

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat dan dampaknya terus terasa di berbagai sektor seperti pariwisata. Di era digitalisasi, *Online Travel Agent* (OTA) menjadi salah satu produk pariwisata yang sering digunakan masyarakat. Sebelum era digital, masyarakat mengetahui tentang agen perjalanan dan sering menggunakannya untuk mencari tiket angkutan umum. Layanan yang diberikan oleh OTA juga tersedia melalui website atau aplikasi tertentu, yang dapat berupa pemesanan tiket angkutan umum, pemesanan kamar hotel, penjualan tiket tempat wisata, pengiriman parcel bahkan sewa mobil.

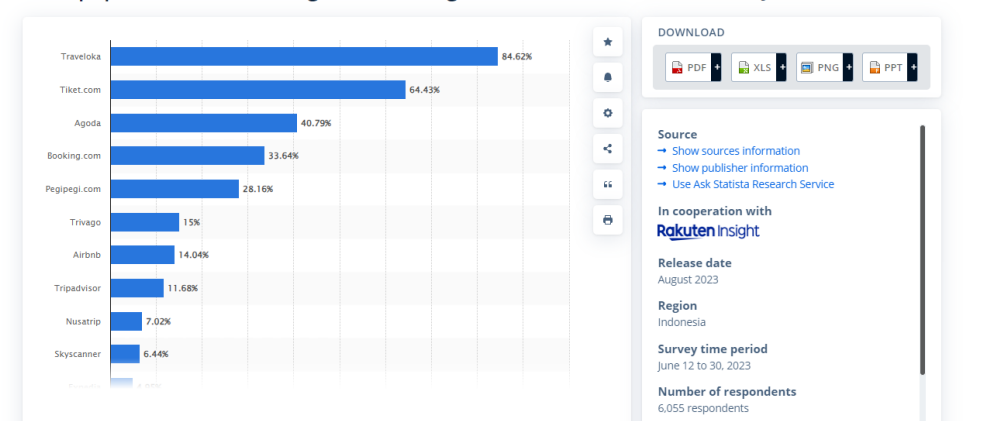
Menurut artikel di Kompas.com, sebuah penelitian mengungkapkan bahwa wisatawan Indonesia lebih sering memanfaatkan *Online Travel Agent* (OTA) untuk memesan penginapan dibandingkan dengan metode lainnya. Penelitian ini melibatkan 10.000 responden dari 12 negara, termasuk 840 responden dari Indonesia. Dilaksanakan pada Juli 2023, studi ini menyoroti perubahan perilaku wisatawan setelah pandemi *Covid-19*. Sebanyak 55% responden memilih OTA, menjadikannya pilihan tertinggi di antara enam opsi survei yang tersedia. Pilihan jawaban dalam survei meliputi: 1) Pemesanan online melalui situs web penginapan, 2) Menghubungi langsung penginapan melalui telepon atau email, 3) Mencari dan memesan melalui mesin pencarian atau situs meta, 4) Menggunakan situs atau aplikasi pemesanan *online*, 5) Agen perjalanan, dan 6) Tidak memesan penginapan sebelum perjalanan. Pertanyaan survei yang diajukan adalah, "Seberapa besar kemungkinan Anda memesan akomodasi untuk perjalanan berikutnya?"

Agoda adalah salah satu OTA yang memberikan pengalaman perjalanan bernilai tinggi kepada tamu di seluruh dunia melalui aplikasi dan situs web *Agoda*. Misi *Agoda* adalah membuat perjalanan menjadi lebih mudah bagi semua orang dengan menyediakan penawaran hotel, penerbangan, aktivitas, dan lainnya yang terjangkau melalui *Agoda*, dengan pengalaman pemesanan yang lancar di *Agoda* dari awal hingga akhir. Sejak didirikan pada tahun 2005, *Agoda* telah membuat

pencarian dan pemesanan perjalanan menjadi mudah dan bebas dari rasa khawatir. *Agoda* kini dianggap sebagai salah satu perusahaan teknologi perjalanan terkemuka di Asia, dengan jutaan pelanggan terdaftar dan didukung oleh tim beragam yang terdiri lebih dari 6.600 orang dari 31 negara. Layanan pelanggan *Agoda* tersedia 24 jam sehari.

