

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bina Darma Hotel merupakan Fasilitas pendukung dari Universitas Bina Darma dengan harapan dapat membantu dalam pengembangan industri pariwisata yang berada di wilayah Palembang, dalam hal bina darma hotel menyediakan jasa akomodasi penginapan serta makanan dan minuman. Untuk memperluas jangkauan informasi bina darma hotel mengembangkan layanan melalui jaringan informasi dan komunikasi berbasis *website* dengan alamat situs <http://binadarmahotel.com>. Menurut (Andoyo & Sujarwadi, 2017) *Website* atau situs juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi dan teks, data, gambar diam atau bergerak, data animasi suara, video atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Dengan menggunakan jaringan *internet* penyampaian informasi melalui Situs *web* dapat dilakukan dengan efektif dan efisien karena *website* dapat diakses secara global, informasi mengenai hotel tersedia secara *online* serta dapat melayani *customer* dengan jangkauan yang lebih luas. *Website* pada Bina Darma Hotel Palembang terdiri dari struktur web dengan bagian *header* terdapat logo bina darma hotel, menu *home*, menu *tiger café*. *Warmest greeting*, *news*, *reservation*, *contact* dan tombol *search*. Di bagian *body* terdapat *carousel*, menu *check availability*, menu *check detail rooms*, informasi promo, galeri, informasi testimoni, *maps* lokasi hotel, video singkat tentang bina darma hotel. Dan pada bagian *footer* terdapat informasi *Book Now* yang berisi *contact person*, informasi *Recent News* dan informasi lokasi.

Dari data diatas perlunya dilakukan evaluasi terhadap *website* Bina Darma Hotel untuk mengukur kemudahan dalam penggunaan *website* bagi pengguna dari segi kemudahan digunakan, mudah dipelajari, mudah dipahami, kepuasan dan tingkat efisiensi. Hal ini dilakukan agar keberlangsungan dan pengembangan *website* kedepannya. dalam melakukan evaluasi ini dilakukan menggunakan metode *usability testing*. Dengan perkataan lain, Menurut (Hidayat, Ranius, & Ependi, 2014) uji ketergunaan adalah mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan. *Usability testing* adalah suatu atribut untuk menilai seberapa mudah *interface website* digunakan. *Usability* dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan suatu produk untuk digunakan. Berdasarkan ISO usability di dalam karya ilmiah (Saputri, Fadhlil, & Surya, 2017) didefinisikan sebagai “...the effectiveness, efficiency, and satisfaction with which specified users can achieve specified goals in particular environments”, dengan kata lain usability ialah keefektifan, efisiensi, dan kepuasan yang dengannya pengguna tertentu dapat mencapai tujuan yang ditentukan dalam lingkungan tertentu. *Usability testing* merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi suatu produk *website* atau *aplikasi* dengan melakukan pengujian secara langsung kepada *user* dari tiga level pengguna (pengguna terampil, pengguna aktif dan pengguna awan), di dalam (Hidayat et al., 2014) *Usability testing* ialah suatu atribut untuk menilai seberapa mudah *interface website* digunakan, kebergunaan adalah atribut kualitas yang menunjukkan seberapa mudah suatu antarmuka digunakan. Menurut (Sarja, 2016) *Usability Testing* Terdiri atas lima komponen kualitas, yaitu: Mudah dipelajari (*learnability*), Efisiensi (*efficiency*), Mudah diingat (*memorability*), Kesalahan dan keamanan (*errors*) dan Kepuasan (*satisfaction*). Metode *usability testing* digunakan untuk menilai sejauh mana suatu produk *website* atau *aplikasi* mudah dipelajari, mudah digunakan, memberikan kepuasan terhadap pengguna dan efisiensi dalam penggunaannya. Penilaian dari hasil metode *usability testing* ini ialah memberikan masukan kepada pengembangan *website*, agar kedepannya bisa lebih baik untuk ketergunaan suatu *website*.

