

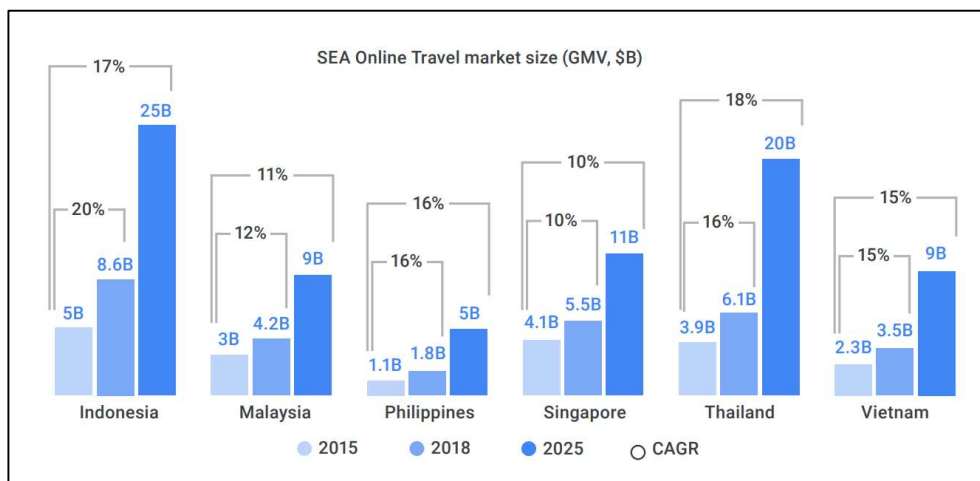
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Website *online travel agent* berfungsi untuk memfasilitasi pemasaran dan penjualan secara *online*. *Online travel agent* (OTA) mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan layanan pariwisata kepada penyedia usaha pariwisata melalui situs web mereka[1]. Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang menarik dan jumlah penduduk yang besar serta menjadikannya negara yang potensial untuk bisnis *online travel agent*[2].

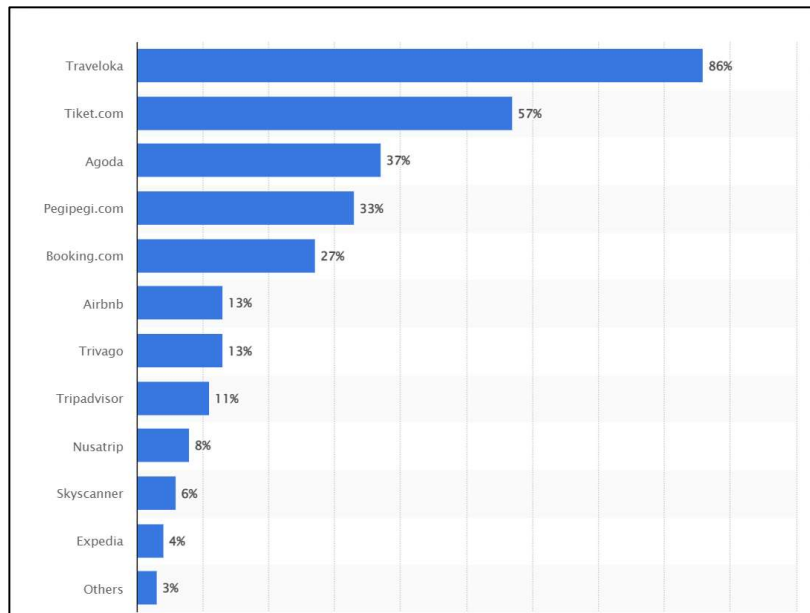
Pada 2018, *Online Travel* adalah sektor ekonomi internet terbesar dan paling mapan, menambahkan hampir \$30 miliar dalam pemesanan dan tumbuh 15% dari tahun ke tahun. *Online Travel Agent* (OTA) memberi wisatawan kemampuan untuk dengan mudah membandingkan dan menemukan produk dan harga terbaik serta kemudahan untuk memeriksa ketersediaan dan menyelesaikan pemesanan dalam sekali jalan[3].



Gambar 1. 1 Data Transaksi Platform Online Travel di Asia Tenggara Tahun 2015-2025

Berdasarkan hasil survei e-Conomy Google tahun 2018, diketahui bahwa nilai transaksi jasa *travel online* (tiket) di Indonesia sebesar 8,6 miliar dolar AS atau

125 triliun rupiah, meningkat 20% sejak 2015. Nilai ini akan naik lagi menjadi 25 miliar dolar AS pada tahun 2025[4].

