

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Citihub Hotel adalah hotel dengan konsep modern, mempunyai harga yang kompetitif, namun dengan pelayanan yang terbatas untuk tamu yang dibutuhkan. Citihub Hotel sangat fokus dengan kenyamanan, lokasi yang strategis, akses Wi-Fi gratis dengan tambahan 24 jam minimarket. Salah satunya Citihub Hotel yang berada di Jl.Mayjend Sungkono Surabaya, dibangun pada tahun 2015. Citihub Hotel Mayjend adalah salah satu hotel pelengkap di Surabaya dan pilihan yang cerdas bagi para wisatawan. Di sini para tamu dapat menikmati akses mudah ke semua hal yang dapat ditemukan di kota Surabaya. Dengan lokasinya yang strategis, hotel ini menawarkan akses mudah ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota Surabaya, salah satunya adalah Kebun Binatang Surabaya dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan salah satunya adalah Ciputra World Mall. Adapun tujuan dari kunjungan Citihub Hotel di Mayjend Sungkono Surabaya adalah pilihan istimewa untuk menginap di Surabaya.

Tujuan Citihub Hotel menyediakan *website* adalah untuk memberikan informasi tentang profil perusahaan sebagai sumber informasi produk dan layanan dari Citihub Hotel. Informasi tersebut meliputi: lokasi hotel, galeri di dalam Citihub Hotel disetiap sudut ruangan dan kamar, dan fasilitas-fasilitas yang ada di dalam Citihub Hotel. Citihub Hotel juga memberikan fasilitas tentang *reservation online*

untuk calon tamu yang ingin beristirahat. Informasi produk dan layanan tersebut dikemas secara menarik dalam *website* untuk dapat lebih dikenal oleh pengguna *internet*.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, *website* memiliki peran penting sebagai sarana untuk mempromosikan produk dan layanan secara *online*. Dengan media promosi *online* Citihub Hotel dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan agar dapat menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya teknologi informasi seperti *website* dapat diharapkan memberi informasi yang terkini dan terlengkap, sehingga dapat memudahkan dalam melakukan komunikasi.

Berdasarkan data yang terlihat pada *website* www.similarweb.com salah satu media yang menampilkan *global website ranking*, pada Tabel 1.1. Citihub Hotel Mayjend Sungkono menempati urutan ke 3.459.115 pada *global rank*, sedangkan untuk *rank* di Indonesia berada pada posisi 86.810. *Ranking* yang ditampilkan *website* kurang dikenal oleh pengguna.

Tabel 1.1 *Global Rank Website* Citihub Hotel

<i>Global Rank</i>	3.459.115
<i>Country Rank</i>	86.810
<i>Category Rank</i>	29.600

Dalam pemanfaatan *website* dan pengembangannya, pengembang *website* tidak memiliki informasi dari pengguna tentang penilaian *website* yang telah ada. Maka perlu melakukan sebuah evaluasi untuk dapat mengukur kemudahan dalam mempelajari, kemudahan dalam menggunakan, kepuasan, kefisiensian dari *website*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan *website* Citihub Hotel dengan *Usability Testing*, agar dapat mengukur kemudahan pengguna *website* bagi pemakai dari segi kemudahan pengguna, kepuasan pengguna dan tingkat kemampuan dalam menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Hal ini sangat berguna untuk perkembangan serta kelanjutan *website* dimasa depan. Dengan menggunakan metode *usability testing* diharapkan dapat mengukur sejauh mana pengguna melakukan kemudahan dalam mempelajari, memanfaatkan, kepuasan pengguna, dan kemampuan dari *website* Citihub Hotel dalam menjalankan tugas. Dari hasil penilaian dengan menggunakan metode *usability testing* dapat memberi masukan untuk dapat mengembangkan *website* dimasa depan agar menjadi lebih baik dan menghasilkan bahan referensi terhadap kinerja dan desain dari *website* tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu bagaimana menganalisis penggunaan *website* Citihub Hotel dengan menggunakan *Usability Testing*.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner di Citihub Hotel periode Maret 2017.
- b. Kuesioner yang digunakan untuk *usability* meliputi *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*.

- c. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi *usability testing* adalah metode WEBUSE.

1.4 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah dapat memberi masukan untuk pengembang agar dapat mengembangkan *website* menjadi lebih baik sehingga mudah untuk dipahami oleh pengguna dan memberikan bahan referensi kinerja dan desain dari *website* Citihub Hotel.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam analisis penggunaan *website* Citihub Hotel yaitu:

- a. Bagi perusahaan

Hasil analisis ini dapat memberi masukan untuk mengevaluasi *website* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* Citihub Hotel semakin meningkat.

- b. Hasil penelitian digunakan untuk mengetahui informasi tentang penilaian dari *website* Citihub Hotel, mengukur kemudahan dalam mempelajari, dan kemudahan pengguna dalam memanfaatkan *website*. sehingga akan memberi dampak positif pada perkembangan *website* dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam penyusunan laporan tugas akhir ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab. Adapun urutan dari bab pertama sampai bab terakhir adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai berbagai macam teori yang mendukung dalam analisis penggunaan *website* Citihub Hotel dengan menggunakan *Usability Testing*. Teori pendukung tersebut antara lain : penjelasan tentang kebergunaan (*usability*), *usability testing*, langkah-langkah penggunaan *usability testing*, *website usability*, manfaat *usability*, evaluasi berbasis kuesioner, metode WEBUSE, analisis penggunaan, populasi dan sampel, menentukan populasi, sampel dan responden, kuesioner, responden, uji validitas dan uji reliabilitas, dan software yang digunakan untuk menganalisis dengan *Statistical Produk and Service Solution* (SPSS).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan penelitian terhadap *website* Citihub Hotel Surabaya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang penjelasan hasil dari tahapan-tahapan dan pembahasan yang di peroleh dari penelitian yang dikerjakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang rekomendasi terhadap *website* Citihub Hotel, kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan sistem yang ada dan dilihat dari perilaku penggunaanya terhadap pengembang. Agar pengguna lain bisa memperbaiki menjadi lebih baik dikemudian hari.

