

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi yang semakin berkembang saat ini merupakan bukti nyata bahwa perkembangan peradaban manusia semakin lama semakin maju, terkhusus didunia teknologi. Perkembangan teknologi tersebut juga meliputi teknologi komunikasi, media dan informatika sehingga menjadikan infrastruktur informasi global sebagai faktor utama bagaimana cara dan pola kegiatan bisnis berjalan. Hal tersebut tidak lepas dari pengaruh internet sebagai salah satu bukti kemajuan teknologi yang banyak dipakai oleh masyarakat, organisasi maupun perusahaan. Kemunculan internet telah banyak memberikan pengaruh dalam dunia teknologi, ekonomi dan bisnis. Perilaku para pelaku usaha yang semakin memperlihatkan grafik kenaikan secara signifikan, menandakan bahwa peran dari internet menjadi sangat vital demi peningkatan ekonomi, baik perusahaan maupun perorangan. Dalam kacamata perusahaan, peningkatan penjualan barang ataupun jasa menjadi lebih baik apabila memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada saat sekarang ini [1]

Kemajuan teknologi ini juga diiringi dengan kebutuhan manusia yang meningkat seiring berjalannya waktu dengan mengandalkan teknologi pada kehidupan sehari-hari, *smartphone* merupakan salah satu teknologi pendukung untuk menunjang kebutuhan masyarakat modern saat ini, aplikasi *mobile* dapat dengan mudah terpasang pada *smartphone*, pengguna hanya perlu memilih aplikasi apa yang ingin dipasang sesuai dengan kebutuhannya, termasuk kebutuhan pembelian tiket secara *online*. Dalam perekonomian suatu negara, teknologi informasi dirasakan memiliki peran yang

penting, karena dengan kemajuan teknologi informasi akan meningkatkan produktivitas dunia industri terlebih dari bidang industri kreatif yang berbasis teknologi informasi. Hal tersebut dapat kita lihat dengan banyak hadirnya berbagai aplikasi *mobile* di Indonesia baik produk lokal maupun asing dan setiap tahunnya menunjukkan suatu pertumbuhan yang signifikan. Salah satu perangkat di internet yang seringkali dimanfaatkan dalam aktivitas komunikasi pemasaran maupun pembangunan merek secara *online* adalah *apps* [2].

Perkembangan teknologi tersebut tidak luput dari evaluasi dan perlu melakukan perbaikan secara rutin agar dapat meningkatkan kualitas guna memastikan apakah aplikasi dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan *e-service quality* yaitu *site organization*, *efficiency*, *reliability*, *responsiveness* dan kebutuhan pribadi terhadap kepuasan pengguna memiliki efek positif namun tidak signifikan. Di mana tampilan aplikasi tiket *online* yang disediakan belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu, aplikasi tiket online juga memiliki kemampuan dalam memberikan layanan yang masih kurang baik sehingga pengguna merasa kurang puas saat menggunakan aplikasi tiket *online*, dan masih banyak keluhan pengguna mengenai aplikasi tiket *online* karena kurangnya responsivitas dalam menanggapi keluhan pengguna yang berdampak pada kepuasan pengguna terhadap aplikasi tiket *online* [3]. Maka dari itu evaluasi/analisis mengenai aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online* sangat penting dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan, tingkat kegunaan, dan fungsionalitasnya bagi pengguna. Aplikasi *mobile* Traveloka, Agoda, dan Tiket.com merupakan 3 aplikasi *mobile* pemesanan tiket yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, persaingan 3 aplikasi tersebut sangat ketat pada bidang pelayanan, kepuasan pengguna menjadi faktor utama aplikasi tersebut dapat mempertahankan dan memperluas pasar.

