SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah
https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
Email: sentri@nusantaraglobal.ac.id
DOI: https://doi.org/10.55681/sentri.v5i6.6545

Vol. 5, No. 6, June 2026
e-ISSN: 2963-1130
pp. 2913-2923

Analisis Usability Property Management System (PMS) pada Praktikum Registrasi Hotel

Tito Pandu Raharjo[1*], Eva Mardiyana[1]
[1]Program Studi Perhotelan, Telkom University, Bandung, Indonesia

*Corresponding Author's email: *titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id*

Article History:
Received: May 31, 2026
Revised: June 11, 2026
Accepted: June 30, 2026

Keywords:
Usability; Property Management System; Registrasi Hotel; Praktikum Front Office; Learnability; Pain Point

***Abstract**: Property Management system (PMS) sudah menjadi komponen yang tak terpisahkan dari operasional suatu hotel. Kemampuan untuk mengoperasikan PMS kini menjadi kompetensi dasar bagi lulusan jurusan Perhotelan untuk dapat bersaing di dunia industri. Namun, seberapa layakkah aplikasi simulasi PMS yang selama ini digunakan untuk pembelajaran praktikum apabila dilihat dari sudut pandang mahasiswa? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Usability SIHOTEL, aplikasi simulasi PMS yang digunakan dalam pembelajaran praktikum registrasi hotel, melalui empat dimensi yang diadaptasi dari kerangka Nielsen: learnability, efficiency, errors, dan satisfaction. Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif kepada 50 responden mahasiswa, dilengkapi juga dengan pemetaan pain point pada delapan tahapan alur kerja registrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap aplikasi mendapatkan nilai 2,931 dari 5,00 atau berada 0,48 di bawah ambang kategori 'Baik'. Dimensi errors mendapatkan nilai terendah (2,475) dengan 50% responden menilai umpan balik kesalahan sistem tidak memadai. Analisis pain point menunjukkan edit data reservasi (54%), input data tamu (46%), dan navigasi menu (42%) sebagai tiga tahapan paling bermasalah. Temuan ini memberikan dasar empiris yang kuat bahwa SIHOTEL belum memadai sebagai media praktikum, dan institusi perlu mempertimbangkan migrasi ke PMS berstandar industri*

Copyright © 2026, The Author(s).
This is an open access article under the CC–BY-SA license

How to cite: Raharjo, T. P., & Mardiyana, E. (2026). Analisis Usability Property Management System (PMS) pada Praktikum Registrasi Hotel. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *5*(6), 2913–2923. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i6.6545

PENDAHULUAN

Property Management System (PMS) sudah menjadi komponen tak terpisahkan dari operasional suatu hotel. Sistem ini mengelola keseluruhan operasional hotel mulai dari reservasi, front desk, housekeeping, penagihan, hingga pelaporan yang semuanya terintegrasi dalam satu platform [1][2]. Bagi seorang pegawai hotel, terutama di departemen *Front Office*, kemampuan mengoperasikan PMS bukan lagi menjadi nilai tambah. Dalam menghadapi arus transformasi digital perhotel, kemampuan tersebut menjadi suatu kompetensi dasar yang diharapkan sudah dimiliki sejak hari pertama seorang lulusan mulai bekerja di industri perhotelan [3][4][5].

Untuk membangun kompetensi itu, banyak program studi ataupun sekolah kejuruan perhotelan mengandalkan aplikasi simulasi PMS dalam kegiatan praktikum. Dengan pendekatan tersebut, secara pedagogis, mahasiswa dapat berlatih prosedur hotel tanpa risiko, kapan saja, dan berulang kali [6][7]. Suwandi (2024) melaporkan hasil positif dari HospiSimulator dalam meningkatkan kompetensi literasi digital mahasiswa perhotelan [8]. Price-Howard dan Lewis (2023) menemukan bahwa simulasi berbasis cloud mendorong kemandirian belajar dan meningkatkan persepsi kesiapan kerja mahasiswa [6]. Namun semua manfaat itu hanya dapat terwujud jika sistem yang

digunakan memiliki kualitas antarmuka yang cukup baik untuk tidak menghalangi proses belajar itu sendiri.