Dari penjelasan yang telah di sampaikan maka penulis mengangkat permasalahan tersebut dengan mengambil judul penelitian “*Usability Testing* Untuk Mengukur Penggunaan *Website* Bina Darma Hotel Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan dan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka pada penelitian ini yang menjadi acuan penulis untuk menganalisa ialah bagaimana pengukuran terhadap penggunaan *website* Bina Darma Hotel Palembang dengan menggunakan Metode *Usability Testing*.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini perlu dilakukan agar pembahasan berfokus pada pokok penelitian sehingga tidak terjadi pembahasan yang melebar dan terlalu luas. Adapun Batasan masalahnya sebagai berikut :

1. *Website* yang akan di analisa sebagai objek pada penelitian ini ialah pada *website* bina darma hotel Palembang.
2. Pemilihan responden dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) responden yang berasal dari tiga level pengguna yang berbeda, yaitu terdiri dari 1 (satu) orang responden sebagai pengguna terampil, 1 (satu) orang responden sebagai pengguna aktif dan 1 (satu) orang responden sebagai pengguna awam.
3. Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Usability Testing* yang terdiri dari 5 (lima) komponen : *learnability, efficiency, memorability, errors* dan *satisfaction*.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi permasalahan pada *website* Bina Darma Hotel Palembang
- b. Mengukur Ketergunaan *Website* Bina Darma Hotel Palembang dengan menggunakan metode *usability testing*
- c. Memberikan usulan perbaikan sistem untuk mengevaluasi Ketergunaan *Website* Bina Darma Hotel Palembang

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi ketergunaan pada *Website* Bina Darma Hotel Palembang untuk pengembangan *website* kedepannya.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Waktu dan Tempat

Adapun waktu dan tempat melakukan penelitian akan di jelaskan sebagai berikut :

- a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan November 2018 s/d bulan Juni 2019

- b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bina Darma Hotel Palembang yang beralamatkan di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 24 Kel. 9-10 Ulu Kec. Seb. Ulu I Plaju Palembang

1.5.2. Alat dan Bahan

Peralatan yang digunakan untuk menganalisa data di dalam penelitian *usability testing* pada *website* bina darma hotel Palembang adalah sebagai berikut :

a. Perangkat Keras

1. Laptop ASUS A455L dengan spesifikasi : Mikroprosesor *Intel Core i3-5005U*, 2.0GHz, RAM 6GB, Media Penyimpanan HDD 500GB
2. *Mouse*

b. Perangkat Lunak

1. Sistem Operasi : *Microsoft Windows 10*
2. *Search Engine* : *Mozilla Firefox, Google Chrome*
3. Perekam layar : *Screen Recorder*
4. Penulisan Laporan : *Microsoft Office Word 2013*
5. Penghitungan Data : *SPSS*
6. Koneksi Internet

1.5.3. Metode Penelitian

Didalam penelitian ini menggunakan metode survei evaluasi. Menurut (Fathoni, 2006) Metode survei evaluasi adalah survei untuk mengevaluasi pelaksanaan suatu program. Metode yang digunakan adalah metode evaluasi sumatif. Menurut (Fathoni, 2006) Evaluasi sumatif dilakukan untuk meneliti pencapaian tujuan suatu program dan lazimnya dilakukan pada akhir kegiatan dari pelaksanaan suatu program. Dalam hal ini, penelitian dilakukan untuk mengukur ketergunaan pada *website* bina darma hotel Palembang

1.5.4. Metode Pengumpulan Data

Menurut (Dr.Riduwan, 2012) Metode Pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjukkan suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui : angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan tergantung dari masalah yang dihadapi.

Dalam pengertian lain Menurut (Dr.Sugiyono, 2016) metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui Teknik pengeumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data – data yang berkaitan dengan *Usability Testing* pada Bina Darma Hotel Palembang dengan beberapa cara yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut (A. P. Abuzar Asra Puguh Bodro Irawan, 2015) Kegiatan penelitian lapangan atau survei (*field research* atau *survey research*) yang biasanya dilakukan dengan mengumpulkan data melalui observasi atau wawancara langsung terhadap objek penelitian. Penelitian lapangan seperti ini berarti berdasarkan sumber utama atau primer (*primary data sources*). Data yang diperoleh secara langsung dari sumber data ini dikenal dengan istilah data primer (*primary data*). Di dalam penelitian ini data primer yang penulis dapatkan melalui beberapa cara sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini :

a. Observasi

Penulis melakukan kunjungan langsung ke objek penelitian Hotel Bina Darma Palembang yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 24 Kel. 9-10 Ulu Kec. Seb. Ulu I Plaju Palembang guna untuk mengumpulkan informasi dan data yang akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada Staf karyawan Binadar Darma Hotel Palembang.

c. Ujian (Tes)

Penulis membuat *Script* dan *Task* yang berisi pertanyaan – pertanyaan berkaitan dengan kualitas layanan pada bina darma hotel Palembang , pada penelitian ini *Script* dan *Task* diberikan kepada 3(tiga) responden yang terdiri dari tingkatan level yang berbeda, yaitu 1(satu) orang pengguna awam, 1(satu) orang pengguna aktif, dan 1(satu) orang pengguna terampil.

