

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PEMESANAN HOTEL PADA
APLIKASI 'OYO' DAN 'REDDOORZ' DENGAN MENGGUNAKAN
SYSTEM USABILITY SCALE**

PROYEK

Oleh:

JEFFRY TANJAYA

NIM: 16.211.4461

NOVIA TIA HELPIRA BATUBARA

NIM: 14.211.1010

ARIJEF BRAM SINURAYA

NIM: 16.211.3759

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**MEASUREMENT OF QUALITY OF HOTEL BOOKING SERVICES
IN 'OYO' AND 'REDDOORZ' APPLICATIONS USING SYSTEM
USABILITY SCALE**

FINAL PROJECT

By:

JEFFRY TANJAYA

Student Number: 16.211.4461

NOVIA TIA HELPIRA BATUBARA

Student Number: 14.211.1010

BRAM ARIJEF SINURAYA

Student Number: 16.211.3759

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN
PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PEMESANAN HOTEL PADA
APLIKASI ‘OYO’ DAN ‘REDDOORZ’ DENGAN MENGGUNAKAN
SYSTEM USABILITY SCALE

PROYEK

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Sastra Satu
Program Studi Sistem informasi

Oleh:

JEFFRY TANJAYA

NIM: 16.211.4461

NOVIA TIA HELPIRA BATUBARA

NIM: 14.211.1010

BRAMARIJEF SINURAYA

NIM: 16.211.3759

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D.

Handoko, S.Kom., M.MSI.

Medan, 2021
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Jeffry Tanjaya
NIM : 16.211.4461
Peminatan : Sistem Informasi- E-business

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kualitas Layanan Pemesanan Hotel Pada Aplikasi 'OYO' dan 'RedDoorz' Dengan Menggunakan "System Usability Scale"
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan



Jeffry Tanjaya

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Novia Tia Helpira Batubara
 NIM : 14.211.1010
 Peminatan : Sistem Informasi- Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kualitas Layanan Pemesanan Hotel Pada Aplikasi 'OYO' dan 'RedDoorz' Dengan Menggunakan "System Usability Scale"

Tempat Penelitian : -
 Alamat Tempat Penelitian : -
 No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
 Saya yang membuat pernyataan



Novia Tia Helpira Batubara

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Bram Arjef Sinuraya
 NIM : 16.211.3759
 Peminatan : Sistem Informasi- Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kualitas Layanan Pemesanan Hotel Pada Aplikasi 'OYO' dan 'RedDoorz' Dengan Menggunakan "System Usability Scale"

Tempat Penelitian : _____
 Alamat Tempat Penelitian : _____
 No. Telepon Tempat Penelitian : _____

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
 Saya yang membuat pernyataan



Bram Arjef Sinuraya

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PEMESANAN HOTEL PADA APLIKASI ‘OYO’ DAN ‘REDDOORZ’ DENGAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE

RINGKASAN EKSEKUTIF

Perhotelan merupakan industri jasa akomodasi yang mempunyai beberapa pelayanan, kenyamanan dan fasilitas akomodasi yang dibutuhkan bagi setiap orang yang membutuhkan fasilitas akomodasi untuk keluarga atau liburan. Industri jasa akomodasi ini merupakan suatu bisnis yang memanfaatkan waktu senggang selama liburan, perjalanan bisnis, hingga acara perjamuan dan pertemuan setiap orang. Melalui aplikasi reservasi hotel “OYO” dan “RedDoorz” setiap orang dapat dengan mudah memesan kamar hotel secara online dibandingkan dengan aplikasi lain, mulai dari harga, langkah pengisian data yang diminta hingga pembayaran dan pembatalan. Saat ini, pengguna sudah bisa mengunggah aplikasi “OYO” dan “RedDoorz” di Google Play Store dan Apple Appstore. Usability adalah sejauh mana kelayakan sistem didasarkan pada tingkat tertentu pada efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Pentingnya usability dalam mengukur kualitas kelayakan sistem telah menghasilkan beberapa metode pengujian. Penelitian ini dilakukan menganalisis dan mengetahui fitur aplikasi apa saja yang sudah baik atau yang masih perlu melakukan perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode pengujian tersebut adalah karena metode SUS. hasil penelitian yang telah dilakukan adalah 49,25 pada “OYO” dan 49,325 pada “RedDoorz”. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi “OYO” dan “RedDoorz” sebagai produk aplikasi yang belum dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas yaitu pemesanan kamar hotel yang diharapkan pengguna masih belum diterima oleh pengguna.

