

# BAB I

## PENDAHULUAN

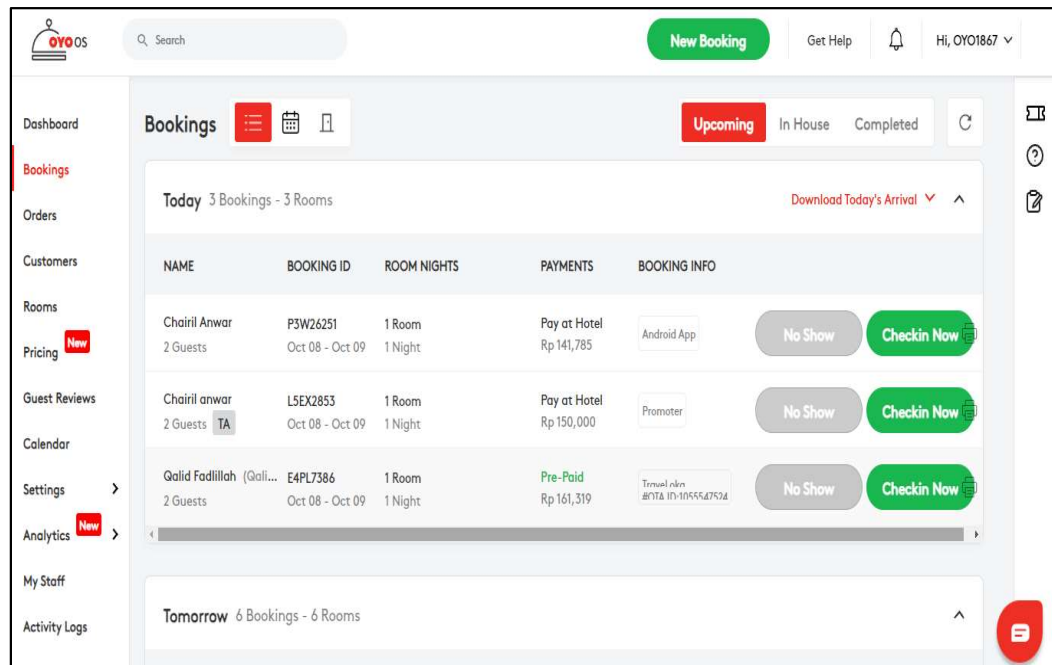
### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri dalam bidang pariwisata menjadi salah satu bidang yang mengalami perubahan, industri perhotelan hadir untuk memenuhi kebutuhan di sektor pariwisata dalam segi akomodasi memberikan tempat untuk tinggal menginap dalam kurun waktu yang tertentu dan bersifat sementara. Di Kota Batam, bisnis perhotelan merupakan salah satu bidang bisnis yang berkembang cukup pesat.

Demikian halnya dengan PT OYO, PT OYO merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis jaringan dan manajemen hotel. PT OYO membantu mengembangkan dan mengontrol manajemen hotel sesuai dengan standar OYO serta memasarkan hotel yang sudah bekerjasama dengan perusahaan. Layanan lainnya yang ditawarkan oleh PT OYO yaitu menyediakan infrastruktur teknologi informasi untuk membantu operasional hotel serta melakukan renovasi pada bangunan hotel agar sesuai dengan standar manajemen OYO.

Untuk meningkatkan layanannya, PT OYO menyediakan *website* terhadap *partner* dimana *website* tersebut dapat diakses oleh pemilik hotel, resepsionis, front office maupun karyawan lainnya yang diberikan hak akses. Alamat *website* yang disediakan oleh PT OYO yaitu <https://www.oyoos.com/>. *Website* ini memiliki fitur untuk memeriksa data tamu, melakukan reservasi kamar,

memastikan harga kamar, melakukan *check-in* tamu dan *check-out* tamu. Berikut ini merupakan tampilan dari *website* oyoos.com.



**Gambar 1.1** Tampilan Halaman *Website partner* OYO

**Sumber:** (*Website* OYO Kara Guest House, 2022)

Sistem informasi OYO pada *partner* merupakan sistem informasi yang dapat membantu *partner* dan karyawan ketika mengerjakan pekerjaannya dan juga membantu membuat laporan harian ataupun bulanan, memeberikan kemudahan bagi tamu yang hendak *check-in* ataupun *check-out*, serta membantu resepsionis dalam melakukan pengecekan pada data tamu. Namun terdapat sejumlah ketidakmudahan dalam sistem tersebut, peneliti mendapati beberapa permasalahan yang sering dialami diantaranya diketahui bahwa *website* OYO bekerjasama dengan Booking.com, Ticket.com, Traveloka, Agoda yang mana apabila tamu yang melakukan reservasi dari aplikasi tersebut, maka data reservasi tamu tersebut akan sangat lambat masuk ke sistem informasi pada *partner* OYO sehingga ketika

tamu datang ke hotel melakukan proses *check-in*, data reservasi yang telah dilakukan tersebut belum masuk ke sistem. Hal tersebut mengakibatkan tamu tidak dapat atau harus menunggu untuk melakukan *check-in* sampai data reservasi tersebut masuk ke sistem informasi pada *partner* OYO. Hal lainnya adalah terdapat beberapa menu pilihan dalam *website* yang tidak dapat digunakan (diklik) beberapa menu pilihan tersebut seperti *cancel room* dan *create ticket* untuk pelaporan pemasalahan. pilihan *cancel room* tidak dapat diklik yang mengharuskan *partner* untuk menghubungi pihak OYO setiap ingin melakukan pembatalan pada pemesanan kamar, kemudian pilihan *create ticket* untuk pelaporan pemasalahan apabila diklik juga tidak akan mengirimkan pelaporan ke sistem OYO dan memunculkan keterangan “*Request Cannot Be Created*” yang mengharuskan *partner* untuk menghubungi pihak OYO kembali untuk melaporkan permasalahan.