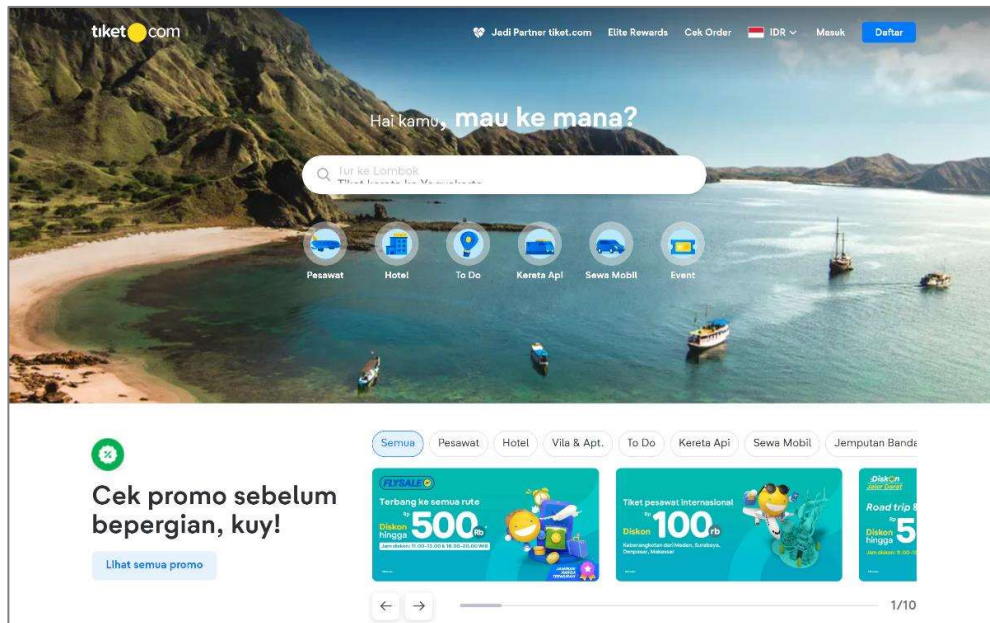


Gambar 1. 2 Data platform ticketing di Indonesia November 2020

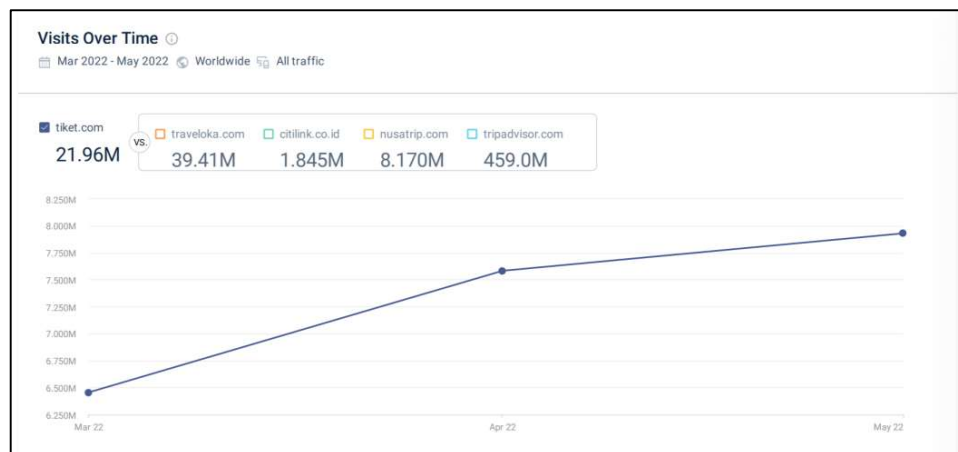
Berdasarkan gambar 1.2 mengutip dari website statista.com, pada 2018, terdapat *platform Online Travel Agent (OTA)* dimana pengguna terbanyak merupakan *Travel oka* dengan pengguna sebanyak 86%, disusul tiket.com dengan jumlah pengguna sebanyak 57%, dan pada posisi ke 3 di tempati oleh agoda dengan presentase pengguna sebanyak 37%. Dapat dilihat pula persaingan di dunia *Online Travel Agent (OTA)* sangatlah pesat[5].

Pada 2021, *Online Travel Agent (OTA)* Tiket.com telah dianugerahi gelar OTA dengan pertumbuhan tercepat oleh Archipelago, penyedia layanan manajemen hotel terintegrasi terbesar di Indonesia di Asia Tenggara[6]. Tiket.com didirikan pada tahun 2011 dan merupakan *online travel agent (OTA)* pertama di Indonesia[7]. Tiket.com adalah penyedia sistem reservasi *online* terintegrasi serta fasilitas yang dapat melayani pemesanan akomodasi. Reservasi ini bisa dilakukan untuk hotel, *guest house*, apartemen, transportasi udara, laut, dan darat, *event*, atraksi bioskop, pertunjukan, dan rekreasi, dan sebagainya. Di tiket.com, pengguna

dapat mencari informasi mengenai produk yang diinginkan, menggunakan berbagai layanan dan sistem pembayaran untuk melakukan pembelian, pesanan, dan pembayaran *online* yang aman[8]. Berikut merupakan tampilan halaman home website Tiket.com saat ini.