Kata kunci: *Kualitas, Usability, System Usability Scale, Hotel, Pemesanan kamar*

Executive Summary

Hospitality is an accommodation service industry that has accommodation facilities needed for family or leisure. The property services industry is a business that makes the most of during holidays, business trips, to banquets and meetings of everyone. Through the hotel reservation application "OYO" and "RedDoorz" everyone can easily book hotel rooms online compared to other applications, ranging from prices, the steps of filling in the requested data to payment and cancellation. Currently, users can download "OYO" and "RedDoorz" apps on Google Play Store and Apple Appstore. Usability is the extent to which system feasibility is based on a certain degree of effectiveness, efficiency and satisfaction. The importance of usability in measuring the feasibility quality of the system has resulted in several testing methods. This research was conducted to analyze and know what features of the application are good or that still need to make improvements using SUS. The results of the research have been conducted 49.25 in "OYO" and 49,325 in "RedDoorz". This indicates that the "OYO" and "RedDoorz" apps as application products that have not been able to help users complete the task of booking a hotel room that the user expects are still not accepted by the user.

Keywords: *Quality, Usability, System Usability Scale, Hotel, Booking*

KATA PENGANTAR

Ucapan Syukur dan segala puji penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya karena penulis dapat melakukan penulisan skripsi ini dengan judul “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PEMESANAN HOTEL PADA APLIKASI ‘OYO’ DAN ‘REDDOORZ’ DENGAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE”.

Tugas Akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana informasi pada jurusan sistem informasi di STMIK-STIE Mikroskil. Selain itu, adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai pentingnya menganalisis *System Usability Scale* pada suatu perusahaan.

Atas dukungan moral dan materil yang telah diberikan dalam mendukung kami sehingga kami bisa menyelesaikan tugas ini tepat waktu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D. , Selaku Dosen Pembimbing 1
2. Bapak Handoko, S.Kom., M.MSI. , Selaku Dosen Pembimbing 2
3. Orang tua dan Keluarga
4. Teman-teman seperjuangan

Penulis juga berterima kasih untuk tenaga medis yang telah menjadi pahlawan, para dokter, perawat dan tenaga medis lainnya yang sekarang berjuang tangani COVID-19 sebagai garda terdepan. Yang tanpa lelah bekerja keras saat pandemi. Mereka menempatkan hidup orang lain di atas dari pada hidupnya sendiri. Ini sebuah pengorbanan dan kebaikan di atas pekerjaan yang dilakukan. Ini suatu bentuk kepedulian yang saya kagumi, hormati dan hargai.

Penulis menyadari bahwa makalah ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk penyempurnaan makalah ini.

Medan

Penulis,

Jeffry Tanjung

Bram Arijef Sinuraya

Novia Tia Helpira Batubara

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Proyek	1
1.2 Tujuan Proyek	3
1.3 Ruang Lingkup Proyek	3
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	6
2.2 User Interface	7
2.2.1 Definisi User Interface	7
2.2.2 Karakteristik User Interface	8
2.3 User Experience	8
2.3.1 Definisi User Interface	8
2.3.2 Fungsi User Experience	9
2.4 Usability	10
2.4.1 Definisi Usability	10
2.4.2 Unsur-unsur dalam Usability	11
2.4.3 Kriteria dalam Usability	11
2.4.4 Alat Pengukuran dalam Usability	11
2.4.5 Metode Dalam Usability	12
2.5 System Usability Scale	14

