

Evaluasi Kualitas Penggunaan Aplikasi Traveloka Menggunakan Model FURPS (*Functionality, Usability, Reliability, Performance, Supportability*)

ABSTRAK

Traveloka merupakan salah satu aplikasi OTA terpopuler di Indonesia yang menyediakan layanan pemesanan tiket dan akomodasi secara online. Namun pada tahun 2023, data menunjukkan adanya penurunan signifikan jumlah pengguna Traveloka. Penurunan ini disinyalir terjadi akibat meningkatnya persaingan antar OTA serta banyaknya keluhan pengguna terkait kualitas layanan aplikasi Traveloka. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi Traveloka menggunakan model FURPS, yang mencakup lima variabel yaitu *Functionality*, *Usability*, *Reliability*, *Performance*, dan *Supportability*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) dan analisis deskriptif. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa variabel *Usability*, *Performance*, dan *Supportability* berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas aplikasi (*Quality*), sedangkan *Functionality* dan *Reliability* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih menekankan pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan aplikasi, dan dukungan layanan dalam menilai kualitas aplikasi. Sementara itu, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa semua variabel FURPS dalam mengukur kualitas penggunaan aplikasi Traveloka berada dalam kategori baik dengan skor rata-rata 78.20%, skor tertinggi pada variabel *Performance* (79,39%) dan skor terendah pada *Reliability* (77,18%). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum aplikasi Traveloka dinilai baik oleh pengguna, masih terdapat aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan agar Traveloka dapat mempertahankan posisinya di tengah persaingan industri OTA yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Traveloka, FURPS, kualitas aplikasi, SEM-PLS, analisis deskriptif

Evaluasi Kualitas Penggunaan Aplikasi Traveloka Menggunakan Model FURPS (*Functionality, Usability, Reliability, Performance, Supportability*)

ABSTRACT

Traveloka is one of the most popular OTA applications in Indonesia that provides online ticket and accommodation booking services. However, in 2023, data showed a significant decline in the number of Traveloka users. This decline is thought to have occurred due to increasing competition between OTAs and the many user complaints regarding the quality of the Traveloka application service. Based on this, this study aims to evaluate the quality of use of the Traveloka application using the FURPS model, which includes five variables, namely Functionality, Usability, Reliability, Performance, and Supportability. The method used in this study is quantitative with a Structural Equation Modeling (SEM-PLS) approach and descriptive analysis. The results of the SEM-PLS analysis show that the Usability, Performance, and Supportability variables have a significant effect on the perception of application quality (Quality), while Functionality and Reliability do not have a significant effect. This shows that users place more emphasis on aspects of ease of use, application speed, and service support in assessing application quality. Meanwhile, the results of the descriptive analysis show that all FURPS variables in measuring the quality of use of the Traveloka application are in the good category with an average score of 78.20%, the highest score on the Performance variable (79.39%) and the lowest score on Reliability (77.18%). This indicates that although in general the Traveloka application is considered good by users, there are still certain aspects that need to be improved. Therefore, improving the quality of service is very necessary so that Traveloka can maintain its position amidst the increasingly competitive OTA industry competition.

Keywords: *Traveloka, FURPS, application quality, SEM-PLS, descriptive analysis*