Usability atau seberapa mudah, efisien, dan memuaskan suatu sistem dapat digunakan oleh penggunanya untuk mencapai tujuan tertentu, merupakan faktor penentu yang sering diabaikan dalam pemilihan dan evaluasi sistem pembelajaran [9][10]. Sistem dengan usability rendah tidak sekadar membuat frustrasi, tetapi ia juga secara aktif merusak kualitas pembelajaran karena mengalihkan perhatian pengguna dari tugas utama ke kendala teknis. Ntoa et al. (2024) dalam tinjauan sistematisnya menegaskan bahwa learnability dan kualitas umpan balik kesalahan adalah dua atribut usability yang dampaknya paling besar terhadap kepuasan pengguna sistem interaktif [10].

Namun, penelitian yang secara khusus mengukur usability aplikasi simulasi PMS dalam konteks praktikum pendidikan perhotelan hampir tidak ada. Studi-studi yang tersedia umumnya mengevaluasi PMS di lingkungan industri atau menilai efektivitas simulasi secara umum tanpa membedah dimensi usabilitynya satu per satu [6][7][8]. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur empat dimensi *usability* Nielsen (*learnability, efficiency, errors,* dan *satisfaction*) pada SIHOTEL yang digunakan dalam praktikum registrasi hotel. Penelitian ini juga sekaligus memetakan pain point spesifik pada delapan tahapan alur kerja untuk menghasilkan gambaran diagnostik yang lebih lengkap. Kombinasi pengukuran dimensional dengan pemetaan pain point inilah yang menjadi kontribusi metodologis penelitian ini. Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi konkret bagi pengelola program studi dan pengembang sistem.

LANDASAN TEORI

2.1 PMS dalam Pendidikan Perhotelan

PMS merupakan platform perangkat lunak yang mengintegrasikan operasional hotel secara menyeluruh, mulai reservasi dan *front desk*, hingga housekeeping, penagihan, dan pelaporan [1][3]. Dari sisi pendidikan, kebutuhan untuk mengintegrasikan PMS ke dalam kurikulum praktikum semakin tidak dapat dihindarkan. Penguasaan teknologi hotel termasuk PMS muncul sebagai salah satu kompetensi yang paling dibutuhkan industri dari lulusan perhotelan masa kini [4]. Keterampilan digital dalam mengoperasikan PMS ini juga berpengaruh langsung terhadap kesiapan dan daya saing tenaga kerja di sektor perhotelan [5].

Dalam praktik pembelajaran, simulasi PMS memberikan ruang berlatih yang aman. Boon, Kok, dan Aziz (2021) melaporkan sikap positif mahasiswa TVET terhadap simulator Front Office, meskipun penelitian mereka tidak mengukur dimensi *usability* secara spesifik [7]. Suwandi (2024) memperkenalkan HospiSimulator dan melaporkan peningkatan kompetensi front office, namun juga tidak melakukan evaluasi usability pada level dimensi [8]. Ini menunjukkan bahwa meskipun simulasi PMS sudah banyak diterapkan, evaluasi kualitas sistemnya khususnya dari perspektif *usability* masih sangat jarang dilakukan.

2.2 Kerangka Usability Nielsen dan Relevansinya

ISO 9241-11 mendefinisikan usability sebagai sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu [9]. Dari berbagai model yang mengoperasionalkan definisi ini, kerangka dimensi Nielsen, yaitu *learnability, efficiency, memorability, errors,* dan *satisfaction*, tetap menjadi rujukan paling luas dalam bidang human-computer interaction [10].

Ketahanan kerangka ini selama lebih dari tiga dekade bukan kebetulan. Benaida (2023) menguji validitas dimensi Nielsen melalui analisis AHP terhadap para ahli *usability* dan mengonfirmasi relevansinya, sekaligus menunjukkan bahwa *error prevention* dan *learnability* adalah dua dimensi dengan bobot dampak tertinggi dalam evaluasi sistem [11]. Bouraghi et al. (2022) menerapkan heuristik Nielsen pada evaluasi sistem informasi kesehatan nasional dan menemukan korelasi kuat antara kualitas umpan balik kesalahan dengan kepuasan pengguna secara keseluruhan [12]. Ntoa et al. (2024) dalam tinjauan sistematis lintas domain menyimpulkan bahwa dimensi-dimensi Nielsen konsisten muncul sebagai prediktor utama kepuasan pengguna sistem interaktif, terlepas dari konteks penggunaannya [10].

