

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, kemajuan teknologi telah mengubah berbagai aspek aktivitas manusia menjadi lebih praktis. Salah satu perkembangan teknologi yang dapat dirasakan perubahannya yaitu pada aspek penjualan tiket perjalanan dan akomodasi. Jika dahulu pembelian tiket dilakukan melalui loket atau agen perjalanan konvensional, kini layanan tersebut sudah tersedia secara online yang dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi pada *smartphone* [1]. *Online travel agent* (OTA) merupakan istilah dalam dunia bisnis pariwisata dan perhotelan yang menyediakan layanan akomodasi dan tiket perjalanan secara online atau *e-ticket*. Banyak aplikasi OTA yang diminati oleh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah aplikasi Traveloka. Aplikasi tersebut menyediakan layanan perjalanan yang cukup lengkap, yang paling sering digunakan adalah layanan pemesanan tiket pesawat dan reservasi hotel.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Groundhog, Traveloka menempati urutan pertama sebagai platform *online travel agent* terpopuler di Indonesia pada akhir tahun 2022. Namun, pada awal tahun 2023 terjadi penurunan pengguna yang cukup signifikan. Penurunan ini menunjukkan adanya kelemahan dalam hal layanan dan strategi yang menyebabkan berkurangnya minat pengguna menggunakan aplikasi Traveloka. Penurunan ini juga disebabkan oleh meningkatnya persaingan dari industri *online travel agent* lainnya, dan membuat pengguna mudah beralih ke platform lain dengan penawaran yang lebih menarik [2]. Selain itu, menurunnya jumlah pengguna juga dipengaruhi oleh kualitas layanan aplikasi yang diberikan, termasuk kecepatan, kemudahan penggunaan, dan responsivitas layanan pelanggan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

Berdasarkan pada penelitian sentimen aplikasi Traveloka dan Tiket.com tahun 2023, hasil menunjukkan presentasi kualitas layanan Traveloka memperoleh sentimen negatif sebesar 72,5%, jauh lebih tinggi dibandingkan Tiket.com yang memperoleh sentimen negatif sebesar 53,11% [3]. Hal tersebut juga diperkuat dengan ulasan yang disampaikan pengguna melalui *App Store* dan *Google Play*

Store di aplikasi Traveloka. Dari ulasan-ulasan yang diterima tidak sedikit yang memberikan ulasan negatif. Keluhan yang di sampaikan pengguna seperti permasalahan *refund*, *reschedule*, *paylater*, lambatnya respon *call center* dan kesalahan sistem lainnya yang sangat mengganggu kenyamanan pengguna. Terdapat banyak kelemahan yang di temukan berdasarkan penelitian sebelumnya dan survei yang di lakukan pada ulasan pengguna aplikasi. Kelemahan tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan posisinya di pasar OTA yang semakin kompetitif. Dengan demikian, pentingnya melakukan evaluasi terhadap kualitas penggunaan aplikasi Traveloka untuk mengetahui aspek yang perlu di tingkatkan berdasarkan ekspektasi penggunaan.

Pada penelitian serupa mengenai aplikasi Traveloka telah dilakukan sebelumnya menggunakan metode EUCS, namun pada penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan dalam cakupan dan pendekatan sehingga masih kurang mendetail dari aspek yang dinilai [4]. Pada penelitian serupa lainnya yang dilakukan menggunakan model FURPS untuk mengukur kualitas website, menunjukkan model tersebut sangat cocok untuk mengevaluasi sistem berdasarkan aspek keseluruhannya [5]. Sedangkan pada penelitian ini, Traveloka dipilih sebagai objek kajian karena adanya penurunan kualitas aplikasi berdasarkan data yang diperoleh. Untuk mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi tersebut, digunakan model FURPS, yang telah terbukti dalam penelitian terdahulu mampu mengevaluasi sistem secara menyeluruh. Model FURPS memperhatikan lima aspek utama, yaitu *functionality*, *usability*, *reliability*, *performance*, dan *supportability*. Selain itu, model FURPS merupakan salah satu dari *software quality models* yang belum pernah digunakan dalam evaluasi aplikasi Traveloka.

Oleh karena itu, pada penelitian ingin mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi Traveloka menggunakan model FURPS agar dapat menilai berdasarkan aspek keseluruhan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka di usulkan sebuah judul penelitian yaitu **“Evaluasi Kualitas Penggunaan Aplikasi Traveloka Menggunakan Model FURPS (*Functionality, Usability, Reliability, Performance, Supportability*)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi Traveloka menggunakan model FURPS berdasarkan variabel *functionality*, *usability*, *reliability*, *performance*, dan *supportability*?
2. Bagaimana rekomendasi dan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas penggunaan aplikasi Traveloka?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi Traveloka menggunakan model FURPS berdasarkan variabel *functionality*, *usability*, *reliability*, *performance*, dan *supportability*.
2. Untuk memberi rekomendasi dan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas penggunaan aplikasi Traveloka.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang melebar dan melenceng dari permasalahan, penulis membatasi masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus kepada pengguna aktif dan yang pernah menggunakan aplikasi Traveloka minimal dua kali yang berada di Kota Lhokseumawe dan Aceh Utara.
2. Metode *software quality* yang digunakan dalam penelitian ini adalah model FURPS dengan pendekatan *quality in use* (kualitas penggunaan).
3. Pengumpulan data responden dilakukan dengan survei dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Traveloka.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi Traveloka dengan berbagai karakteristik pada model FURPS yang penting untuk keberhasilan aplikasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Traveloka dalam meningkatkan kualitas aplikasi Traveloka dengan memahami standar kualitas yang diharapkan pengguna.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara maksimal berdasarkan ekspektasi pengguna