2. Data Sekunder

Data sekunder di dapatkan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data – data yang berkaitan dengan penelitian *usability testing* dan *website* bina darama hotel Palembang dengan cara sebagai berikut :

a. Studi Pustaka

Penulis mempelajari dan mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk mendapatkan teori yang akan penulis gunakan guna mendukung penelitian yang dilakukan, data – data tersebut penulis ambil dari jurnal, buku dan literatur – literatur yang berkaitan dengan penelitian.

b. Dokumentasi

Dalam penelitian ini pada saat proses pengukuran *usability testing* akan di dokumentasikan dalam bentuk video, dan dilakukan pencatatan dari setiap respon yang di alami oleh responden ketika menjalankan tugas yang diberikan.

1.5.5 Metode *Usability Testing*

Pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *usability testing*. Metode *usability testing* digunakan untuk mengukur ketergunaan dari suatu produk (*Software* atau *Website*) dengan melalau tahapan-tahapan yang dilakukan diantaranya : memilih dan menentukan *evaluator*, melakukan survei, pemilihan fungsi, membuat *task usability testing*, menyusun *skrip usability test*, melaksanakan *usability test*, menganalisa data dari *usability test* dan *survey* yang telah dilakukan, menyusun rekomendasi perbaikan produk. Dan untuk mengumpulkan data dilakukan dengan observasi langsung ke objek penelitian di Bina Darma Hotel Palembang,

Tahapan selanjutnya dilakukan wawancara, dengan memberikan pertanyaan yang telah peneliti rangkum dalam *Script* dan *Task* yang akan di jawab oleh responden untuk menilai *Website* Bina Darma Hotel Palembang. Adapun tahap penelitian yang akan dilakukan sebagaimana dijelaskan di bawah ini :

a. Menentukan *Evaluator*

Tujuan dari menentukan *evaluator* terhadap pengujian *usability* adalah untuk mengukur penggunaan *Website* Bina Darma Hotel, *Evaluator* terdiri dari pengguna Awam, Pengguna Aktif dan Pengguna Terampil. Pengguna awan berasal dari orang yang baru pertamakali mengunjungi dan menggunakan *Website* Bina Darma Hotel ini, pengguna aktif berasal dari pengguna yang sudah sering dalam menggunakan *Website* Bina Darma Hotel ini, sedangkan untuk

pengguna terampil merupakan pengguna yang sudah terbiasa / mahir dalam menggunakan *Website* Bina Darma Hotel ini.

b. Melakukan Survei

Pemilihan responden berdasarkan dari pertanyaan dan identitas responden, responden dibagi menjadi 3 level pengguna. Yaitu pengguna awam yang berasal dari pengunjung hotel, pengguna aktif yang berasal dari karyawan hotel, dan pengguna terampil yang juga berasal dari karyawan hotel

c. Membuat Tugas *Usability Testing*

Membuat tugas *usability test* berdasarkan dari komponen *usability testing* : *learnability, efficiency, memorability, errors* dan *satisfaction*. Masing-masing komponen dari *usability test* akan dibuatkan skrip sehingga tugas yang dijalankan tidak melebihi waktu dari 60 menit.

d. Menyusun Skrip *Usability Test*

Membuat *usability testing* yang akan ditanyakan kepada responden yang telah dipilih, yang akan ditujukan kepada responden untuk memberikan penilaian sebagai bahan acuan dalam membuat skrip *usability test*. *Skrip usability Test* ini menggunakan skrip dari Steve Krug. (Krug, 2000)

e. Melakukan *Usability Test*

dengan cara melakukan wawancara dan merakap jawaban dari responden berdasarkan *script* dan *task* yang ditujukan kepada responden yang terdiri dari 3 level pengguna, yaitu responden awan, aktif dan terampil. Dari tiga responden ini dilakukan pengujian terhadap *Website* Bina Darma Hotel Palembang.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai analisa sistem yang berjalan, kemudian dilakukan analisa dengan menggunakan metode *Usability Testing*. Pada bab ini juga berisi uraian dan langkah – langkah mengenai desain penelitian, penentuan serta cari pengambilan dan perlakuan populasi dan sampel, instrument penelitian, cara menghitung dan menentukan hasil akhir

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari *Usability Testing* Untuk Mengukur Penggunaan *Website* Bina Darma Hotel Palembang.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.