

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Proyek

Tiket.com merupakan situs *website* reservasi *online* yang memiliki fitur *booking* dan *ticketing online* yang melayani pemesanan hotel, tiket pesawat, tiket kereta api, tiket konser, tiket film, tiket atraksi dan *event* dan penyewaan mobil. Tiket.com memiliki fitur unik yaitu tiket *flexi* yang tanggal pemesanannya bisa ditentukan kapanpun oleh *user* dan berlaku selama satu tahun dan tiket *CLEAN* yang memberikan fasilitas kesehatan dan kebersihan kepada penumpang atau pengunjung, tiket *CLEAN* adalah singkatan dari 5 prinsip penting yang pastinya akan selalu diterapkan untuk menjaga kesehatan dan kebersihan pengunjung selama liburan, yaitu: Cek kebersihan fasilitas, Lakukan langkah perlindungan diri dengan melakukan protokol kesehatan, Edukasi para tamu dan penumpang, Arahkan para pekerja untuk selalu menerapkan protokol kesehatan dan kebersihan, New normal bukan berarti berhenti waspada [1]. Tiket.com menyediakan beberapa kemudahan dalam melakukan pemesanan tiket dan hotel yang mudah dan cepat, memberikan pilihan produk terbaik, banyaknya pilihan cara pembayaran termasuk program cicilan, menyediakan promo spesial, pelayanan 24 jam secara *online* dan *realtime* dalam mendapatkan informasi yang akurat dalam satuan detik.

Pegipegi.com merupakan salah satu *website booking* hotel *online* yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan dalam pemesanan hotel yang memanfaatkan teknologi. Dengan memanfaatkan teknologi internet, Pegipegi.com melayani pemesanan hotel dan tiket pesawat secara *online* [2]. Pegipegi.com menyediakan fasilitas travel dengan harga terjangkau tanpa mengurangi kualitas dan fasilitas yang disediakan kepada wisatawan, kemudahan dalam mengatur dan merancang perjalanan baik dari segi transportasi maupun akomodasi dengan berbagai pembayaran digital *payment* yang mudah, berbagai fitur didalamnya seperti *filter* harga termurah, lokasi terdekat, penawaran promosi

terbaik, harga spesial kepada member pegipegi serta layanan bantuan selama 24 jam dan rekomendasi lainnya.

Untuk mengetahui seberapa efektif dan efisiennya sebuah *website e-commerce* perlu dilakukannya pengukuran *usability*. *Usability* merupakan ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem apakah situs *web*, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna [3]. *Website* pegipegi.com dan tiket.com memiliki layanan, fitur, tampilan yang berbeda dan kedua *website* ini juga memiliki keunggulannya masing-masing, namun *website* yang baik harus memiliki *usability* yang baik juga, agar pengguna yang menggunakannya tidak dibingungkan. Jika pengguna membuka sebuah *website* untuk pertama kalinya dan *website* tersebut memiliki *usability* yang kurang baik hal itu secara tidak langsung mengurangi minat pengguna untuk mempelajari dan menggunakan *website* tersebut. *Usability* juga dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses atau menggunakan suatu *website*. Tentunya hal tersebut juga mempengaruhi apakah pengguna akan kembali mengakses *website* tersebut atau beralih ke *website* yang lainnya.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap situs *web* yang telah dibangun perlu dilakukan salah satunya untuk mengetahui bagaimana kegunaan (*usability*) situs *web* tersebut bagi pengguna. Untuk melakukan pengukuran evaluasi *usability* pada *website* pegipegi.com dan tiket.com, penulis menggunakan metode *WEBUSE*. *WEBUSE* (*Website Usability Evaluation*) merupakan suatu kuesioner yang dikembangkan dari empat buah *usability evaluation tool*, yaitu WAMMI, WebSAT, Bobby, dan *Protocol Analysis* untuk mengevaluasi *usability* dari sebuah *website* [4]. Kuesioner ini terdiri dari 24 pertanyaan dengan lima opsi jawaban yang terbagi dalam empat dimensi, yaitu : *Content, organization and readability, Navigation and link, Design user interface, dan Performance and effectiveness* dengan menggunakan metode ini penilaian kualitas *usability* akan diketahui setelah dilakukannya pengukuran, untuk membuktikan apakah kualitas *usability* tersebut telah dirasa baik atau tidak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka topik pada Tugas Akhir ini adalah **“Evaluasi Usability Website Pegipegi.com dan Tiket.com dengan Menggunakan Metode WEBUSE”**.

## 1.2 Ruang Lingkup Proyek

Ruang lingkup dari proyek ini adalah :

1. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan 4 (empat) kategori dimensi pada *WEBUSE* yang meliputi *content organization and readability, navigation and link, desain user interface, performance and effectiveness* pada *usability website* Pegipegi.com dan Tiket.com. Keempat dimensi tersebut secara keseluruhan tersusun atas 24 (dua puluh empat) pernyataan, dimana pernyataan tersebut akan dijadikan sebagai instrument dalam penyusunan kuesioner.
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/mahasiswi jurusan Sistem Informasi STMIK Mikroskil yang menggunakan *website* Tiket.com dan Pegipegi.com dengan teknik *Simple Random Sampling*.
3. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini minimal 200 responden, merujuk pada Kriteria Empirik untuk digunakan pada *website* Pegipegi.com dan Tiket.com.
4. Objek yang diteliti adalah *website* Pegipegi.com dan Tiket.com.
5. Pengolahan data hasil kuesioner dengan alat bantu menggunakan *Microsoft Excel* yang sudah disediakan oleh *WEBUSE*.

## 1.3 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek ini adalah untuk mengukur evaluasi *usability website* “Pegipegi.com” dan “Tiket.com” dengan menggunakan metode *WEBUSE*.

## 1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

### 1.4.1 Personil Proyek

Tabel berikut ini menjelaskan tugas dari masing-masing personil proyek

Tabel 1. 1 Personil Proyek

NO.	NIM	NAMA	TUGAS
1.	162113104	Danius Lepi Sinaga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan bahan dan refrensi</li> <li>2. Penyusunan kuisoner</li> <li>3. Mendistribusi kuesioner</li> <li>4. Menganalisis data hasil pengujian</li> <li>5. Menyusun laporan tugas akhir</li> </ol>
2.	162112559	Salman Alfarizi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan bahan dan refrensi</li> <li>2. Mengobservasi <i>website</i> pegipegi.com dan tiket.com</li> <li>3. Mendistribusi kuesioner</li> <li>4. Pengolahan data dengan memanfaatkan Microsoft Excel</li> <li>5. Menyusun laporan tugas akhir</li> </ol>
3.	162112087	Jose Armando	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengumpulkan bahan dan refrensi</li> <li>2. Mengobservasi <i>website</i> pegipegi.com dan tiket.com</li> <li>3. Mendistribusi kuesioner</li> <li>4. Perekaman data kuesioner</li> <li>5. Menyusun laporan tugas akhir</li> </ol>

### 1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek.

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tahapan	September				Oktober				November					Desember					Januari				
	2020				2020				2020					2020					2020				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
Mengumpulkan bahan dan referensi																							
Mengobservasi <i>website</i> Pegipegi.com dan Tiket.com																							
Penyusunan kuesioner																							
Mendistribusikan kuesioner																							
Pengolahan data dengan memanfaatkan <i>Microsoft Excel</i>																							
Menganalisis data hasil penelitian																							
Menyusun laporan proyek																							