Menurut survei agen perjalanan online (OTA) yang dilakukan Rakuten Insight pada bulan Juni 2023, *Agoda* menempati peringkat ketiga di antara OTA yang paling banyak digunakan masyarakat untuk kebutuhan perjalanan pengguna. Sekitar 85% responden Indonesia mengaku menggunakan Traveloka, disusul Tiket.com, Booking.com, dan Pegipegi sebagai 5 besar OTA terlaris di Indonesia.

Most popular online travel agencies among consumers in Indonesia as of June 2023



Gambar 1. 1 OTA Populer di Indonesia

Meskipun *Agoda* merupakan aplikasi yang banyak digunakan, masih terdapat berbagai permasalahan terkait pengalaman pengguna dan usability yang dihadapi oleh pengguna dalam penggunaannya. Selain itu peneliti juga menggunakan *Google Play Scraper Python Library* untuk mengumpulkan data pada aplikasi *Agoda*, *Trivago*, dan *Expedia* pada ulasan *Google Play Store* untuk mengetahui jumlah ulasan rating terendah (bintang 1) dengan kriteria urutan ulasan yang terbaru dan jumlah ulasan yang diambil sebanyak 200 ulasan ditemukan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Rating Terendah Terbaru Aplikasi OTA

Nama Aplikasi	Jumlah rating terendah (Bintang 1)
<i>Agoda</i>	163
<i>Trivago</i>	26
<i>Expedia</i>	35

Berdasarkan dari hasil pengamatan juga penilaian pada aplikasi *Agoda* di *Google playstore*, pengguna banyak mengeluhkan terjadinya kendala pada aplikasi *Agoda* seperti keluhan terkait pelayanan dan kegunaan dari aplikasi *Agoda* itu sendiri. Pengguna aplikasi *Agoda* banyak mengalami beberapa kendala yang mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan ini.

Keluhan yang diajukan oleh pengguna seringkali berkaitan dengan masalah sistem dan kualitas layanan pada aplikasi *Agoda* berperan penting. Faktanya, peningkatan kualitas layanan secara signifikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna[1]. Tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kemungkinan mereka untuk terus menggunakan produk dan layanan teknologi informasi. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat menggunakan produk dan layanan tersebut[2].

Beberapa permasalahan yang sering dilaporkan oleh pengguna meliputi tampilan antarmuka yang kompleks, proses navigasi yang membingungkan, kenyamanan saat melakukan transaksi pembayaran, serta kesulitan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Hal ini menimbulkan potensi frustrasi bagi pengguna dan dapat mengurangi tingkat kepuasan serta loyalitas mereka terhadap aplikasi.

Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan loyalitas, kepercayaan, dan kebahagiaan pengguna.. Namun, tidak semua pengguna merasakan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi ini. Kegunaan dan kenyamanan dalam interaksi, tata letak antarmuka, dan kemudahan navigasi memainkan peran penting dalam menjamin bahwa konsumen dapat memanfaatkan semua opsi yang ditawarkan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam untuk mengukur pengalaman pengguna dan usability aplikasi *Agoda* guna menemukan

area-area yang perlu ditingkatkan, serta mendapatkan umpan balik yang akurat untuk pengembangan lebih lanjut. Seiring dengan perkembangan aplikasi, penting bagi pengembang untuk mengetahui tingkat kenyamanan dan kepuasan konsumen saat menggunakan aplikasi *Agoda*. Pengalaman pengguna yang buruk dapat mengakibatkan turunnya minat pengguna dalam menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan jumlah pengguna aktif dan pendapatan bagi perusahaan.

Meskipun *Agoda* menawarkan banyak fitur, belum ada studi yang komprehensif mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi ini dari perspektif pengguna. Tanpa evaluasi usability yang memadai, pengembang mungkin sulit mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi pengguna dalam mengakses atau memahami fitur-fitur aplikasi.

Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Agoda* berdasarkan pengalaman pengguna (*User Experience*) dan kegunaan (*Usability*). Data yang diperoleh mengenai *User Experience* dan *Usability* dapat menjadi dasar untuk memproyeksikan kepuasan pelanggan serta mendorong keberlanjutan penggunaan. Evaluasi pengguna diperlukan untuk menentukan seberapa mudah sebuah sistem digunakan dan seberapa puas pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan sistem. Dua faktor penentu utama dari adopsi sistem informasi yang efektif adalah kegunaan dan pengalaman pengguna [3].

Aplikasi *Agoda* belum menjalani pengujian apa pun untuk mengevaluasi kegunaan dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pengujian ini sangat penting untuk menilai persepsi subjektif pengguna selama interaksi langsung dengan sistem. Penelitian ini juga berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi kegunaan dan pengalaman pengguna aplikasi *Agoda*. Evaluasi pengalaman pengguna dapat memandu pengembangan sistem di masa depan dan membantu dalam menentukan permintaan pengguna. Bagaimana pengguna mencapai tujuan mereka dan seberapa tertarik mereka pada aplikasi harus menjadi topik utama dari pengujian ini. Diharapkan bahwa hasil dari pengukuran pengalaman pengguna akan membantu pengguna menjadi lebih puas dengan aplikasi.

Untuk dapat mengukur tingkat pengalaman pengguna dan *Usability* pada aplikasi *Agoda*, peneliti menggunakan model *User Experience Questionnaire*(UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS).

UEQ dan SUS berfungsi sebagai metode yang saling melengkapi dalam mengevaluasi sebuah aplikasi secara komprehensif. UEQ memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai aspek pengalaman pengguna dari sudut pandang emosional dan persepsi subjektif pengguna terhadap aplikasi, mencakup aspek seperti daya tarik, stimulasi, dan kebaruan. Hal ini memungkinkan pengukuran yang lebih menyeluruh tentang bagaimana pengguna merasakan aplikasi secara keseluruhan, baik dalam hal fungsionalitas maupun kesenangan yang dirasakan saat menggunakannya.

Di sisi lain, SUS berfokus pada aspek teknis kegunaan sistem, mengukur seberapa mudah aplikasi digunakan, seberapa efisien pengguna dapat menyelesaikan tugas, dan tingkat kepuasan yang berkaitan dengan interaksi fungsionalnya. Dengan demikian, SUS lebih menitikberatkan pada aspek pragmatis dari pengalaman pengguna, seperti kejelasan navigasi dan efektivitas sistem.

Dengan menggabungkan kedua metode ini, evaluasi aplikasi menjadi lebih holistik. UEQ menangkap pengalaman emosional pengguna dan bagaimana aplikasi memengaruhi persepsi pengguna secara keseluruhan, sementara SUS memberikan penilaian yang lebih obyektif terhadap kinerja teknis aplikasi dalam hal kegunaan dan efisiensi. Hasil dari kedua metode ini memberikan peneliti pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi, baik dari segi fungsionalitas maupun pengalaman emosional pengguna.

Tujuan utama UEQ adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan akurat. Karena teknik UEQ menggabungkan evaluasi berdasarkan enam dimensi pengalaman pengguna-termasuk kualitas praktis dan hedonis-menarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, kegembiraan, dan kebaruan, teknik ini memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna yang lebih menyeluruh dan luas. Karena UEQ telah digunakan secara luas untuk mengevaluasi berbagai macam produk, termasuk aplikasi perusahaan, alat pengembangan, layanan web, jejaring sosial, aplikasi

seluler, aplikasi rumah, dan beberapa item lainnya, penggunaannya tidak terbatas pada satu produk saja.

[4]. Sepuluh instrumen digunakan dalam teknik Skala Kegunaan Sistem (SUS), yang dibagi menjadi tiga kategori utama: Rentang Penerimaan, Skala Nilai, dan Peringkat Kata Sifat, untuk menilai kegunaan sistem yang dirasakan [5]. Setiap kategori memiliki kriteria penilaian tertentu. Pada *acceptability range*, terdapat tiga tingkat penilaian: *not acceptable*, *marginal*, dan *acceptable*. Untuk kategori *grade scale*, terdapat lima tingkatan, yaitu A, B, C, D, E, dan F. Sementara itu, *adjective ratings* mencakup enam kategori, yaitu *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent*, dan *best imaginable* [6]. Setelah mengumpulkan data dari 26 instrumen dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan 10 instrumen dari tiga kategori penilaian pada *System Usability Scale* (SUS), dilakukan analisis untuk mengidentifikasi masalah pada sistem, khususnya pada aspek-aspek yang memperoleh skor rendah.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan permasalahan aplikasi *Agoda* menghadapi banyak keluhan pengguna di *Google Play Store* terkait pelayanan dan kegunaan, seperti antarmuka yang kompleks, navigasi membingungkan, kesulitan transaksi, dan akses informasi yang lambat. Kendala ini mencerminkan kekurangan pada sistem dan kualitas layanan yang berdampak negatif pada kepuasan serta loyalitas pengguna. Tanpa evaluasi mendalam terhadap kemudahan penggunaan (*usability*), sulit mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang ada. Oleh karena itu, diperlukan langkah evaluasi untuk meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna.

1.2.2. Metode Usulan

Kuesioner, studi literatur, dan observasi merupakan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Meninjau dan mencari

referensi dari penelitian terdahulu yang relevan dengan subjek dan tujuan penelitian saat ini adalah proses melakukan studi literatur. Untuk mengumpulkan statistik dan informasi tentang aplikasi *Agoda*, dilakukan observasi. Daftar pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya digunakan untuk membuat kuesioner yang diberikan kepada pengguna aplikasi *Agoda*. Selain itu, tingkat kegunaan dalam pengalaman pengguna aplikasi *Agoda* dievaluasi dengan menggunakan teknik evaluasi *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.2.3. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang telah dijelaskan, pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *Agoda*?
2. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna dan *Usability* aplikasi *Agoda* berdasarkan evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)* ?
3. Area mana saja yang membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi *Agoda* ?

1.3. Tujuan dan Mafaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran yang telah di tulis diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui hasil dari evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *Agoda*
2. Mengukur tingkat pengalaman pengguna dan *Usability* untuk aplikasi *Agoda* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan *System Usability Scale*
3. Menentukan area yang membutuhkan perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi *Agoda*

1.3.2. Manfaat

Berdasarkan hasil evaluasi dengan menggunakan teknik *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS), penelitian ini dapat membantu dalam menentukan tingkat kegunaan dan pengalaman pengguna serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Agoda.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi *Agoda*
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode model *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur level user experience dan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menggalikan permasalahan *Usability* serta memberikan rekomendasi perbaikan
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif
4. Teknik pengumpulan data menggunakan survei dengan bentuk kuisioner yang disebarluaskan secara daring menggunakan google form kepada pengguna aplikasi *Agoda*

1.5. Metodologi Penulisan Laporan

Berikut adalah metode penulisan laporan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan, dan manfaat dari penelitian tugas akhir ini semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dasar-dasar teoritis dari evaluasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) pada aplikasi Agoda, bersama dengan sumber-sumber tambahan untuk membantu penelitian tugas akhir ini, akan dibahas dalam bab ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metodologi penelitian, termasuk teknik pengumpulan data dan evaluasi yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dari (SUS) dan (UEQ) akan dibahas dan dikaji dalam bab ini.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan rekomendasi dari peneliti untuk tugas akhir ini disertakan dalam bab ini.