Gambar 1. 3 Home Page Website Tiket.com



Gambar 1. 4 Data total pengunjung website Tiket.com bulan Maret – Mei 2022

Berdasarkan gambar 1.3 mengutip dari Similarweb yang diakses tanggal 26 Juni 2022 didapat bahwa total pengunjung website Tiket.com selama bulan Maret – Mei 2022 adalah 21.960.000 dengan rincian total pengunjung pada bulan Maret 6.454.000, bulan April 7.583.000, dan bulan Mei 7.930.000. Dari data tersebut, didapatkan bahwa rata-rata jumlah pengunjung website Tiket.com perbulan adalah 7.232.000 pengunjung[9].

Penelitian tugas akhir ini dilakukan dengan berdasar pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nurjannah, Ari Kusyanti, Admaja Dwi Herlambang pada tahun 2018 yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Situs Tiket.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual dan *Importance – Performance Analysis (IPA)*". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan situs Tiket.com dan memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah Webqual dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Secara keseluruhan nilai variabel yang diteliti dalam penelitian ini secara statistik deskriptif sudah tinggi, yang berarti rata-rata pengguna setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Namun hasil kuadran IPA menunjukkan bahwa indikator *Performance* pada variabel *Usability* belum memenuhi harapan pengguna. Peneliti memberikan saran terhadap penelitian selanjutnya untuk menggunakan metode penyusunan kuesioner selain webqual untuk dapat lebih mengeksplorasi mengenai variabel yang dapat memengaruhi kepuasan, loyalitas dan minat menggunakan[10]. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian tersebut, penulis ingin melakukan analisis *Usability* terhadap website Tiket.com menggunakan metode kuisisioner System Usability Scale guna mencari tahu tingkat kepuasan pengguna terhadap website Tiket.com.

*Usability* atau kegunaan berarti bahwa produk dapat digunakan oleh orang dengan cepat dan mudah[11]. Kegunaan adalah teknik analisis kualitatif untuk menentukan kemudahan penggunaan perangkat lunak. Perangkat lunak bisa kecil atau besar, dan pengujian kegunaan dapat dilakukan di desktop, web, dan *platform* seluler. Pengujian kegunaan berfokus pada seberapa mudah bagi pengguna untuk menggunakan perangkat lunak[12]. *Scale for System Usability (SUS)* adalah

pengujian dengan mempertimbangkan pengguna akhir[12]. SUS telah menjadi kuesioner yang banyak digunakan untuk penilaian kegunaan yang dirasakan oleh pengguna[13]. SUS dirancang untuk menghasilkan ukuran keseluruhan tunggal dari kegunaan yang dirasakan. Selain itu, SUS terbukti menjadi kuesioner yang sangat mudah beradaptasi yang tidak terpengaruh oleh sedikit modifikasi kata-kata[14]. Tabel 1.1 menunjukkan kekurangan dan kelebihan metode pengukuran Usability yaitu Sytem Usability Scale[12].

Tabel 1. 1. Keunggulan dan Kelemahan *System Usability Scale*.

Keunggulan		Kekurangan	
1	Responden mudah memahami skala tes.	1	Metode perhitungannya cukup rumit.
2	Hal ini dapat dicapai dengan menggabungkan beberapa langkah kecil dengan informasi yang dapat diakses.	2	Kisaran nilai dari 0 hingga 100 menimbulkan pertanyaan.
3	Dapat dilakukan dengan baik karena dapat mengetahui software yang dapat dan tidak dapat digunakan.	3	Tentukan persentase hasil dengan menormalkan skor nilai.
		4	eksklusif untuk klasifikasi perangkat lunak

Berdasarkan kekurangan dan kelebihan metode pengukuran *Usability* yaitu Sytem *Usability Scale*, penulis memanfaatkan pendekatan *System Usability Scale* karena, pertama, SUS bersifat technology agnostic, artinya SUS dapat digunakan dan dievaluasi secara luas dalam produk teknologi apa pun, seperti website, aplikasi seluler, dan sistem manajemen pembelajaran. Kedua, dapat menggunakan sampel yang sedikit dengan hasil yang dapat diandalkan[15]. Ketiga hasil survei adalah nilai tunggal (0 hingga 100), sehingga relatif mudah dipahami secara individu maupun kelompok[16].

## 1.2. Perumusan Masalah

Bagaimana mengevaluasi kepuasa pengguna website Tiket.com menggunakan metode *System Usability Scale*?

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjabaran yang ada pada rumusan masalah, pertanyaan penelitian yaitu seberapa baik tingkat Usability website Tiket.com.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap website tiket.com menggunakan metode *System Usability Scale*.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Masalah ini dalam penelitian memiliki keterbatasan:

1. Pembahasan masalah hanya pada *usability* Website Tiket.com.
2. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat umum yang merupakan pengguna akhir (*end user*) website Tiket.com
3. Proses perhitungan data untuk hasil tingkat *Usability* menggunakan metode *System Usability Scale*.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Diharapkan temuan studi ini pada akhirnya dapat digunakan untuk mengevaluasi kegunaan situs web Tiket.com.