Penulis memilih ketiga aplikasi tersebut berdasarkan tingkat kenaikan penggunaan aplikasi tersebut cukup meningkat dengan signifikan, tercatat Traveloka mengalami kenaikan signifikan dalam tren pencarian perjalanan mudik pada tahun 2024 yang mengindikasikan adanya peningkatan aktivitas pengguna pada platformnya, termasuk aplikasi *mobile* [4]. Kemudian pada tahun 2024 pencarian akomodasi Agoda mengalami kenaikan sebanyak 33% terhadap minat perjalanan ke Indonesia serta peningkatan minat ke negara lain, ini menunjukkan bahwa terdapat pertumbuhan aktivitas pengguna pada platform mereka termasuk *mobile* [5]. Pada Tiket.com pertumbuhan pengguna spesifik tidak tersedia secara langsung untuk tahun 2023-2024, namun peningkatan kunjungan website yang paling banyak dikunjungi di Indonesia (peringkat ke-2 tahun 2022) mengindikasikan bahwa pengguna yang aktif dan signifikan, hal tersebut mencakup penggunaan aplikasi *mobile* [6]. Hal tersebut kemudian dapat menimbulkan pertanyaan pada tingkat kepuasan penggunaannya, tingkat kepuasan pengguna juga merupakan bukti bahwa aplikasi berhasil pada sisi kegunaan sistem. Pada umumnya fitur-fitur yang ditawarkan oleh ketiga aplikasi tersebut memiliki kesamaan seperti layanan yang tersedia adalah booking hotel, pemesanan tiket pesawat/kereta/transportasi lainnya. Secara umum, *usability* ini lebih mengacu pada sejauh mana pengguna dapat belajar sekaligus menggunakan suatu produk dalam mencapai tujuannya dan sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan produk tersebut [7].

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan analisis yang disusun dalam Tugas Akhir dengan judul “Penilaian Kegunaan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Online Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”, pada analisis ini menggunakan metode *system usability scale* karena standar yang telah dikembangkan sejak 1996 oleh John Brooke sehingga telah diterima secara global,

metode ini juga sangat cocok untuk perbandingan sistem mana yang memiliki *usability* terbaik, skor tunggal yang dihasilkan memudahkan penulis untuk membandingkan tingkat *usability*nya. Pada penelitian sebelumnya sudah ada pengujian dengan 2 aplikasi sendiri seperti penelitian Shiffa Intania Putri dan Kevin Liu tahun 2024 [8] dilakukan uji evaluasi *usability* menggunakan metode *System usability scale* pada aplikasi Tiket.com, penelitian Yadi tahun 2018 [9] dilakukan analisa *usability* dengan metode kuesioner SUS untuk aplikasi traveloka. Kemudian pada penelitian ini penulis lakukan pengujian 2 aplikasi tersebut dan menambahkan Agoda didalamnya sebab fitur yang ditawarkan Agoda memiliki kesamaan oleh 2 aplikasi tersebut, setelah itu dilakukan perbandingan *usability* dari ke-3 aplikasi tersebut menggunakan metode *System usability scale* (SUS). Umumnya metode ini digunakan untuk melakukan pengujian UI/UX pada aplikasi/sistem yang akan dibuat atau dievaluasi seperti penelitian yang dilakukan oleh Arine Lupita D, Beny & Herti Yani pada tahun 2023 [10], Hammam Akmal P & I Putu Gede H. S pada tahun 2023 [11] dan Joshua Laurence & Emil R. Kaburuan pada tahun 2021 [12] menunjukkan bahwa metode SUS digunakan untuk mengevaluasi dan membuat desain baru pada sistem, namun pada penelitian ini penulis melakukan pengujian pada aplikasi yang telah ada yaitu Traveloka, Agoda dan Tiket.com.

