

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Proyek

Teknologi Informasi (TI) sangat berperan sebagai sarana transaksi bisnis *online*, yaitu dalam memberikan fasilitas media berupa internet. Seperti aplikasi yang disediakan sebagai tempat konsumen memilih barang-barang, tempat rekreasi, sarana transportasi atau keperluan lainnya yang diinginkan. Kemudian pada transaksi ini pun dibutuhkan teknologi lain untuk mendukung bisnis *online* tersebut, yaitu dibutuhkan teknologi komunikasi telepon (sebagai media komunikasi), *bank* (media pembayaran konsumen dengan produsen). Hal-hal tersebut merupakan teknologi yang berperan dan berpengaruh dalam perkembangan bisnis *online*. Kemudahan-kemudahan dan fasilitas yang disediakan akibat peranan dan pengaruh TI ini membuat bisnis *online* lebih disukai karena lebih efisien, hemat dan lebih cepat yang dirasakan baik oleh produsen dan konsumen.

Teknologi yang berkembang seiring berjalannya waktu mempermudah manusia dalam melakukan banyak hal, termasuk dalam melakukan pemesanan hotel, tiket pesawat dan tiket kereta api yang ada di aplikasi *mobile* seperti Pegi-peggi dan Mister Aladin. Aplikasi ini memiliki fitur-fitur seperti fitur pencarian, fitur pemesanan dan fitur pembayaran. Fitur-fitur di aplikasi ini dirancang sesuai kebutuhan konsumen dan dirancang semudah mungkin agar konsumen mudah menggunakan atau menjelajahi aplikasi tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana fungsi/fitur yang ada di aplikasi Pegi-peggi dan Mister Aladin maka perlu dilakukan pengujian melalui metode SUS. Apakah aplikasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan konsumen, apakah tampilan yang dirancang tidak rumit, apakah aplikasi ini bermanfaat bagi konsumen, semua pertanyaan yang ditujukan ke aplikasi akan dibuat kedalam kuesioner dan di berikan ke konsumen untuk mendapatkan jawaban yang *valid*.

*System Usability Scale* (SUS) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi atau perangkat lunak. Tingkat *usability* yang tinggi biasanya berkaitan erat dengan populernya dan tingginya pemanfaatan sistem/perangkat

lunak tersebut oleh *user* membantu tugas dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui tingkat usability suatu sistem, dan dari hasil pengukurannya dapat digunakan sebagai masukan berharga untuk memperbaiki sistem tersebut di masa mendatang.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik melakukan pengujian untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi mobile Pegi-peggi dan Mister Aladin dengan judul, **“PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE AGEN PERJALANAN ONLINE DENGAN PENDEKATAN SYSTEM USABILITY SCALE (STUDY KASUS : PEGI PEGI DAN MISTER ALADIN)”**.

## 1.2 Ruang Lingkup Proyek

Adapun ruang lingkup pada tugas akhir ini guna mempermudah penulisan laporan yang akan dibahas adalah:

### 1. Proses histori pemesanan

Setelah pemesanan selesai, data pemesanan akan otomatis disimpan di histori pemesanan.

### 2. Proses pemesanan

Proses yang dilakukan untuk melakukan pemesanan hotel, tiket pesawat, tiket kereta api.

### 3. Proses pembayaran

Setelah melakukan pemesanan, selanjutnya memilih metode pembayaran seperti melalui *bank* transfer, ATM, kartu kredit, internet banking, dan pembayaran di swalayan.

## 1.3 Tujuan Proyek

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji layanan perjalanan dalam aplikasi mobile Pegi-peggi dan Mister Aladin dengan menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*).

## 1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Tabel 1.1 Personil Proyek

NIM	Nama	Tugas
14 211 3762	Reni H. Sinaga	Identifikasi Masalah, Tinjauan Pustaka/Studi Literatur, Menerapkan Metode, Susun Kuesioner, Bagi Kuesioner, Analisis Pengolahan Data Kuesioner, Hasil Kesimpulan.
14 211 2872	Muhammad Khoir Lubis	Identifikasi Masalah, Tinjauan Pustaka/Studi Literatur, Menerapkan Metode, Susun Kuesioner, Bagi Kuesioner, Analisis Pengolahan Data Kuesioner, Hasil Kesimpulan.

Tabel 1.2 Jadwal Perencanaan Proyek

Kegiatan	September				Oktober				November				Desember			
	2018				2018				2018				2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah				■												
Tinjauan Pustaka/Studi Literatur				■												
Menerapkan Metode							■	■								
Bagi Kuesioner										■	■					
Analisis Pengolahan Data												■	■	■		
Hasil Kesimpulan																■