PT OYO atau OYO Kara Guest House di Kota Batam hendak melakukan analisis kualitas sistem informasi, dikarenakan meningkatnya jumlah pemesanan kamar melalui *online* dan banyaknya yang menggunakan aplikasi lain ketika melakukan pemesanan atau membooking kamar oleh sebab itu maka diperlukan analisis pada kualitas sistem informasi agar mampu meningkatkan kualitas *website* yang digunakan sehingga dapat membantu peningkatan pelayanan dengan memiliki kualitas sistem informasi yang lebih baik, Hal lainnya diharapkan dapat menjadi arsip bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya (Nurrahman et al., 2020).

Metode *webqual* merupakan metode yang dipakai dalam mengukur kualitas sebuah *website* Metode ini adalah perkembangan dari *Servqual*, yang sebelumnya banyak dimanfaatkan pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 disusun dengan menggunakan tiga dimensi yaitu kualitas informasi (*Information Quality*), kemudahan penggunaan (*Usability*) dan kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) pengukuran dilandasi pendapat pengguna akhir (*end user*). Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website* (Rahmatullah et al., 2019).

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi di atas maka penulis tertarik melakukan pengujian terhadap kualitas sistem informasi yang telah dipergunakan oleh Hotel OYO dengan judul “**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI OYO DI KOTA BATAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pengidentifikasian sejumlah masalah yang didasarkan dari penjelasan latar belakang, sebagai berikut:

1. Data reservasi tamu yang dilakukan melalui aplikasi Booking.com, Tiket.com, Traveloka, Agoda lambat masuk ke sistem informasi pada *partner* OYO.
2. Menu pilihan yang tersedia dalam *website* tidak dapat berfungsi (diklik) seperti *cancel room* dan *create ticket* untuk pelaporan permasalahan.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengalami perluasan pokok permasalahan maka ruang lingkup penelitian perlu diberikan batasan masalah, yaitu:

1. Memfokuskan penelitian untuk menganalisis *website* PT OYO atau OYO Kara Guest House yang beralamat <https://www.oyoos.com/>
2. Populasi merupakan semua pihak-pihak yang diberikan hak akses terhadap <https://www.oyoos.com/>
3. Dalam menentukan kualitas *website OYO Partner* menggunakan metode *webqual* 4.0 dengan variabel Kemudahan Pengguna (*usability*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada indentifikasi masalah yang telah dirangkum, sehingga penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kemudahan pengguna (*usability*) *website* oyoos.com?
2. Bagaimana tingkat kualitas informasi (*information quality*) *website* oyoos.com?
3. Bagaimana tingkat kualitas interaksi (*interaction quality*) *website* oyoos.com?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* oyoos.com?

5. Bagaimana pengaruh secara parsial kemudahan pengguna (*usability*) *website* oyoos.com terhadap kepuasan pengguna?
6. Bagaimana pengaruh secara parsial kualitas informasi (*information quality*) *website* oyoos.com terhadap kepuasan pengguna?
7. Bagaimana pengaruh secara parsial kualitas interaksi (*interaction quality*) *website* oyoos.com terhadap kepuasan pengguna?
8. Bagaimana pengaruh secara simultan kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) *website* oyoos.com terhadap kepuasan pengguna?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Didasarkan hasil rumusan masalah yang telah diulas, adapun tujuan yang direncanakan untuk diraih peneliti, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kemudahan pengguna (*usability*) *website* oyoos.com.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas informasi (*information quality*) *website* oyoos.com.
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas interaksi (*interaction quality*) *website* oyoos.com.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* oyoos.com.
5. untuk mengetahui pengaruh secara parsial kemudahan pengguna (*usability*) terhadap kepuasan pengguna pada *website* oyoos.com.

6. untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna pada *website* oyoos.com.
7. untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna pada *website* oyoos.com.
8. untuk mengetahui pengaruh secara simultan kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna pada *website* oyoos.com.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yang selanjutnya diharapkan untuk dapat juga diterima pihak lain ataupun peneliti lain, sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Ditemukan manfaat secara teoritis yang dimaksudkan yaitu dapat diterima oleh pihak lain ataupun peneliti lain selanjutnya dapat meningkatkan juga memperluas referensi dan teori yang berkaitan dengan penggunaan metode *Webqual* 4.0 tentang analisis kualitas sistem informasi, hal lainnya yang menjadi manfaat yaitu dapat menjadi petunjuk dan pedoman bagi peneliti lain saat ingin melakukan penelitian.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Diharapkan bisa menambah dan memperluas pengetahuan dan wawasan penulis dalam menganalisis sistem informasi yang ada di perusahaan maupun instansi, kemudian diharapkan dapat berguna dalam dunia kerja.

#### **2. Bagi Mahasiswa**

Diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai bahan tambahan dan juga pedoman penelitian terkhusus dalam metode *webqual* 4.0 dapat menjadi bahan untuk dibahas.

### 3. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat bermamfaat untuk perusahaan sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas informasi yang sekarang sedang digunakan, serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan pelayanan perusahaan dan mengevaluasi kualitas sistem informasi yang digunakan.