Usability merupakan salah satu aspek krusial dalam pengembangan aplikasi. Penting untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) sebuah aplikasi guna menilai sejauh mana aplikasi yang diujikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan merencanakan pembaruan aplikasi selanjutnya dengan mempertimbangkan preferensi pengguna [13]. Dalam memperoleh datanya, penulis juga menggunakan kuesioner yang berisi data kepuasan pengguna dalam menggunakan 3 aplikasi *mobile* pemesanan tiket

yaitu Traveloka, Agoda, dan Tiket.com. Setelah data diperoleh, hasilnya diharapkan menjadi referensi untuk pengembangan aplikasi yang sejenis dikemudian hari.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun identifikasi masalah yang dapat disimpulkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurangnya penelitian komparasi dalam aspek *usability* pada aplikasi pemesanan tiket *online* menjadi acuan dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pengguna,
2. Tuntutan peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna disebabkan oleh faktor persaingan ketat akan banyaknya aplikasi pemesanan tiket *online*, disamping itu, perbandingan studi mengenai *usability* ketiga aplikasi tersebut berdasarkan metode yang sudah terstandarisasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada diatas, ditemukan sejumlah isu penting untuk dianalisis terkait menggunakan aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online* oleh pengguna, terutama pada kemudahan dan kepuasan pengguna. Aspek *usability* merupakan hal pentin dalam pengembangan aplikasi *mobile*, maka penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* ketiga aplikasi *mobile* (Traveloka, Agoda, dan Tiket.com) berdasarkan penilaian dengan menggunakan metode *System usability scale*?
2. Bagaimana perbandingan tingkat nilai kegunaan yang dirasakan oleh pengguna pada aplikasi *mobile* Agoda, Tiket.com, dan Traveloka ketika menggunakan aplikasi untuk kebutuhannya?

1.4 Tujuan Penelitian

Secara lebih spesifik, penelitian ini ditujukan untuk menguji tingkat *usability* dari aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online* yang memiliki banyak pengguna di Indonesia. Referensi penelitian sebelumnya yang penulis ambil hanya menggunakan 1 aplikasi saja sebagai subjeknya [8], [9]. Maka dari itu pada penelitian ini penulis menguji 3 aplikasi pemesanan tiket *online* yaitu Tiket.com dan Traveloka, Agoda. Evaluasi ditujukan untuk mengukur seberapa jauh suatu sistem mudah digunakan dan diterima oleh pengguna, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengevaluasi dan menentukan tingkat *usability* dari ketiga aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online* (Traveloka, Agoda, dan Tiket.com) berdasarkan sudut pandang pengguna dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui instrument *System usability scale* (SUS).
2. Membandingkan nilai kegunaan masing-masing aplikasi guna mengetahui aplikasi mana yang memiliki performa terbaik dalam aspek *usability* dan memenuhi ekspektasi pengguna dari sisi kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terbatas pada analisis *usability* aplikasi pemesanan tiket *usability* dengan menggunakan *System usability scale*. Adapun ruang lingkup yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

1. Objek Penelitian

Objek yang diteliti pada penelitian ini merupakan 3 aplikasi *mobile* pemesanan tiket *online* yang cukup populer dan masyarakat Indonesia sudah terbiasa menggunakan, yaitu Traveloka, Agoda, dan Tiket.com. Ketiga aplikasi ini dipilih karena memiliki jumlah pengguna yang tinggi.

2. Aspek yang Dikaji

Penelitian ini berfokus pada aspek *usability* dari ketiga aplikasi tersebut (Traveloka, Agoda, dan Tiket.com). Aspek-aspek yang dinilai meliputi kemudahan pengguna, kenyamanan fitur, efisiensi aplikasi, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi secara keseluruhan.

3. Subjek Penelitian

Pada penelitian ini subjek yang menjadi fokusnya adalah pengguna aktif aplikasi Traveloka, Agoda, dan Tiket.com. Responden yang mengisi adalah pengguna yang telah menggunakan aplikasi setidaknya satu kali.

4. Metode Pengumpulan Data

Peneliti dalam mengumpulkan data untuk penelitian menggunakan kuesioner berbasis *System usability scale* yang disebarakan kepada pengguna aplikasi-aplikasi tersebut. Penyebaran kuesioner juga dimaksudkan untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat diolah untuk mengukur *usability* masing-masing aplikasi,