2.5.1	Definisi System Usability Scale	14
2.5.2	Manfaat menggunakan SUS	14
2.5.3	Menafsirkan Skor	15
2.5.4	Interpreting System Usability Scale (SUS)	16
BAB III PELAKSANAAN.....		18
3.1	Objek Penelitian.....	18
3.1.1	“OYO”	18
3.1.2	“RedDoorz”	28
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.2.1	Kuesioner.....	40
3.2.2	Sampel	41
3.3	Rancangan penelitian.....	43
BAB IV HASIL.....		45
4.1	Pengumpulan Data.....	45
4.2	Analisis Hasil	47
4.3	Pembahasan dan Perbandingan.....	53
BAB V PENUTUP.....		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampilan Beranda “OYO”	18
Gambar 3.2 Tampilan Halaman Pencarian “OYO”	19
Gambar 3.3 Tampilan Favorit Anda “OYO”	20
Gambar 3.4 Tampilan Pemesanan “OYO”	21
Gambar 3.5 Tampilan Undang dan Dapatkan	22
Gambar 3.6 Tampilan Rujuk “OYO”	22
Gambar 3.7 Tampilan <i>Need Help</i> “OYO”	23
Gambar 3.8 Tampilan <i>Side menu</i> “OYO”	24
Gambar 3.9 Tampilan Profil “OYO”	24
Gambar 3.10 Tampilan “OYO” Point	25
Gambar 3.11 Tampilan <i>All Wallet</i>	26
Gambar 3.12 Tampilan Butuh Bantuan	27
Gambar 3.13 Tampilan Pendaftaran Properti	28
Gambar 3.14 Tampilan Cari Hotel “RedDoorz”	29
Gambar 3.15 Tampilan Cari Kost “RedDoorz”	29
Gambar 3.16 Tampilan Penawaran “RedDoorz”	30
Gambar 3.17 Tampilan Ajak dan Dapatkan	31
Gambar 3.18 Tampilan Bantuan	32
Gambar 3.19 Tampilan Pesanan Kost “RedDoorz”	33
Gambar 3.20 Tampilan Pesanan Hotel “RedDoorz”	33
Gambar 3.21 Tampilan <i>Side Menu</i> (Lanjutan) “RedDoorz”	34
Gambar 3.22 Tampilan <i>Side Menu</i> “RedDoorz”	34
Gambar 3.23 Tampilan <i>Edit Profile</i> “RedDoorz”	35
Gambar 3.24 Tampilan RedCash “RedDoorz”	36
Gambar 3.25 Tampilan Progra Keloyalan “RedDoorz”	37
Gambar 3.26 Tampilan Metode Pembayaran “RedDoorz”	38
Gambar 3.27 Tampilan Keanggotaan RedClub “RedDoorz”	39
Gambar 3.28 Tampilan Pendaftaran Mitra “RedDoorz”	40
Gambar 3.29 <i>Flowchart</i> Rancangan Penelitian	44
Gambar 4.30 Grafik Umur	46
Gambar 4.31 Grafik Domisili	47

Gambar 4.32 Grafik Jenis Kelamin	47
Gambar 4.33 Grafik Pekerjaan	48
Gambar 4.34 perbandingan peringkat <i>System Usability Scale (SUS)</i> rata-rata	54
Gambar 4.35 Interpretasi skor SUS pada OYO.....	55
Gambar 4.36 Interpretasi skor SUS pada RedDoorz.....	55



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Tugas Personil Proyek.....	4
Tabel 1.2 Tabel Rencana Pelaksanaan Proyek	4
Tabel 2.1 Tabel contoh rekap data asli.....	15
Tabel 2.2 Tabel contoh rekap data setelah dihitung.....	16
Tabel 2.3 Tabel <i>SUS Grade Rating</i>	16
Tabel 3.1 Perbandingan Antara “OYO” dan “RedDoorz”	40
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	42
Tabel 4.1 Tabel Responden "OYO"	48
Tabel 4.2 Tabel Responden "RedDoorz"	50
Tabel 4.3 Tabel <i>SUS Score Grade Adjective Rating</i>	53
Tabel 4.4 Tabel Perbandingan Skor.....	55



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup 1.....	61
Daftar Riwayat Hidup 2.....	62
Daftar Riwayat Hidup 3.....	63
Formulir Data Responden.....	64
Formulir Kuesioner.....	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL