

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI WEB PADA
THE 101 HOTEL PALEMBANG RAJAWALI
MENGUNAKAN ISO 25010**



Diajukan Oleh :

MARTINO

021190119

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI WEB PADA
THE 101 HOTEL PALEMBANG RAJAWALI
MENGUNAKAN ISO 25010**



Diajukan Oleh :

MARTINO

021190119

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : MARTINO
NOMOR POKOK : 021190119
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI WEB
PADA THE 101 HOTEL PALEMBANG
RAJAWALI MENGGUNAKAN ISO 25010

Tanggal : 30 Juni 2022

Pembimbing

Mengetahui,

Rektor

Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0204058604

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : MARTINO
NOMOR POKOK : 021190119
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI WEB
PADA THE 101 HOTEL PALEMBANG
RAJAWALI MENGGUNAKAN ISO 25010

Tanggal : 21 Juli 2022
Penguji 1

Tanggal : 22 Juli 2022
Penguji 2

Adelin, S.T., M.Kom.
NIDN : 0211127901

Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0226119002

Menyetujui,
Rektor

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

Belajar dari sebuah kesalahan adalah kunci dari sebuah kesuksesan

&

“The Key to Success are Patience, Persistence and Obsessive Attention to detail”

Kunci kesuksesan adalah kesabaran, ketekunan dan perhatian obsesif terhadap detail

Kupersembahkan Kepada :

- 1. Kedua orang tuaku tercinta serta keluarga yang selalu ada menyemangatkanku dalam segala urusanku dan selalu mendo'akanku*
- 2. Teman-temanku semua yang selalu memberikan dukungan dan masukan*
- 3. Serta Pembimbing yang saya hormati, kepada Ibu Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom. yang telah membimbing dan memberikan masukan serta pengarahan hingga saya dapat menyelesaikan laporan PKL ini*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT beserta Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul **“Pengukuran Kualitas Aplikasi Web pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali Menggunakan ISO 25010”**.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang bertujuan untuk memenuhi syarat penyusunan skripsi. Penulis dengan sadar menyadari bahwa penulis mendapatkan banyak bantuan dalam penyusunan laporan ini, baik berupa bimbingan, petunjuk dan saran dari dosen pembimbing, serta yang diberikan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh pihak terkait. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan banyak terima kasih penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Bapak Benedictus Effendi, S.T., MT.,
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.kom.,
3. Wakil Ketua Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Ibu Adelin, S.T., M.Kom.,
4. Dosen Pembimbing Ibu Meidyana Permata Putri, S.Kom., M.Kom.,

5. Bapak Anzar Maulana sebagai General Manager THE 101 Hotel Palembang Rajawali,
6. Bapak Hendro Kristanto sebagai IT Manager serta pembimbing lapangan dan Staff THE 101 Hotel Palembang Rajawali,
7. Kepada kedua orang tua Penulis yang tercinta, kepada keluarga tersayang, teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Oleh karena itu penulis harap kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang dapat membangun laporan ini untuk menjadi lebih baik kedepannya. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata, atas perhatian penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 13 Juli 2022

Penulis,

Martino

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat PKL	5
1.3.1. Tujuan PKL	5
1.3.2. Manfaat PKL	6
1.3.2.1. Manfaar Bagi Mahasiswa	6
1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL.....	6
1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik	6
1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL.....	7
1.4.1. Tempat PKL.....	7

1.4.2. Waktu Pelaksanaan	7
1.5. Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.1. Observasi	7
1.5.2. Wawancara	8
1.5.3. Dokumentasi.....	8
1.5.4. Kuesioner.....	9
1.5.5. Studi Pustaka	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pengertian <i>Software</i> (Perangkat Lunak).....	10
2.1.2. Skala Likert	10
2.1.3. Analisis Kualitas Perangkat Lunak ISO/IEC 25010	12
2.2. Gambaran Umum Perusahaan	12
2.2.1. Sejarah THE 101 Hotel Palembang Rajawali.....	12
2.2.2. Visi, Misi, Tujuan dan Logo THE 101 Hotel Palembang Rajawali.....	14
2.2.3. Struktur Organisasi Perusahaan	16
2.2.4. Uraian Tugas	17

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengamatan	30
3.1.1. Alur Penelitian	30
3.1.2. Tampilan Aplikasi WEB	31

3.2. Evaluasi & Pembahasan	37
3.2.1. Evaluasi	38
3.2.1.1. Rancangan Kuesioner.....	38
3.2.1.2. Teknik Pengambilan Sampel	40
3.2.1.2.1. Sampel.....	40
3.2.1.2.2. Hasil Responden.....	41
3.2.1.2.3. Deskripsi Responden.....	41
3.2.2. Pembahasan.....	43
3.2.2.1. Uji Validitas.....	43
3.2.2.1.1. Uji Validitas Responden.....	44
3.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	45
3.2.2.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner	47
3.2.2.4. Interpretasi Nilai Berdasarkan Pernyataan Item Kuesioner	60
 BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	66
4.2. Saran	66
 DAFTAR PUSTAKA	xv
 HALAMAN LAMPIRAN.....	xvii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi Web THE 101 Hotel Palembang Rajawali.....	2
Gambar 2.2. Logo THE 101 Hotel Palembang Rajawali	15
Gambar 2.3. Struktur Organisasi THE 101 Hotel Palembang Rajawali	16
Gambar 3.4. Alur Penelitian.....	30
Gambar 3.5. Tampilan Halaman Utama	32
Gambar 3.6. Tampilan Halaman Fitur <i>Chat</i>	32
Gambar 3.7. Tampilan Halaman Login	33
Gambar 3.8. Tampilan Halaman Registrasi	33
Gambar 3.9. Tampilan Personal Information.....	34
Gambar 3.10. Tampilan Jenis Kamar Reservasi	34
Gambar 3.11. Tampilan Reservasi Kamar Hotel	35
Gambar 3.12. Tampilan Konfirmasi Pembayaran.....	36
Gambar 3.13. Tampilan Reservasi Detail Pembayaran	36
Gambar 3.14. Tampilan Bukti Transaksi Pembayaran	37
Gambar 3.15. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42

Gambar 3.16. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 3.17. Hasil Uji Reliabilitas	46
Gambar 3.18. Grafik Nilai Interpretasi	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Populasi	4
Tabel 2.1. Nilai Pilihan Jawaban.....	11
Tabel 3.2. Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner.....	38
Tabel 3.3. Jumlah Responden	41
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 3.5. Keterangan Tingkat Reliabilitas.....	46
Tabel 3.6. Hasil Rekapitulasi Reliabilitas	47
Tabel 3.7. Distribusi Variabel <i>Functional Suitability</i>	48
Tabel 3.8. Distribusi Variabel <i>Performance Efficiency</i>	49
Tabel 3.9. Distribusi Variabel <i>Compatability</i>	51
Tabel 3.10. Distribusi Variabel <i>Usability</i>	52
Tabel 3.11. Distribusi Variabel <i>Reliability</i>	54
Tabel 3.12. Distribusi Variabel <i>Security</i>	55
Tabel 3.13. Distribusi Variabel <i>Maintainability</i>	57
Tabel 3.14. Distribusi Variabel <i>Portability</i>	59
Tabel 3.15. Kriteria Interpretasi Skor	61
Tabel 3.16. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Persetujuan Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi PKL (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

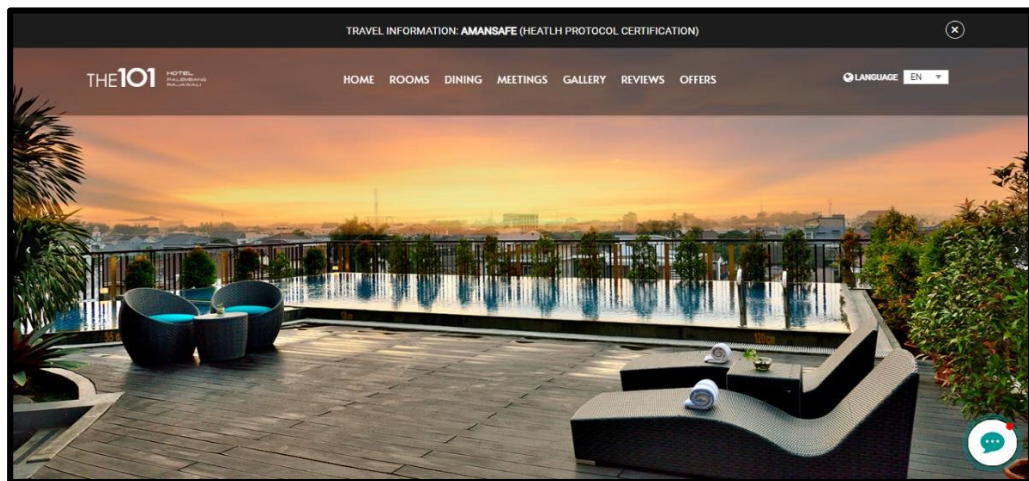
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia teknologi informasi sekarang ini berkembang dengan cepat karena adanya penggunaan *smartphone* yang menjadi teman teknologi bagi masyarakat sebagai alat bertukar informasi. Oleh karena itu, sehubungan dengan *smartphone* yang mendatang, perangkat lunak (*software*) juga sangat berperan penting bagi perkembangan teknologi informasi di masa sekarang ini. Menurut (Utami Asnawi, 2015) Perangkat lunak (*software*) merupakan susunan informasi yang membantu dalam pembentukan program untuk melakukan proses pengolahan data.

THE 101 Hotel Palembang Rajawali merupakan salah satu Hotel ternama di Palembang yang memiliki nilai kebudayaan dan ciri khas Palembang, Sumatera Selatan. THE 101 Hotel juga memiliki cabang hotel di kota terbesar yang di Indonesia seperti Jakarta, Yogyakarta, Bogor, Bandung, dan Malang. Selain itu, THE 101 Hotel juga memiliki tempat penginapan hotel di pulau Bali.

THE 101 Hotel Palembang Rajawali adalah perusahaan jasa yang memanfaatkan wisatawan atau turis untuk melakukan liburan dengan mudah, aman dan efisien. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aplikasi untuk sistem web yang beralamat: <https://www.phm-hotels.com/hotel/101PRW>. Aplikasi web ini dibuat oleh naungan PHM Hotels (*Panorama Hospitality Management*). Aplikasi ini bisa diakses melalui browser yang digunakan di *smartphone*, laptop, maupun komputer. Berikut ini tampilan awal aplikasi WEB yang ada di gambar 1.1.



**Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi WEB THE 101 Hotel Palembang
Rajawali**

Aplikasi web ini digunakan untuk proses tampilan kegunaan pengunjung dengan fitur *Home, Rooms, Dining, Meetings, Gallery, Reviews, dan Offers*. Dengan begini, pengunjung dapat melihat sisi tempat hotel yang indah dan menarik. Tak hanya itu, disatu sisi juga aplikasi web ini memiliki fitur chat yang dapat memudahkan akses bertanya jika sesuatu pada menu tidak dapat dimengerti. Pengunjung bisa mengajukan pertanyaan dan masalah yang terkendala pada aplikasi web tersebut. Pengukuran kualitas perangkat lunak sangat penting dilakukan karena dapat menjamin tingkat kualitas perangkat lunak (*software*) supaya tidak terjadi kesalahan (*error*) saat digunakan dan ketentuan fungsinya pula sesuai dengan standar perangkat lunak (*software*) yang di tetapkan.

Salah satu penggunaan yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas perangkat lunak (*software*) ialah menggunakan standar ISO/IEC, yaitu model ISO 25010. Model ISO 25010 adalah bentuk standar internasional yang menggunakan

8 karakteristik untuk mengukur sebuah kualitas perangkat lunak antara lain *functional suitability, performance efficiency, reliability, compability, usability, security, maintainability* dan *portability*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memutuskan untuk membuat suatu penelitian laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul **“Pengukuran Kualitas Aplikasi Web pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali Menggunakan ISO 25010”**

1.2. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ruang lingkup yang akan diangkat adalah memiliki kriteria sebagai berikut:

1) Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan diukur adalah Aplikasi THE 101 Hotel Palembang Rajawali berbasis website yang beralamat : <https://www.phm-hotels.com/hotel/1O1PRW>.

2) Populasi

Dalam penentuan populasi, penulis melakukan riset yang menggunakan aplikasi web tersebut berdasarkan data yang ada pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali mulai dari Karyawan atau *Staff* maupun pengunjung. Berikut merupakan data yang didapatkan selama 3 minggu perhitungan berdasarkan hasil data yang ada.

Tabel 1.1 Jumlah Populasi

No	Tanggal	Hari	Jumlah Populasi
1	07/03/2022	Senin	4
2	08/03/2022	Selasa	3
3	09/03/2022	Rabu	2
4	10/03/2022	Kamis	3
5	11/03/2022	Jumat	8
6	14/03/2022	Senin	4
7	15/03/2022	Selasa	3
8	16/03/2022	Rabu	8
9	17/03/2022	Kamis	7
10	18/03/2022	Jumat	3
11	21/03/2022	Senin	3
12	22/03/2022	Selasa	4
13	23/03/2022	Rabu	5
14	24/03/2022	Kamis	7
15	25/03/2022	Jumat	4
Total Jumlah Populasi			68

3) Teknik Sampling

Pada penelitian tersebut menggunakan teknik sampling *accidental* karena penulis melakukan subjek tersebut secara langsung dan murni tanpa paksaan dan dilakukan secara keterdekatan bukan keterwakilan. Alasan dalam mengambil teknik sampling tersebut dikarenakan sebagai bentuk ketidakseriusan penulis bersangkutan dalam menyediakan informasi bermanfaat dan akurat, khususnya untuk publik. Namun penelitian ini, penulis bisa menghemat waktu, dana, maupun tenaga dalam memerlukan proses sampel ini sehingga dapat menyelesaikannya dengan cepat.

4) Responden

Responden dalam penelitian ini adalah orang yang sudah melakukan transaksi melalui aplikasi web pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali berjumlah 46 orang.

5) Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25, dan Microsoft Office Excel 2019 sebagai data tabulasi dan kuesioner untuk melakukan metode kualitatif.

6) Pengujian

Pada penelitian ini, penulis akan menguji data tersebut dengan teknik uji validitas dan uji reliabilitas

7) Hasil

Hasil penelitian ini berupa interpretasi kualitas aplikasi web di THE 101 Hotel Palembang Rajawali.

1.3. Tujuan dan Manfaat PKL

Adapun tujuan dan manfaat PKL sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan PKL

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengukur performa aplikasi WEB di Hotel THE 101 Palembang Rajawali sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kualitas perangkat lunak yang digunakan.

1.3.2. Manfaat PKL

Manfaat terdiri dari tiga yaitu:

1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan mengenai teknologi informasi yang terus berkembang khususnya dalam melakukan pengukuran sistem informasi penjualan serta untuk memenuhi laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL

Adapun manfaat bagi tempat penelitian sebagai berikut:

- 1) Menjadi referensi dalam pengembangan sistem halaman web di Hotel THE 101 Palembang Rajawali.
- 2) Dapat mengetahui aspek apa saja yang menghambat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik

Berikut ini adalah manfaat-manfaat bagi akademik:

- 1) Mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan

- 2) Sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi peningkatan kualitas pendidikan di akademik khususnya bagi program studi Sistem Informasi.

1.4. Tempat dan Waktu PKL

Adapun perincian tempat dan waktu PKL sebagai berikut:

1.4.1. Tempat PKL

Lokasi kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di THE 101 Hotel Palembang Rajawali yang terletak di Jalan Rajawali No. 18 Kelurahan 9 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang.

1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini selama 1 bulan, yaitu pada tanggal 01 Maret 2021 s/d 31 Maret 2021. Dari hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB.

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1.5.1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat

gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2018). Observasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan hasil pengamatan langsung dengan pengawasan langsung dari pembimbing lapangan di THE 101 Hotel Palembang Rajawali.

1.5.2. Wawancara

Wawancara merupakan proses mendapatkan informasi atau data untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan wawancara dialog/diskusi empat mata antara pewawancara dengan narasumber (Siregar, 2018). Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Hendro Kristanto selaku Manajer IT di THE 101 Hotel Palembang Rajawali dan Staff maupun Karyawan yang ada di kantor THE 101 Hotel Palembang Rajawali.

1.5.3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek (Anggito & Setiawan, 2018). Dengan metode ini peneliti mendapatkan dokumentasi saat Praktik Kerja Lapangan berupa gambar tampilan aplikasi WEB, laporan data karyawan/i dan struktur organisasi THE 101 Hotel Palembang Rajawali.

1.5.4. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Herlina, 2019). Pengumpulan data yang menggunakan penyebaran kuesioner dengan merumuskan sejumlah pernyataan yang dibuat berkaitan aplikasi dan ditujukan kepada responden untuk mengisi sesuai dengan kuesioner Perhitungan data kuesioner berupa nilai skor dari jawaban responden dan diukur menggunakan skala likert.

1.5.5. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan kegiatan dalam penelitian yang dilakukan dengan penelusuran teori-teori yang mengandung konsep-konsep sekaligus hubungan antar konsep yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian (Zainuddin, 2020).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian *Software* (Perangkat Lunak)

Menurut (Kadir, 2017), “Perangkat lunak adalah instruksi- instruksi yang ditujukan kepada komputer agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan kehendak pemakai”.

Menurut (Sukamto, 2018), “Perangkat lunak (*software*) adalah program komputer yang terasosiasi dengan dokumentasi perangkat lunak seperti dokumentasi kebutuhan, model desain dan cara penggunaan (*user manual*)”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat lunak (*software*) adalah suatu arahan instruksi kepada komputer untuk melaksanakan tugas maupun dokumentasi perangkat lunak dengan benar sesuai keinginan pengguna (*user*).

2.1.2. Skala Likert

Penggunaan skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala Likert. Dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) alternatif jawaban untuk menegaskan pilihan

penilaian, agar tidak ada pilihan jawaban yang berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup) (Putri et al., 2021). Adapun butir pilihan jawaban responden yang dipilih adalah 4 pilihan jawaban, diantaranya Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Tidak seperti skala LIKERT pada umumnya yang memiliki 5 sampai 7 pilihan jawaban, pada kuesioner dalam penelitian ini hanya digunakan 4 pilihan jawaban. Tiap pilihan jawaban untuk masing-masing pernyataan dalam kuesioner ini akan diberikan nilai (*score*) berdasarkan tipe pertanyaannya (positif atau negatif) (Febria, 2015).

Tabel 2.1 Nilai Pilihan Jawaban

Tipe Pertanyaan	Nilai
Pertanyaan Positif	
Sangat Setuju (SS)	4 Poin
Setuju (S)	3 Poin
Tidak Setuju (TS)	2 Poin
Sangat Tidak Setuju (STS)	1 Poin
Pertanyaan Negatif	
Sangat Setuju (SS)	1 Poin
Setuju (S)	2 Poin
Tidak Setuju (TS)	3 Poin
Sangat Tidak Setuju (STS)	4 Poin

(Sumber : (Febria, 2015))

2.1.3. Analisis Kualitas Perangkat Lunak ISO/IEC 25010

ISO/IEC merupakan standar yang digunakan oleh dunia internasional untuk melakukan evaluasi atau pengukuran kualitas dari perangkat lunak. ISO/IEC yang digunakan dalam penelitian ini adalah versi 25010 yang merupakan versi lanjutan dari ISO/IEC 9126 dengan penambahan beberapa struktur dan bagian dari standar model kualitas. Secara keseluruhan ISO/IEC 25010 memiliki 8 karakteristik untuk mengukur kualitas perangkat lunak secara menyeluruh, antara lain *portability*, *performance efficiency*, *reliability*, *security*, *usability*, *maintainability*, *compatibility*, dan *functional suitability* (Ghaffur, 2017).

2.2. Gambaran Umum Perusahaan

Adapun penjelasan tentang gambaran umum THE 101 Hotel Palembang Rajawali:

2.2.1 Sejarah THE 101 Hotel Palembang Rajawali

THE 101 Hotel Palembang Rajawali adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebagai pelayanan. THE 101 Hotel Palembang Rajawali didirikan oleh PT. Ulina Baselio pada tahun 2017 yang bekerja sama dengan PT. Majumapan Bangunindo. PT. Ulina Baselio ini memiliki NPWP: 03.257.115.0-301.000. Kantor PT. Ulina Baselio berlokasi di Jalan Betet No. 28 RT. 022 RW. 009 Kelurahan 9 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. Sedangkan THE 101 Hotel Palembang Rajawali berlokasi di Jalan Rajawali No. 18 Kelurahan 9 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113.

THE 101 Hotel Palembang Rajawali berfokus pada bidang jasa sebagai pelayanan properti komersial terbaik bagi perusahaan. Karena terletak pada kota Palembang yang berkembang pesat dan strategis, arsitektur THE 101 Hotel Palembang Rajawali memiliki pandangan yang berkelas, cerdas dan bergaya. THE 101 Hotel Palembang Rajawali memiliki 135 kamar yang chic dan trendi, dan 2 *penthouse* yang terletak di lantai tertinggi untuk memberikan para tamu pemandangan mata elang dari lanskap kota. Fasilitas hotel meliputi empat ruang pertemuan, kolam renang & gym, spa, dan restoran yang melayani semua kebutuhan para tamu, baik untuk bisnis maupun liburan. Menampilkan kamar tamu bergaya cerdas, berbagai fasilitas dan layanan hotel tersedia untuk memenuhi semua kebutuhan tamu. Akses internet Wi-Fi gratis di semua area, layanan bersantap di kamar 24 jam, perawatan pijat di kamar, dan layanan parkir valet gratis.

Pada Tanggal 24 November 2021, THE 101 Hotel Palembang Rajawali mendapatkan Piagam Penghargaan dari kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan sebagai Responden Terbaik dalam kategori survey perkembangan property komersial yang ditanda tangani oleh Bapak Heri Widodo sebagai Kepala Direktur Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan.

2.2.2 Visi, Misi, Tujuan, dan Logo THE 101 Hotel Palembang Rajawali

Adapun visi, misi, tujuan dan logo THE 101 Hotel Palembang

Rajawali:

1. Visi THE 101 Hotel Palembang Rajawali

Menjadi perusahaan di bidang jasa/pelayanan yang terbaik dan terkemuka di Indonesia.

2. Misi THE 101 Hotel Palembang Rajawali

Berikut ini adalah misi THE 101 Hotel Palembang Rajawali:

- 1) Saling melengkapi dan memanfaatkan kekuatan yang ada untuk mencapai hasil yang lebih baik. Komunikasi yang efektif adalah syarat utama.
- 2) Berjuang terus menerus menjadi yang terbaik dalam setiap hal yang dilakukan.
- 3) Bersikap adil dan menjunjung tinggi etika bisnis.
- 4) Selalu melakukan hal secara bersungguh-sungguh dalam memenuhi setiap komitmen.
- 5) Terus menerus mencari cara baru untuk memberikan layanan dan nilai yang unik. Cerdas mengantisipasi semua tantangan.
- 6) Penuh kasih dan peduli pada sesama manusia dan lingkungan.

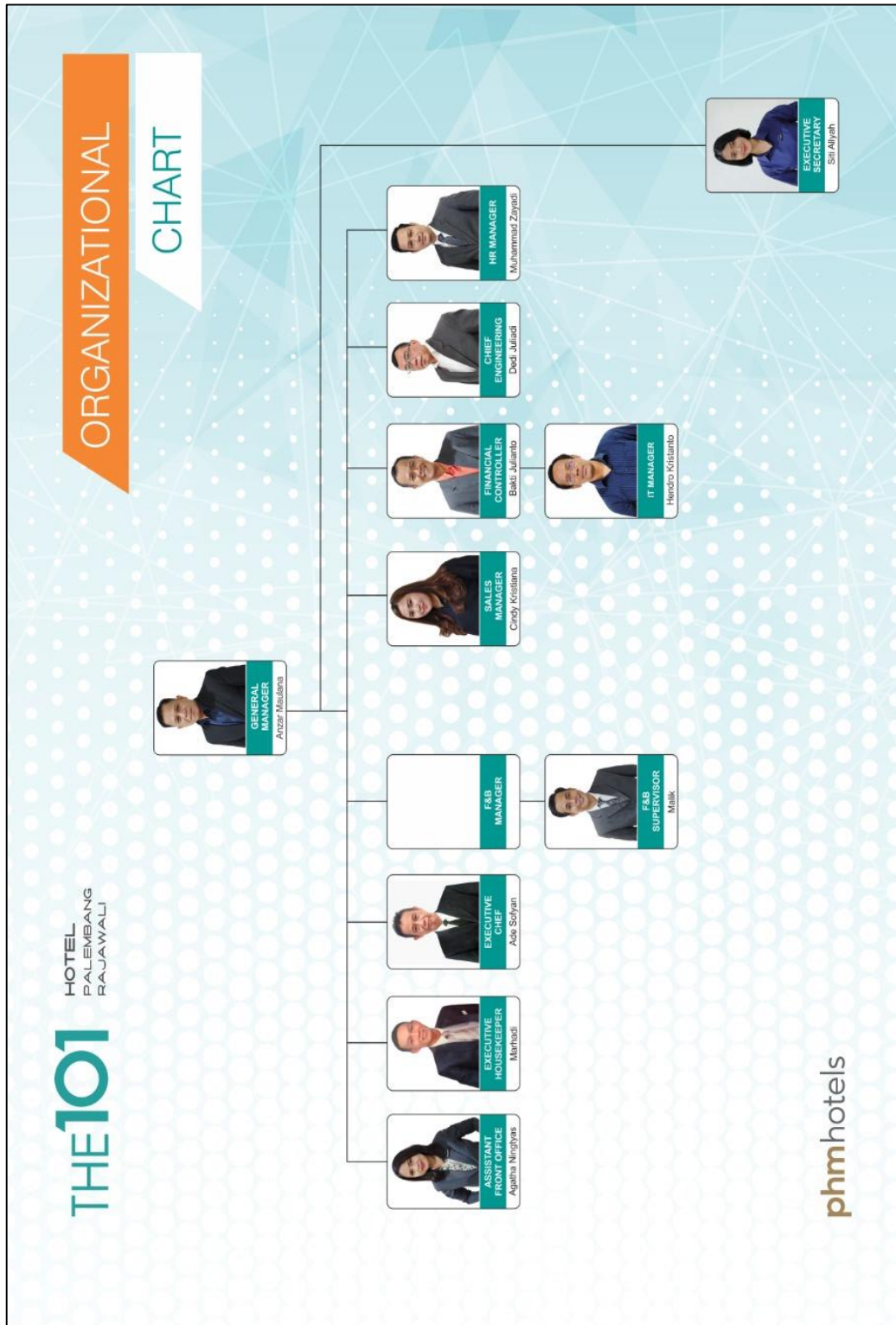
3. Logo THE 101 Hotel Palembang Rajawali

THE 101 Hotel Palembang Rajawali memiliki logo perusahaan yaitu tulisan khas yang berupa 101 yang berarti pertama dan satu-satunya. Ini akan menjadi dasar bahwa THE 101 Hotel Palembang Rajawali dapat membuktikan sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan berdedikasi dan terbaik bagi segala aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan wisata-wisatawan di bidang jasa.



Gambar 2.2. Logo THE 101 Hotel Palembang Rajawali

2.2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.3. Stuktur Organisasi THE 101 Hotel Palembang Rajawali

2.2.4 Uraian Tugas

Dalam menjalankan operasioanal perusahaan, setiap perusahaan termasuk THE 101 Hotel Palembang Rajawali wajib memiliki struktur organisasi yang memadai sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Beberapa penjelasan tugas pada struktur organisasi di THE 101 Hotel Palembang Rajawali sebagai berikut:

1. General Manager

Bertugas :

- 1) Memastikan terpenuhinya standar K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) Hotel sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 2) Melakukan pemeriksaan kegiatan pembelian dan pembukuan hotel.
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pemilihan SDM dan pelatihan staf hotel.
- 4) Melakukan penetapan pembuatan anggaran operasional dan pengadaan barang hotel.
- 5) Menilai dan memeriksa kepuasan tim.
- 6) Mengawasi pemeliharaan barang, tata kelola taman dan perlakuan keamanan hotel.
- 7) Mengawasi segala bentuk permainan dan peraturan yang berkaitan dengan hukum.
- 8) Mengawasi bar, kafe, restoran, dan hall/aula untuk konferensi.

- 9) Meneliti alur proses pemesanan, penerimaan, pelayanan kamar, dan pelayanan hotel
- 10) Menyediakan info kepariwisataan lokal di sekitar tempat penginapan
- 11) Mengatur tata kelola transportasi untuk para tamu atau wisatawan yang datang menginap.

2. Assistant Front Office

Bertugas :

- 1) Melaksanakan setiap tugas harian yang diberikan, seperti pengecekan dan mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan di bagian Front Office.
- 2) Melakukan pemeriksaan kesiapan staff yang bertugas dan kebutuhan tamu yang akan melakukan check-out.
- 3) Melakukan pemeriksaan kesiapan pelayanan untuk tamu yang akan datang setiap hari.
- 4) Mengontrol jadwal kerja setiap staff di Front Office.
- 5) Melakukan koordinasi secara langsung ataupun tidak langsung dengan bagian manager Front Office.
- 6) Mendengarkan segala keluhan yang diberikan oleh tamu dan menindaklanjuti segala keluhan tersebut agar tamu merasa puas atas layanan yang diberikan kepada mereka.

- 7) Tidak malu untuk meminta maaf kepada tamu jika merasa salah saat memberikan pelayanan.
- 8) Assistant Front Office Manager bertanggung jawab penuh dalam kegiatan operasional bagian Front Office
- 9) Melakukan inspeksi keseluruhan area hotel.
- 10) Memberikan laporan secara langsung kepada bagian department bila menemukan masalah disekitar area hotel.
- 11) Mendesak dan menindaklanjuti setiap laporan harian secara akurat dan mendistribusikannya ke bagian department terkait.
- 12) Melakukan koordinasi dengan staff Front Office atas kesiapan kamar, baik kamar yang akan digunakan oleh tamu yang akan datang hari ini maupun kamar in house.
- 13) Melakukan koordinasi dengan department terkait atas kesiapan kamar tamu.
- 14) Tetap melakukan koodinasi dengan baik dengan para staff *housekeeping* dalam menyelesaikan dan menyiapkan kamar atas tamu yang sudah menunggu di lobi hotel atau yang berada disekitar area hotel lainnya.
- 15) Melakukan koordinasi dengan pihak security atas hal-hal yang berada diluar dugaan yang dilakukan oleh tamu.
- 16) Menyumbangkan ide-ide yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia khususnya staff Front Office.

17) Melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dengan baik dan benar.

3. Executive Housekeeper

Bertugas :

- 1) Membantu Executive Housekeeper membuat program pelatihan, petunjuk pelaksanaan tugas, dan merencanakan pelaksanaan program pelatihan karyawan.
- 2) Mengontrol hasil kerja bawahan, yang meliputi disiplin, hasil kerja, dan mutu pekerjaan.
- 3) Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan *check-in*, *check-out*, *room change*, dan kamar yang harus diperbaiki (*out of order*).
- 4) Menghadiri pertemuan (*meeting*) antarpimpinan bagian bila Executive Housekeeper berhalangan hadir.
- 5) Mengontrol pemakaian alat-alat dan bahan pembersih serta perlengkapan tamu.
- 6) Menyelesaikan masalah yang timbul di Housekeeping Department.
- 7) Mengajukan permohonan pembelian alat-alat dan bahan pembersih, linen dan guest supplies kepada Executive Housekeeper.
- 8) Memimpin dan membuat jadwal kerja Supervisor.

- 9) Mengkoordinasi kerja Supervisor beserta bawahannya.
- 10) Mengadakan briefing dengan para staff Housekeeper.
- 11) Ikut membina hubungan kerjasama dengan para kepala bagian atau departemen lain. Bertanggung jawab kepada Executive Housekeeper.

4. Food & Beverage Manager (F&B Manager)

Bertugas :

- 1) Memimpin briefing saat akan memulai operasional.
- 2) Membuat program kerja selama setahun (pelatihan, budgeting, pendapatan serta program kegiatan lainnya).
- 3) Membuat alur pelayanan (*General Service Procedure, Standard Operating Procedure* dan *Specification Task Breakdown*).
- 4) Mengawasi pelaksanaan program.
- 5) Menerapkan kerja secara konseptual kedalam bentuk operasional.

5. Food & Beverage Supervisor (F&B Supervisor)

Bertugas :

- 1) Memonitor penggunaan stok bahan yang ada.
- 2) Memeriksa daily report yang dilaporkan oleh bawahan.
- 3) Memastikan pelayanan kepada pelanggan sudah sesuai standar.

- 4) Menangani apabila ada keluhan dari konsumen.
- 5) Mengatur pembagian kerja setiap bawahan dan memastikan jika semuanya terbagi dengan adil.
- 6) Memastikan kebersihan, kesehatan, serta kedisiplinan setiap bagian yang berada di bawah kendalinya secara langsung.
- 7) Berhubungan langsung dengan tamu VIP.
- 8) Melakukan evaluasi kinerja para bawahan.

6. Sales Manager

Bertugas :

- 1) Membantu Direktur Pemasaran / Penjualan dan departemen pendapatan dalam memaksimalkan pendapatan dan hasil melalui analisis tren bisnis, menyoroti bidang peluang dan memastikan pengiriman dan pemeliharaan penambahan data yang optimal, manajemen pendapatan, harga dan strategi distribusi secara berkelanjutan.
- 2) Membantu metode inventaris dan peramalan FIT dan bisnis grup, untuk memastikan strategi dan kontrol yang optimal diterapkan untuk meminimalkan perpindahan dan memaksimalkan total pendapatan hotel.
- 3) Memantau dan memberikan umpan balik tentang penggunaan sistem, alat, dan prosedur yang efektif di hotel di bidang intelijen bisnis, manajemen pendapatan, manajemen

inventaris, dan penetapan harga dinamis untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif di pasar.

- 4) Mengelola rekayasa ulang dan penegakan proses bisnis di semua area untuk memastikan kebersihan data dan integritas data.
- 5) Melakukan pelatihan dengan karyawan Front Office untuk memastikan prosedur yang benar ada pada saat check in dan check out untuk memastikan ketersediaan dan validitas data untuk analisis.
- 6) Untuk membantu dalam perekrutan dan seleksi Analis Pemasaran. Untuk mengikuti pedoman hotel saat merekrut dan menggunakan pendekatan seleksi berbasis kompetensi.
- 7) Untuk memastikan ketepatan waktu dan penampilan Analis Pemasaran, memastikan bahwa dia mengenakan seragam yang benar dan mempertahankan standar penampilan dan kebersihan pribadi yang tinggi, sesuai dengan standar perawatan hotel dan departemen.
- 8) Untuk melakukan Diskusi Pengembangan Kinerja tahunan dan untuk mendukung Analis Pemasaran dalam tujuan pengembangan profesionalnya.
- 9) Memaksimalkan efektivitas Marketing Analyst dengan mengembangkan keterampilan dan kemampuannya melalui pelatihan, pembinaan, dan/atau pendampingan yang tepat.

- 10) Untuk memastikan bahwa Analis Pemasaran memiliki pemahaman yang lengkap dan mematuhi peraturan dan peraturan karyawan dan kebijakan dan peraturan yang berkaitan dengan keselamatan dan keamanan kebakaran dan bahaya.
- 11) Mendukung implementasi perubahan hasil Survei Opini Karyawan.
- 12) Melakukan sales call ke minimal 5 (lima) perusahaan per hari dari hari Senin sampai dengan Jumat.
- 13) Menyerahkan laporan kontrak penjualan mingguan DoS atau Asst DoS. Untuk menyampaikan laporan yang diperlukan Produksi dan laporan orientasi setiap Jumat sore setiap minggu.
- 14) Mengatur jadwal untuk menghubungi akun secara bergilir dengan membuat rencana panggilan penjualan mingguan & bulanan dan untuk diserahkan kepada Direktur Penjualan setiap akhir bulan.
- 15) Untuk memeriksa daftar tamu in-house / kedatangan harian dan untuk mengetahui buku rekening hari itu. Untuk memenuhi akun VIP pada saat check-in.
- 16) Untuk bertemu klien penting dan menghibur mereka bila diperlukan (maks untuk menghibur 2 akun / minggu).

- 17) Memelihara sistem pengarsipan Laporan Kontak penjualan, Sistem Pelacakan, dan file pelacakan tindak lanjut yang akurat dan terkini. Meng-update setiap informasi terkait setiap akun dari waktu ke waktu terutama terkait tarif hotel pesaing atau info lainnya.
- 18) Menyampaikan informasi yang relevan terkait Departemen Penjualan & Pemasaran kepada supervisor Anda.

7. Financial Controller

Bertugas :

- 1) Melakukan monitoring dan evaluasi atas laporan bulanan keuangan.
- 2) Merancang, mengkoordinasi dan mengevaluasi *policy finance* administrasi.
- 3) Mereview realisasi kerja perusahaan secara berkala atau rutin.
- 4) Melakukan evaluasi rencana bulanan perusahaan.
- 5) Memonitor dan mengontrol biaya pengeluaran operasional.
- 6) Melakukan audit lapangan.
- 7) Melakukan update data atas kejadian yang berpotensi resiko terhadap perusahaan serta melaporkan langsung ke pihak manajemen.
- 8) Memperhatikan isu-isu keuangan yang sedang berkembang.
- 9) Melakukan pengecekan terhadap laporan audit.

8. IT Manager

Bertugas :

- 1) Bertanggung jawab melakukan pengembangan dan peningkatan sistem informasi dan teknologi dalam suatu perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab dalam keseluruhan proses yang berkaitan dengan departemen IT.
- 3) Memastikan semua sistem IT berjalan lancar dan memutuskan solusi jika tidak terjadi permasalahan.
- 4) Membuat perencanaan strategi implementasi informasi teknologi yang sesuai dengan kebijakan perusahaan dan memonitor seluruh pelaksanaannya.
- 5) Melakukan fungsi manajerial dan controlling dalam membangun sistem dan aplikasi di bidang IT.
- 6) Melakukan riset dan analisis, perencanaan, dan desain terhadap setiap sistem dan aplikasi pengembangan IT.
- 7) Merekrut dan melatih administrator dan programmer.

9. Chief Engineering

Bertugas :

- 1) Membuat perencanaan kegiatan operasional Engineering, seperti:
 - a. Bertanggung jawab mengatur Engineering departemen.
 - b. Bertanggung jawab terhadap peralatan meeting yang digunakan yang berhubungan dengan teknik.
 - c. Bertanggung jawab terhadap penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruh bagian hotel.
 - d. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan bangunan, *furniture*, perabot Hotel.
- 2) Mengatur kegiatan operasional Engineering.
- 3) Melakukan kegiatan operasional Engineering.
- 4) Mengontrol pelaksanaan operasional Engineering.

10. Human Resource Manager (HR Manager)

Bertugas :

- 1) Mengelola dan Mengembangkan Sistem HR di dalam Perusahaan
- 2) Menjadi Penghubung Antara Manajemen dan Karyawan.
- 3) Bertanggung Jawab Penuh terhadap Absensi & Payroll.
- 4) Membentuk Format Terbaik Proses Rekrutmen dan Orientasi.
- 5) Melakukan Evaluasi Tingkat Kepuasan Karyawan.

- 6) Merencanakan Pelaksanaan Training dan Mengevaluasinya.
- 7) Mengelola dan Mengendalikan Anggaran Belanja SDM.
- 8) Bertanggung jawab terhadap proses Penilaian Kinerja Karyawan.

11. Excecutive Secretary

Bertugas :

- 1) Membaca dan menganalisis memo kiriman, dan laporan yang masuk untuk menentukan signifikansi dan rencana pendistribusinya.
- 2) Membuka, menyortir, dan mendistribusikan surat masuk, termasuk faks dan email.
- 3) Mengajukan dan mengambil dokumen, catatan, dan laporan perusahaan.
- 4) Menyambut pengunjung dan menentukan izin untuk bertemu orang-orang tertentu.
- 5) Menyiapkan tanggapan untuk korespondensi mengandung pertanyaan rutin.
- 6) Melakukan tugas kantor umum seperti memesan perlengkapan, mempertahankan sistem manajemen catatan, dan melakukan pekerjaan pembukuan dasar.
- 7) Mempersiapkan agenda dan membuat pengaturan untuk rapat panitia, direksi, dan pertemuan lainnya.

- 8) Membuat pengaturan perjalanan untuk eksekutif.
- 9) Melakukan penelitian, mengumpulkan data, dan menyiapkan makalah untuk dipertimbangkan dan presentasi oleh eksekutif, komite dan dewan direksi.

BAB III

PEMBAHASAN

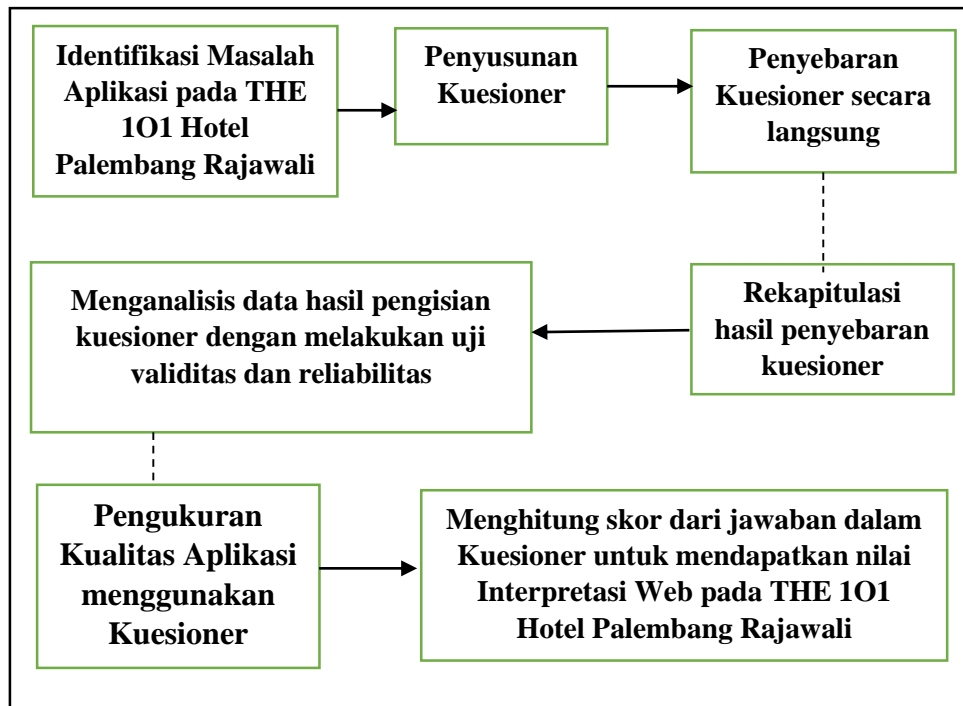
3.1. Hasil Pengamatan

3.1.1. Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, berikut ini alur penelitian yang dilakukan penulis selama Praktik Kerja Lapangan:

1. Mengidentifikasi masalah terhadap aplikasi web THE 101 Hotel Palembang Rajawali yang dilakukan penulis dengan cara melakukan observasi, wawancara dan studi pustaka. Penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah, laporan penelitian dan buku untuk mencari referensi.
2. Penulis menyiapkan daftar pernyataan kuesioner untuk menjadi alat ukur penelitian
3. Setelah itu melakukan penyebaran kuesioner secara langsung.
4. Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner.
5. Menganalisis data hasil pengisian kuesioner dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas.
6. Lalu melakukan pengukuran kualitas aplikasi menggunakan hasil pengisian kuesioner.

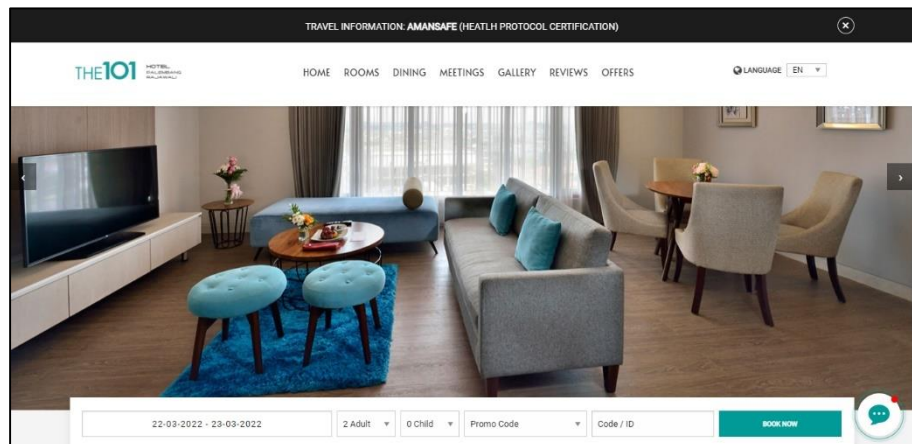
7. Kemudian menghitung skor dari jawaban dalam kuesioner untuk mendapat nilai interpretasi kualitas aplikasi web pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali



Gambar 3.4. Alur Penelitian

3.1.2. Tampilan Aplikasi WEB

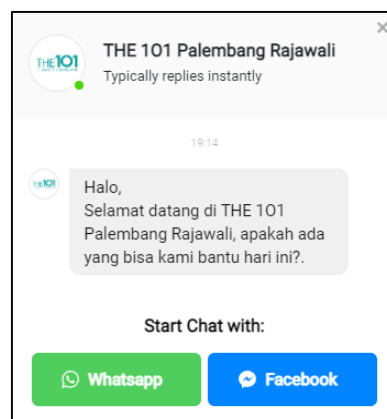
Pada gambar 3.5 terdapat halaman utama pada WEB yang menampilkan menu bar *Home, Rooms, Dinings, Meetings, Gallery, Reviews, Offers* yang dapat membantu anda dalam mengetahui website tersebut.



(Sumber: <https://phm-hotels.com/hotel/101PRW>)

Gambar 3.5. Tampilan Halaman Utama

Pada gambar 3.6 terdapat tampilan fitur chat pada WEB yang dapat membantu anda dalam mengetahui apa yang anda perlukan di penggunaan aplikasi web tersebut. Ini bersifat komunikasi yang menggunakan nomor whatsapp atau akun facebook anda.

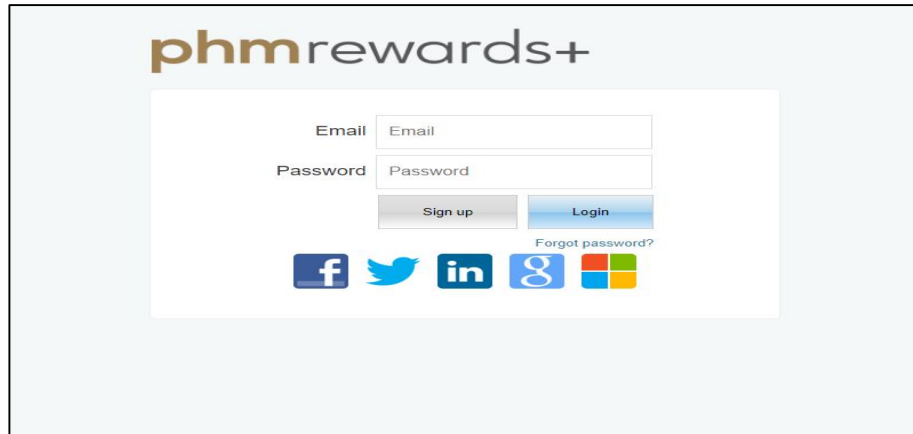


(Sumber: <https://phm-hotels.com/hotel/101PRW>)

Gambar 3.6. Tampilan Halaman Fitur Chat

Pada gambar 3.7 terdapat tampilan halaman login pada WEB yang menampilkan pengisian alamat email dan password pada data

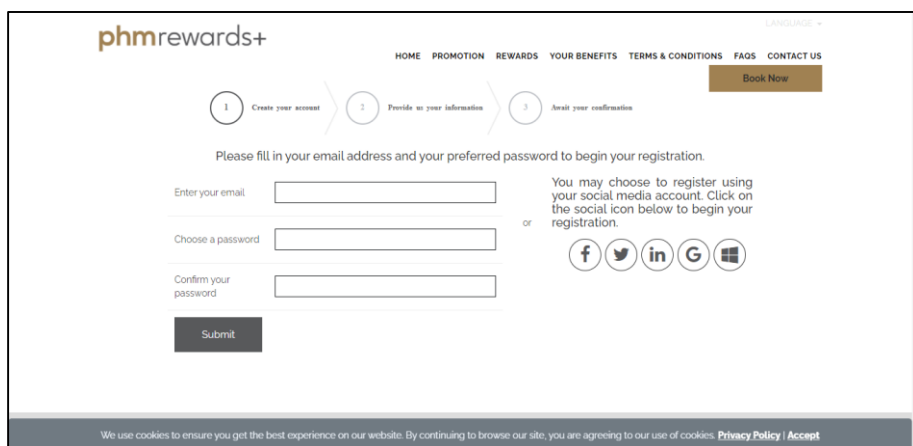
pengunjung/tamu untuk mengakses halaman website pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali.



(Sumber : iReward Login (superghs.com))

Gambar 3.7. Tampilan Halaman Login

Pada gambar 3.8 terdapat tampilan registrasi pada WEB yang menampilkan pengisian alamat email untuk pengunjung/tamu agar mendapatkan info seputar pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali.

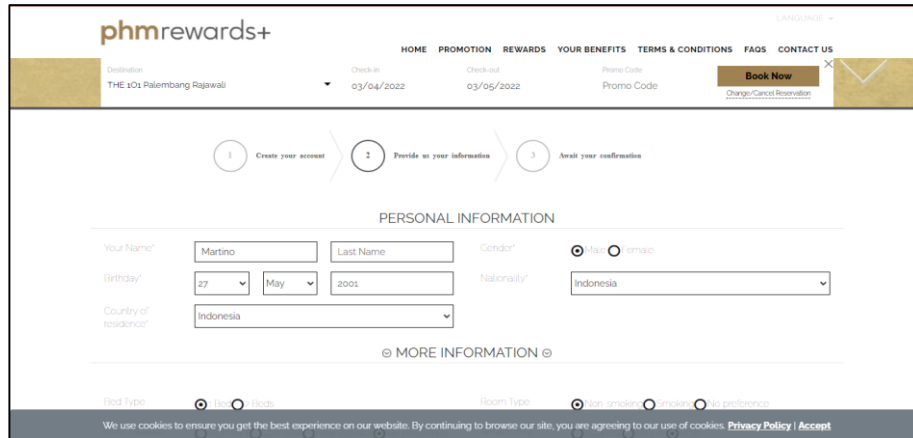


(Sumber : rewards.phm-hotels.com/signup)

Gambar 3.8. Tampilan Halaman Registrasi

Pada gambar 3.9 terdapat aplikasi pada WEB yang menampilkan pengisian data pribadi untuk mengetahui kamar yang akan dipesan sesuai

dengan permintaan pengunjung/tamu di THE 101 Hotel Palembang Rajawali. Pengisian data ini sangat berguna bagi pengunjung/tamu.

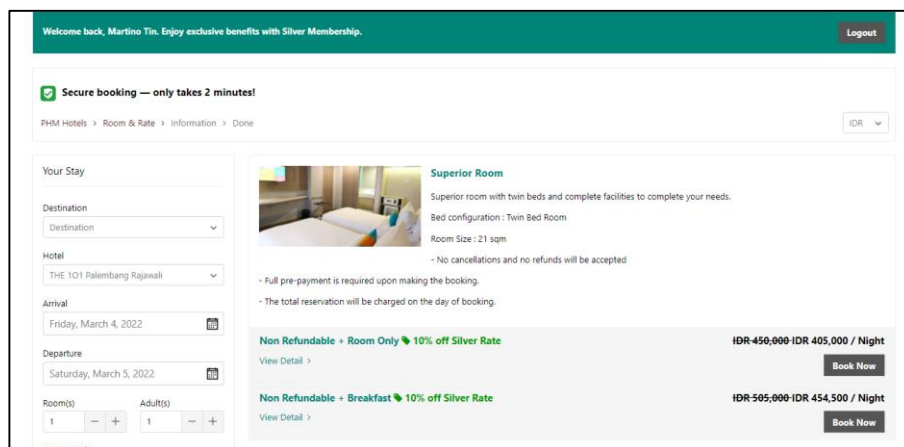


The screenshot shows the 'PHM Rewards+' registration page. At the top, there are navigation links: HOME, PROMOTION, REWARDS, YOUR BENEFITS, TERMS & CONDITIONS, FAQS, and CONTACT US. Below this, there are fields for Destination (THE 101 Palembang Rajawali), Check-in (03/04/2022), Check-out (03/05/2022), and Promo Code. A 'Book Now' button is visible. The main content area is titled 'PERSONAL INFORMATION' and includes a progress indicator with three steps: 1. Create your account, 2. Provide us your information, and 3. Await your confirmation. The form fields are: Your Name (First Name: Martino, Last Name: [empty]), Gender (Male selected, Female unselected), Birthday (27, May, 2001), Nationality (Indonesia), and Country of residence (Indonesia). There is a 'MORE INFORMATION' section below with radio buttons for Room Type (Room, Suite) and Non-Smoking (Non-smoking, Smoking, No preference).

(Sumber : rewards.phm-hotels.com/signup)

Gambar 3.9. Tampilan Personal Information

Pada gambar 3.10 terdapat halaman jenis kamar reservasi pada WEB sebagai penentuan pengunjung/tamu untuk memilih kamar yang cocok sesuai dengan kebutuhan dan peminatnya.



The screenshot shows the 'PHM Hotels' room reservation page. At the top, there is a welcome message: 'Welcome back, Martino Tin. Enjoy exclusive benefits with Silver Membership.' and a 'Logout' button. Below this, there is a 'Secure booking — only takes 2 minutes!' banner. The page is divided into two main sections: 'Your Stay' and 'Room Details'. The 'Your Stay' section includes fields for Destination, Hotel (THE 101 Palembang Rajawali), Arrival (Friday, March 4, 2022), and Departure (Saturday, March 5, 2022). The 'Room Details' section features a photo of a 'Superior Room' and the following information: 'Superior room with twin beds and complete facilities to complete your needs.', 'Bed configuration: Twin Bed Room', 'Room Size: 21 sqm', and '- No cancellations and no refunds will be accepted.' There are two pricing options: 'Non Refundable + Room Only 10% off Silver Rate' for IDR 450,000 - IDR 405,000 / Night, and 'Non Refundable + Breakfast 10% off Silver Rate' for IDR 505,000 - IDR 454,500 / Night. Both options have a 'Book Now' button.

(Sumber : <https://booking.phm-hotels.com/149/>)

Gambar 3.10. Tampilan Jenis Kamar Reservasi

Pada gambar 3.11 terdapat halaman pengisian data reservasi kamar hotel pada WEB sebagai informasi lengkap pada saat menentukan jenis kamar reservasi. Info ini penting agar karyawan yang bertugas dapat langsung memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengunjung yang telah mengisi data tersebut sebelum check-in kamar.

The screenshot displays a hotel booking interface. At the top, a green banner reads "Welcome back, Martino Tin. Enjoy exclusive benefits with Silver Membership." with a "Logout" button. Below this, a green checkmark icon indicates "Secure booking — only takes 2 minutes!". The breadcrumb trail shows "PHM Hotels > Room & Rate > Information > Done" and a currency selector set to "IDR".

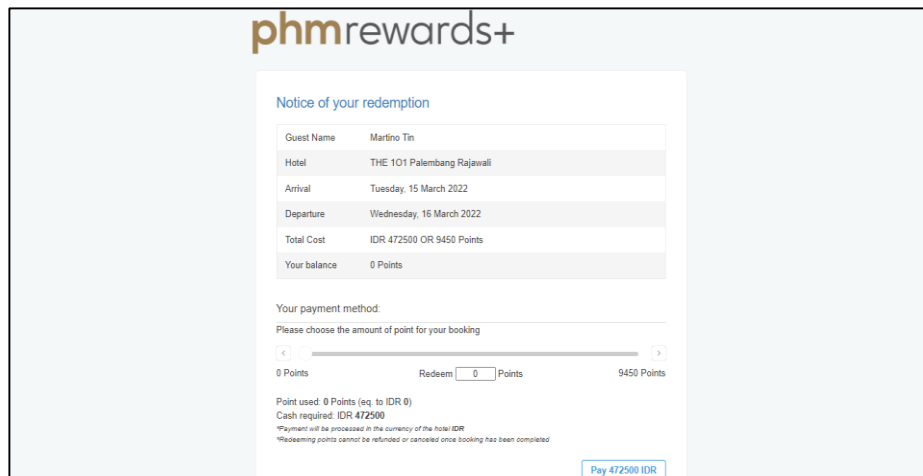
The main content is divided into two columns:

- Your Stay:**
 - Arrival: Tuesday, March 15, 2022
 - Departure: Wednesday, March 16, 2022
 - Night(s): 1
 - Room(s): 1
 - Adult(s): 2
 - Room Type: Superior Room
 - Rate Type: Non Refundable + Breakfast
- Guest Information:**
 - Title: Mr.
 - First Name: Martino
 - Last Name: Tin
 - Email Address: martineen12x@gmail.com
 - Phone No.: 082 388 98897 (ID (+62))
 - Address: Jl. Puncak Sekuning
 - Nationality: Indonesia
 - Additional Information: (empty field)

(Sumber : <https://booking.phm-hotels.com/149/>)

Gambar 3.11. Tampilan Reservasi Kamar Hotel

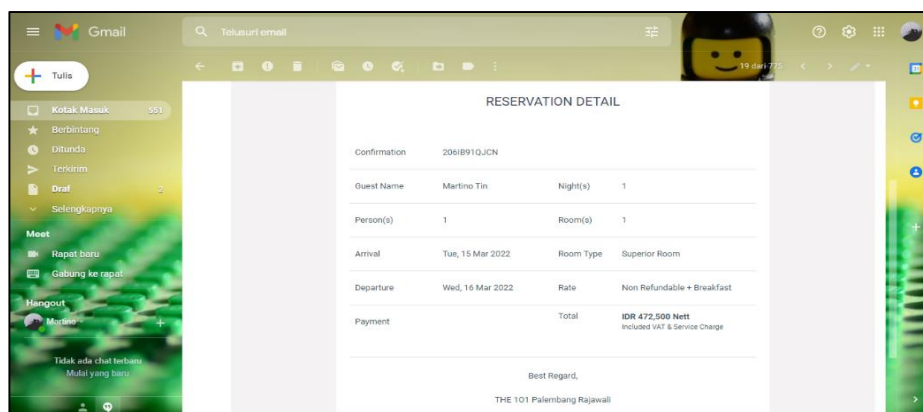
Pada gambar 3.12 terdapat halaman konfirmasi pembayaran yang harus dibayar ketika memilih reservasi kamar hotel. Pembayaran dapat dilakukan secara online melalui credit card, m-Banking ataupun merchant pembayaran yang diawasi oleh OJK seperti Gopay atau Shopeepay.



(Sumber : <https://booking.phm-hotels.com/149/>)

Gambar 3.12. Tampilan Konfirmasi Pembayaran

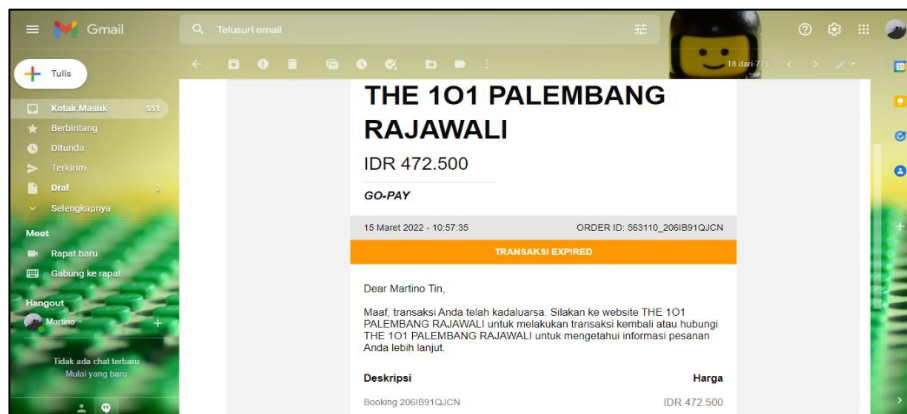
Pada gambar 3.13 terdapat detail reservasi pada WEB yang menampilkan informasi reservasi yang telah dibuat oleh pengunjung/tamu sebagai bukti bahwa pengisian data tersebut adalah benar. Biasanya pengiriman informasi ini melalui e-mail anda yang telah terdaftar di aplikasi WEB THE 101 Hotel Palembang Rajawali. Pengiriman e-mail ini dilakukan secara otomatis.



(Sumber : <https://mail.google.com/mail/>)

Gambar 3.13. Tampilan Reservasi Detail Pembayaran

Pada gambar 3.14 terdapat bukti transaksi pada WEB yang menampilkan apakah pembayaran telah dilakukan (*success*) atau masih belum (*pending*). Pembayaran hanya dilakukan dalam waktu 1x24 saat melakukan reservasi kamar. Jika tidak melakukan pembayaran, maka otomatis akan keluar notifikasi melalui e-mail anda bahwa transaksi telah kadaluarsa.



(Sumber : <https://mail.google.com/mail/>)

Gambar 3.14. Tampilan Bukti Transaksi Pembayaran

3.2. Evaluasi dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis menyusun pertanyaan untuk membuat kuesioner dengan menggunakan ISO 25010. Variabel yang digunakan adalah 8 indikator dari ISO 25010 yaitu *functional suitability*, *performance efficiency*, *compatibility*, *usability*, *reliability*, *security*, *maintainability*, dan *portability*. Setelah kuesioner siap, kuesioner diberikan ke pengunjung THE 101 Hotel Palembang Rajawali secara sengaja ketika pengunjung menggunakan aplikasi tersebut dengan range 1- 4 menggunakan skala likert yaitu sangat tidak setuju (STS) bernilai 1, tidak setuju (TS) bernilai 2, setuju (S) bernilai 3, dan sangat setuju (SS)

bernilai 4. Lalu penulis menghitung hasil dari jawaban yang diisi responden menggunakan SPSS versi 25 dan Ms. Excel 2019.

3.2.1. Evaluasi

3.2.1.1. Rancangan Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapat secara langsung dari responden yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini bersifat terbuka sehingga pengguna dapat melakukan kuesioner tersebut untuk menambah masukan maupun kinerja kedepannya di THE 101 Hotel Palembang Rajawali. Kuesioner dibuat dengan item-item pertanyaan menggunakan aspek pada model kualitas ISO/IEC 25010 dengan jumlah 20 pertanyaan. Adapun daftar item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1. Functional Suitability					
1.1	Informasi / data yang tersedia sudah lengkap				
1.2	Tombol atau menu yang ada pada aplikasi dapat digunakan				
1.3	Informasi yang ditampilkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan				
2. Performance Efficiency					
2.1	Aplikasi cepat merespon saat menampilkan informasi layanan				
2.2	Akan muncul pesan saat aplikasi terjadi kerusakan / <i>error</i>				

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
3. Compability					
3.1	Aplikasi bisa digunakan berbagai macam browser				
3.2	Halaman website ini terdapat dan membantu dalam <i>sync</i> data				
4. Usability					
4.1	Cara penggunaan aplikasi mudah diingat				
4.2	Aplikasi ini mudah untuk dipelajari bagaimana cara penggunaannya				
4.3	Aplikasi mudah dimengerti cara dan dijalankan				
5. Reliability					
5.1	Aplikasi dapat diakses setiap waktu				
5.2	Terjadi error pada sistem dan bisa kembali dengan normal apabila kesalahan pada saat menggunakan sistem tersebut				
6. Security					
6.1	Dapat diakses semua pengguna dengan aman				
6.2	Aplikasi memiliki sistem keamanan				
6.3	Terdapat menu fitur chat online pada aplikasi				
7. Maintainability					
7.1	Aplikasi perlu diperbaiki agar lebih baik				
7.2	Tidak sering terjadi <i>error</i>				
7.3	Perlu modifikasi agar sistem aplikasi lebih mudah dipahami				
8. Portability					
8.1	Aplikasi bisa digunakan di berbagai perangkat keras yang ada (<i>Smartphone, Computer, dan Laptop</i>)				
8.2	Aplikasi dapat menjalankan fungsi dengan benar				

3.2.1.2. Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1.2.1. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang diketahui berjumlah 68 orang, maka digunakan Rumus Slovin untuk mengetahui jumlah sampel dan untuk tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 1% pada perhitungan berikut :

Rumus Slovin :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Diketahui :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan

Ditanya : Jumlah sampel ?

Jawab :

$$n = 68 / (1 + (68 \times 0,01^2))$$

$$n = 68 / (1 + (68 \times 0,0001))$$

$$n = 68 / (1 + (68 \times 0,0068))$$

$$n = 68 / (1 + 0,4624)$$

$$n = 68 / 1,4624$$

$$n = 46,49$$

Jadi, besar sampel pada penelitian ini sebanyak 46,49 dibulatkan menjadi 46 orang pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali.

3.2.1.1.2. Hasil Responden

Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan kuesioner yang telah disebar adalah 46 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan ke lokasi. Rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.3. sebagai berikut:

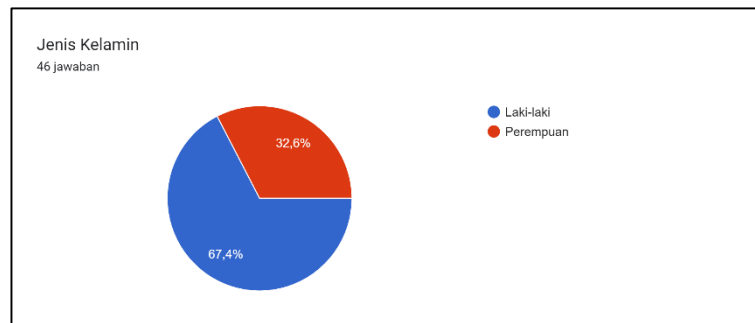
Tabel 3.3. Jumlah Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	46
Kuesioner yang kembali	46
Kuesioner yang dapat digunakan	46

(Sumber : Diolah Sendiri)

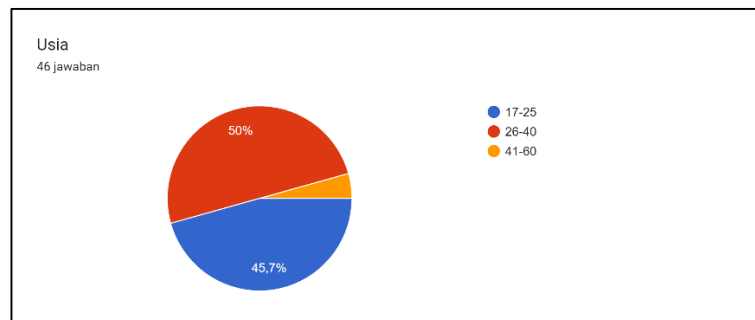
3.2.1.2.2. Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna aplikasi WEB di THE 101 Hotel Palembang Rajawali, data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yang telah diambil.



Gambar 3.16. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 3.16 diatas, distrubusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa 67,4% adalah Laki-laki dan 32,6% adalah Perempuan. Hal ini dapat di indikasikan bahwa sebagian besar responden pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali ialah berjenis kelamin Laki-laki.



Gambar 3.17. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 3.17 menjelaskan distribusi responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa sebanyak 45,7% berusia 17-25 tahun, 50% berusia 26- 40 tahun, dan 4,3% berusia 41-60 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa pada umumnya responden yang

merupakan pengguna aplikasi WEB pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali berada pada usia 18-25 tahun.

3.2.2. Pembahasan

3.2.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya pada suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam penentuan validitas ini, penulis menggunakan SPSS versi 25 dengan melihat hasil output pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikan 1% = 0,01, dan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan untuk menghitung rtabel, berikut ini adalah rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

Dengan keterangan diatas “n” merupakan jumlah responden pembentuk regresi, dan “k” merupakan jumlah variabel bebas (Nugroho, 2020). Dengan adanya jumlah responden 46 orang dan variabel yang digunakan ada 8 variabel, maka dari itu penulis memasukan ke dalam rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

$$Df = 46 - 8 = 38$$

Setelah mendapatkan hasil, lalu lihat tabel distribusi nilai rtabelnya pada taraf signifikasi = 1% dan didapatkan nilai rtabelnya sebesar (0,413).

3.2.2.2.1. Uji Validitas Responden

Sebelum menguji hasil validitas, penulis merekap data hasil pengisian kuesioner menggunakan Microsoft Excel 2019. Kemudian rekap data pada Microsoft Excel 2019 di uji validitasnya dengan memasukan data ke SPSS 25. Pengujian ini dilakukan pada setiap item pernyataan kuesioner yang dibagikan ke 46 responden. Hasil pengujian validitas untuk setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	rtabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Status
<i>Functional Suitability</i>	FS1	0,413	0,430	Valid
	FS2	0,413	0,471	Valid
	FS3	0,413	0,446	Valid
<i>Perfomance Effeciency</i>	PE1	0,413	0,461	Valid
	PE2	0,413	0,437	Valid
<i>Compability</i>	C1	0,413	0,462	Valid
	C2	0,413	0,460	Valid
<i>Usability</i>	U1	0,413	0,608	Valid
	U2	0,413	0,469	Valid
	U3	0,413	0,543	Valid
<i>Reliability</i>	R1	0,413	0,418	Valid
	R2	0,413	0,398	Tidak Valid

Variabel	Kode	rtabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Status
<i>Security</i>	S1	0,413	0,571	Valid
	S2	0,413	0,476	Valid
	S3	0,413	0,381	Tidak Valid
<i>Maintainability</i>	M1	0,413	0,469	Valid
	M2	0,413	0,449	Valid
	M3	0,413	0,419	Valid
<i>Portability</i>	P1	0,413	0,420	Valid
	P2	0,413	0,480	Valid

(Sumber : Diolah Sendiri)

Sesuai dengan tabel diatas, 20 pertanyaan yang dibuat ada 2 item pernyataan yang tidak valid yaitu Variabel *Reliability* (R2) dan *Security* (S3) karena hasil *Corrected Item-Total Correlation* > rtabel nya 0,398 dan 0,381 dengan taraf signifikansi 1% > 0,413. Sehingga pertanyaan tersebut tidak dapat digunakan untuk penelitian ini.

3.2.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi atau suatu angket yang pernah digunakan. Pernyataan penelitian dapat dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, apabila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 1% > 0,6, maka pernyataan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pernyataan penelitian ini tidak reliabel. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu item pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.5 sebagai berikut :

Tabel 3.5. Keterangan Tingkat Reliabilitas

Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
0,20 – 0,40	Agak reliabel
0,40 – 0,60	Cukup reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

(Sumber: Athur, 2019)

Pada pengujian reliabilitas, penulis menggunakan SPSS 25 sebagai alat bantu perhitungannya. Dilakukan tahapan *scale* pada *software* SPSS dan memindahkan item didapatkan hasil nilai dari uji reliabilitas. Hasil perhitungan reliabilitas menggunakan SPSS versi 25 dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	20

Gambar 3.17. Hasil Uji Reliabilitas

Pada tabel 3.6 dibawah adalah hasil dari rekapitulasi reliabilitas semua indikator yang telah dihitung menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 3.6. Hasil Rekapitulasi Reliabilitas

Variabel	Kode	Cronbach's Alpha		Status
		Standar	Hasil	
Functional Suitability	FS1	0,6	0,829	Sangat Reliabel
	FS2	0,6	0,832	Sangat Reliabel
	FS3	0,6	0,828	Sangat Reliabel
Performance Efficiency	PE1	0,6	0,837	Sangat Reliabel
	PE2	0,6	0,829	Sangat Reliabel
Compability	C1	0,6	0,837	Sangat Reliabel
	C2	0,6	0,828	Sangat Reliabel
Usability	U1	0,6	0,820	Sangat Reliabel
	U2	0,6	0,827	Sangat Reliabel
	U3	0,6	0,824	Sangat Reliabel
Reliability	R1	0,6	0,830	Sangat Reliabel
Security	S1	0,6	0,826	Sangat Reliabel
	S2	0,6	0,828	Sangat Reliabel
Maintainability	M1	0,6	0,836	Sangat Reliabel
	M2	0,6	0,838	Sangat Reliabel
	M3	0,6	0,829	Sangat Reliabel
Portability	P1	0,6	0,829	Sangat Reliabel
	P2	0,6	0,827	Sangat Reliabel

(Sumber: Diolah Sendiri)

Dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner pada setiap pernyataan diatas $> 0,6$, sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliabel.

3.2.2.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah di distribusikan dan dikumpulkan kembali, berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden terhadap item pernyataan kuesioner peneliti berikan. Berikut ini adalah distribusi setiap variabel ISO 25010 :

1. Distribusi Variabel *Functional Suitability*

Functional suitability adalah untuk mengukur sistem apakah bisa memberikan fungsi yang sesuai kriteria. Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.7. Distribusi Variabel *Functional Suitability*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.1	Informasi / data yang tersedia sudah lengkap	0	1	36	9
		0%	2,2%	78,3%	19,6%
1.2	Tombol atau menu yang ada pada aplikasi dapat digunakan	0	2	30	14
		0%	4,3%	65,2%	30,4%
1.3	Informasi yang ditampilkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan	0	5	36	5
		0%	10,9%	78,3%	10,9%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *functional suitability* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 19,6%, S (Setuju) adalah 78,3%, TS (Tidak Setuju) adalah 4,3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web informasinya lengkap.

- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30,4%, S (Setuju) adalah 65,2%, (Tidak Setuju) adalah 4,3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika tombol pada aplikasi web semuanya dapat digunakan.
- 3) Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 10,9%, S (Setuju) adalah 78,3%, TS (Tidak Setuju) adalah 10,9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden cukup setuju jika aplikasi web sesuai dengan kebutuhan.

2. Distribusi Variabel *Performance Efficiency*

Performance efficiency adalah untuk mengukur apakah aplikasi dapat merespon dengan cepat dan seberapa jauh tingkat kemampuan kapasitas sistem. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.8. Distribusi Variabel *Performance Efficiency*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		0	3	34	9
2.1	Aplikasi cepat merespon saat menampilkan informasi layanan	0%	6,5%	73,9%	19,6%

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
2.2	Akan muncul pesan saat aplikasi terjadi kerusakan / <i>error</i>	0	3	35	8
		0%	6,5%	76,1%	17,4%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *performance effieciency* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 19,6%, S (Setuju) adalah 73,9%, TS (Tidak Setuju) adalah 6,5% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden cukup setuju jika aplikasi web cepat merespon saat menampilkan informasi.
 - 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 17,4%, S (Setuju) adalah 76,1%, TS (Tidak Setuju) adalah 6,5% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika pada saat aplikasi digunakan terlalu lama, aplikasi tidak down dan bisa diakses.
3. Distribusi Variabel *Compatability*

Compatability adalah untuk mengukur apakah sistem tersebut mampu bertukar informasi dan dapat digunakan di

berbagai macam *browser*. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.9. Distribusi Variabel *Compatability*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
3.1	Aplikasi bisa digunakan berbagai macam browser	0	0	30	16
		0%	0%	65,2%	34,8%
3.2	Halaman website ini terdapat dan membantu dalam <i>sync</i> data	0	4	33	9
		0%	8,7%	71,7%	19,6%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *compatability* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 34,8%, S (Setuju) adalah 65,2%, TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web bisa digunakan diberbagai macam browser.
- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 19,6%, S (Setuju) adalah 71,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 8,7% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa

rata-rata responden setuju jika aplikasi web tersedia tempat *sync* data.

4. Distribusi Variabel *Usability*

Usability adalah untuk mengukur apakah sistem tersebut mampu digunakan oleh pengguna dengan efektif dan efisiensi. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.10. Distribusi Variabel *Usability*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
4.1	Cara penggunaan aplikasi mudah diingat	0	2	32	12
		0%	4,3%	69,6%	26,1%
4.2	Aplikasi ini mudah untuk dipelajari bagaimana cara penggunaannya	1	1	38	6
		2,2%	2,2%	82,6%	13%
4.3	Aplikasi mudah dimengerti cara dan dijalankan	0	2	37	7
		0%	4,3%	80,4%	15,2%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *usability* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 26,1%, S (Setuju) adalah 69,6%, TS (Tidak Setuju) adalah 4,3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web cara penggunaannya mudah diingat.
- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 13%, S (Setuju) adalah 82,6%, TS (Tidak Setuju) adalah 2,2% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 2,2%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web mudah untuk dipelajari bagaimana cara penggunaannya.
- 3) Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 15,2%, S (Setuju) adalah 80,4%, TS (Tidak Setuju) adalah 4,3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web mudah dimengerti dan dijalankan.

5. Distribusi Variabel *Reliability*

Reliability adalah untuk mengukur apakah sistem dapat menjalankan fungsi sesuai penggunaan waktu akses. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.11. Distribusi Variabel *Reliability*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
5.1	Aplikasi dapat diakses setiap waktu	0	3	23	20
		0%	6,5%	50%	43,5%
5.2	Terjadi error pada sistem dan bisa kembali dengan normal apabila kesalahan pada saat menggunakan sistem tersebut	0	2	33	11
		0%	4,3%	71,7%	23,9%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *reliability* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 43,5%, S (Setuju) adalah 50%, TS (Tidak Setuju) adalah 6,5% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web dapat diakses setiap waktu.

2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 23,9%, S (Setuju) adalah 71,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 4,3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web terjadi error pada sistem dan bisa kembali dengan normal apabila kesalahan pada saat menggunakan sistem tersebut.

6. Distribusi Variabel *Security*

Security adalah untuk mengukur apakah sistem mempunyai sistem keamanan yang baik dan aman. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.12. Distribusi Variabel *Security*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
6.1	Dapat diakses semua pengguna dengan aman	0	0	41	5
		0%	0%	89,1%	10,9%
6.2	Aplikasi memiliki sistem keamanan yang baik	0	3	39	4
		0%	6,5%	84,8%	8,7%
6.3	Terdapat menu fitur chat online pada aplikasi	0	1	28	17
		0%	2,2%	60,9%	37%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *security* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 10,9%, S (Setuju) adalah 89,1%, TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web dapat diakses semua pengguna dengan aman.
- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 6,5%, S (Setuju) adalah 84,8%, TS (Tidak Setuju) adalah 8,7% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web mempunyai sistem keamanan yang aman.
- 3) Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 37%, S (Setuju) adalah 60,9%, (TS (Tidak Setuju) adalah 2,2% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika pada aplikasi web terdapat menu login.

7. Distribusi Variabel *Maintainability*

Maintainability digunakan untuk mengukur keefektifan dan keefisiensian sistem. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.13. Distribusi Variabel *Maintainability*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
7.1	Aplikasi perlu diperbaiki agar lebih baik	0	0	35	11
		0%	0%	76,1%	23,9%
7.2	Tidak sering terjadi <i>error</i>	0	5	33	8
		0%	10,9%	71,7%	17,4%
7.3	Perlu modifikasi agar sistem aplikasi lebih mudah dipahami	0	1	32	13
		0%	2,2%	69,6%	28,3%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *maintainability* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 23,9%, S (Setuju) adalah 76,1%, TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web perlu diperbaiki agar lebih baik.

- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 17,4%, S (Setuju) adalah 71,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 10,9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web tidak sering terjadi error.
 - 3) Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 28,3%, S (Setuju) adalah 69,6%, TS (Tidak Setuju) adalah 2,2% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web perlu dimodifikasi agar aplikasi sistem lebih mudah dipahami.
8. Distribusi Variabel *Portability*

Portability adalah untuk mengukur seberapa jauh sistem dapat ditransfer atau dipindahkan dari satu perangkat ke perangkat lainnya. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.14. Distribusi Variabel *Portability*

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
8.1	Aplikasi bisa digunakan di berbagai perangkat keras yang ada (<i>Smartphone, Computer, dan Laptop</i>)	0	0	33	13
		0%	0%	71,7%	28,3%
8.2	Aplikasi dapat menjalankan fungsi dengan benar	0	1	34	11
		0%	2,2%	73,9%	23,9%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *portability* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 28,3%, S (Setuju) adalah 71,7%, TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi web bisa digunakan di berbagai perangkat keras yang ada. (*smartphone, computer, dan laptop*).
- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 23,9%, S (Setuju) adalah 73,9%, TS (Tidak Setuju) adalah 2,2% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa

rata-rata responden setuju jika aplikasi web dapat menjalankan fungsi dengan benar.

3.2.2.4 Interpretasi Nilai Berdasarkan Item Pernyataan Kuesioner

Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pernyataan kuesioner untuk melihat tingkat kualitas aplikasi web dengan menggunakan rumus persentase sebagai berikut :

$$IS = \frac{\text{Total Skor Keseluruhan}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

Keterangan :

IS : Interpretasi Skor

Total skor keseluruhan : Jawaban responden x bobot nilai(1-4)

Skor tertinggi : Skala nilai tertinggi (4) x jumlah
Responden(46)

Interprestasi diperoleh dengan cara membandingkan skor item berdasarkan jawaban 46 responden pengguna aplikasi web pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali. Dicontohkan sebagai berikut total skor penelitian = 148 dibagi skor tetinggi = 184 kemudian kalikan 100%, didapat hasilnya 80,4%.

Kemudian hasil perhitungan dari persentase setiap item pernyataan, akan diinterpretasikan berdasarkan jawaban responden yang didapat pada

setiap item pernyataan. Setelah itu dilihat kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan berdasarkan hasil perhitungan tersebut. Di bawah ini adalah tabel kriteria interpretasi skor :

Tabel 3.15. Kriteria Interpretasi Skor

Persentase (%)	Kriteria Presentase
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

(Sumber : (Riduwan, 2016))

Apabila didasarkan pada penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing variabel dalam kuesioner, setelah dihitung menggunakan rumus yang dijelaskan di atas, hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.16 sebagai berikut :

Tabel 3.16. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner

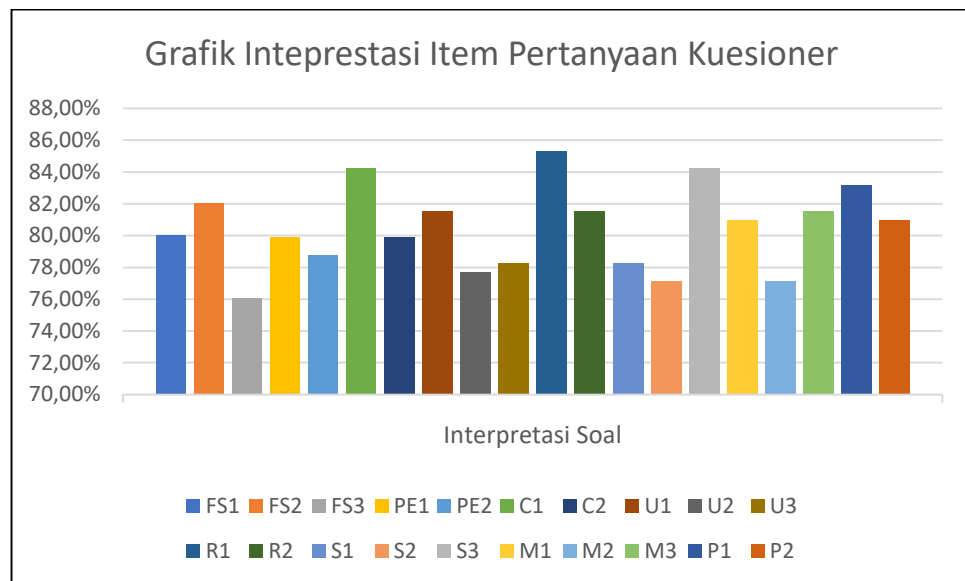
Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Functional Suitability</i>	FS1	Informasi / data yang tersedia sudah lengkap	80,4%	Kuat
	FS2	Tombol atau menu yang ada pada aplikasi dapat digunakan	82,6%	Sangat Kuat
	FS3	Informasi yang ditampilkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan	76,8%	Kuat

Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Performance Efficiency</i>	PE1	Aplikasi cepat merespon saat menampilkan informasi layanan	79,89%	Kuat
	PE2	Akan muncul pesan saat aplikasi terjadi kerusakan / <i>error</i>	78,80%	Kuat
<i>Compability</i>	C1	Aplikasi bisa digunakan berbagai macam browser	84,23%	Sangat Kuat
	C2	Halaman website ini terdapat dan membantu dalam <i>sync</i> data	79,89%	Kuat
<i>Usability</i>	U1	Cara penggunaan aplikasi mudah diingat	81,52%	Sangat Kuat
	U2	Aplikasi ini mudah untuk dipelajari bagaimana cara penggunaannya	77,71%	Kuat
	U3	Aplikasi mudah dimengerti cara dan dijalankan	78,26%	Kuat
<i>Reliability</i>	R1	Aplikasi dapat diakses setiap waktu	85,32%	Sangat Kuat
	R2	Terjadi error pada sistem dan bisa kembali dengan normal apabila kesalahan pada saat menggunakan sistem tersebut	81,52%	Sangat Kuat

Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Security</i>	S1	Dapat diakses semua pengguna dengan aman	78,26%	Kuat
	S2	Aplikasi memiliki sistem keamanan	77,17%	Kuat
	S3	Terdapat menu fitur chat online pada aplikasi	84,23%	Sangat Kuat
<i>Maintainability</i>	M1	Aplikasi perlu diperbaiki agar lebih baik	80,97%	Kuat
	M2	Tidak sering terjadi <i>error</i>	77,17%	Kuat
	M3	Perlu modifikasi agar sistem aplikasi lebih mudah dipahami	81,52%	Sangat Kuat
<i>Portability</i>	P1	Aplikasi bisa digunakan di berbagai perangkat keras yang ada (<i>Smartphone, Computer, dan Laptop</i>)	83,15%	Sangat Kuat
	P2	Aplikasi dapat menjalankan fungsi dengan benar	80,97%	Kuat

(Sumber : Diolah Sendiri)

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada gambar 3.18 :



Gambar 3.18 Grafik Nilai Interpretasi

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kualitas aplikasi POPCORN dengan keterangan sebagai berikut :

1. Variabel *Functional Suitability* pada indikator kode FS1 ialah 80,4% kode FS2 ialah 82,6% dan kode FS3 ialah 76,8%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode FS2.
2. Variabel *Performance Efficiency* pada indikator kode PE1 ialah 79,89% dan kode PE2 ialah 78,80%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode PE1.
3. Variabel *Compability* pada indikator kode C1 ialah 84,23% dan kode C2 ialah 79,89%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode C1.

4. Variabel *Usability* pada indikator kode U1 ialah 81,52%, kode U2 ialah 77,71% dan kode U3 ialah 78,26%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode U1.
5. Variabel *Reliability* pada indikator kode R1 ialah 85,32% dan kode R2 ialah 81,52%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode R1.
6. Variabel *Security* pada indikator kode S1 ialah 78,26%, kode S2 ialah 77,17% dan kode S3 ialah 84,23%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode S3.
7. Variabel *Maintainability* pada indikator kode M1 ialah 80,97%, kode M2 ialah 77,17% dan kode M3 ialah 81,52%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode M3.
8. Variabel *Portability* pada indikator kode P1 ialah 83,15% dan kode P2 ialah 80,97%. Maka indikator kode yang mendapatkan nilai tertinggi ialah kode P1.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas aplikasi web pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali menggunakan ISO 25010 dengan 8 aspek yaitu *functional suitability, performance efficiency, usability, reliability, security, compatability, maintainability* dan *portability* maka penulis dapat menarik kesimpulan ialah nilai interpretasi skor berada diposisi tertinggi sebesar 85,32% dan skor berada diposisi terendah sebesar 76,8%. Jadi dapat dijelaskan bahwa responden puas dengan kualitas aplikasi web karena tombol menu yang pada aplikasi dapat digunakan, mudah diingat dan dimengerti, dapat diakses setiap waktu, mempunyai sistem keamanan yang bagus.

4.2. Saran

Dilihat dari evaluasi dan pembahasan pengujian pada aplikasi WEB pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali menggunakan aspek ISO 25010, maka penulis memberikan saran bahwa pada nilai terendah yang dimaksud merupakan informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan. Untuk menambah fitur lebih baik, maka sebaiknya perusahaan dapat membuat fitur yang lebih sederhana apabila pengakses aplikasi dapat memudahkan dalam melakukan transaksi maupun mendapatkan notifikasi munculan info terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (D. E. Lestari (ed.)). CV. Jejak.
- Athur, G. T. 2019. *Analisis Dan Rekomendasi Sistem E Tilang Sits Dishub Kota Surabaya Menggunakan Framework Iso 25010*. Surabaya. UIN Sunan Ampel.1–77.
- Febria. 2015. *Perancangan Alat Ukur Kualitas Perangkat Lunak Menggunakan Komponen ISO/IEC 9126*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Vol,4 No.2.
- Ghaffur, T. A. 2017. *Analisis Kualitas Sistem Informasi Kegiatan Sekolah Berbasis Mobile Web Di Smk Negeri 2 Yogyakarta*. Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education), 2(1), 94–101.
- <https://doi.org/10.21831/elinvo.v2i1.16426>
- Herlina, V. 2019. *Panduan Praktis Mengelola Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta. PT. Flex Media Komputindo
- Kadir, A. 2017. *Dasar Logika Pemrograman Komputer*. Jakarta. PT. Flex Media Komputindo
- Nugroho, U. 2020. *Statistik Dasar Dan Penerapan Spss Untuk Pendidikan Olahraga* (CV. Samu Untung (ed.)).
- Sujarweni V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Putri, M. P., Sari, I. P., & Herawati. 2021. *Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi*. 3(28).

Journal of Information Technology and Computer Science
(JOINTECS). Vol. 6 No. 2

Riduwan. 2016. *Pengantar Statistika: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Siregar. 2018. *Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia*. *Jurnal Teknologi Informasi*. Bandung. Alfabeta

Sukanto. 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*.

Utami Asnawi, F. H. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak* (J. Hutahaean) (ed.)).

Zainuddin, M. 2020. *Metodologi Penelitian*. Surabaya. Airlangga