Dalam penelitian ini, dimensi *memorability* tidak disertakan karena penggunaan SIHOTEL oleh responden berlangsung dalam periode praktikum aktif yang berkesinambungan, sehingga pengujian retensi antar sesi tidak relevan secara metodologis. Keempat dimensi yang diukur dioperasionalkan sebagai berikut: (1) *learnability* mengukur kemudahan mahasiswa memahami navigasi dan prosedur SIHOTEL sejak pertama kali digunakan; (2) *efficiency* mengukur kecepatan dan kemandirian dalam menyelesaikan alur registrasi; (3) *errors* mengukur frekuensi kesalahan input, kejelasan umpan balik kesalahan, dan kemudahan koreksi data; serta (4) *satisfaction* mengukur kenyamanan, estetika antarmuka, persepsi manfaat pembelajaran, dan kepuasan menyeluruh.

2.3 Pain Point dalam Evaluasi Usability Alur Kerja

Pengukuran dimensional memberikan penilaian kualitas sistem secara rata-rata. Namun, untuk mengetahui pada tahapan mana pengguna secara spesifik mengalami kesulitan, diperlukan adanya suatu identifikasi *pain point.* Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi titik-titik mana dalam alur kerja yang secara spesifik menimbulkan kebingungan, frustrasi, atau kegagalan tugas. Identifikasi ini juga berfungsi sebagai pelengkap diagnostik yang sangat berharga [10]. Dalam studi *usability* sistem *e-learning*, Alghabban dan Hendley (2022) menunjukkan bahwa identifikasi *pain point* secara spesifik lebih efektif mendorong perbaikan sistem dibandingkan skor *usability* rata-rata saja, karena memberikan target perbaikan yang konkret bagi pengembang [13].

Untuk penelitian ini, pain point dipetakan pada delapan tahapan alur kerja registrasi hotel dalam SIHOTEL: (1) login ke sistem, (2) input data tamu, (3) penentuan tipe kamar, (4) check-in guest, (5) input pembayaran, (6) edit data reservasi, (7) navigasi menu, dan (8) cetak dokumen registrasi. Kedelapan tahapan ini merepresentasikan keseluruhan siklus prosedur registrasi front office yang seharusnya dikuasai oleh mahasiswa melalui praktikum.

2.4 Penelitian Terdahulu

Evaluasi *usability* dalam konteks *e-learning* dan simulasi pendidikan telah dilakukan oleh sejumlah peneliti. Suria (2024) mengevaluasi platform *e-learning* berbasis Moodle menggunakan SUS pada 93 mahasiswa dan mendapatkan skor rata-rata 79, yang termasuk kategori *acceptable* namun masih berada di bawah ambang *excellent* [14]. Kurniawan, Nofriadi, dan Nata (2022) menerapkan SUS pada website program studi dan menemukan bahwa kemudahan navigasi dan konsistensi antarmuka merupakan faktor utama yang mempengaruhi penilaian usability mahasiswa [15].

Perbedaan dengan penelitian ini adalah: pertama, fokus pada PMS yang mencakup alur kerja registrasi hotel secara menyeluruh, bukan fungsi tunggal; kedua, menggunakan kerangka empat dimensi Nielsen yang selaras langsung dengan instrumen kuesioner; ketiga, mengombinasikan pengukuran dimensional dengan pemetaan pain point berbasis

alur kerja. Kombinasi ini menghasilkan gambaran diagnostik yang lebih komprehensif dan dapat ditindaklanjuti secara langsung oleh pengelola program studi.

METODE

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena tujuannya bukan untuk menguji hubungan kausal antar variabel, melainkan untuk mengukur dan menggambarkan tingkat usability SIHOTEL sebagaimana yang dipersepsikan langsung oleh mahasiswa selama praktikum [16].

3.2 Responden

Populasi penelitian adalah mahasiswa Perhotelan yang pernah menggunakan SIHOTEL dalam praktikum registrasi hotel. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive dengan dua kriteria: telah mengikuti minimal satu sesi praktikum SIHOTEL, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Dari 63 respons yang masuk, 50 data pertama digunakan sebagai sampel, jumlah yang telah memenuhi syarat minimal untuk penelitian deskriptif kuantitatif. Profil responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden Penelitian

Karakteristik	Keterangan
Jumlah responden	50 mahasiswa
Program studi	Manajemen Perhotelan
Pernah menggunakan PMS lain sebelumnya	Ya: 32 orang (64%) | Tidak: 18 orang (36%)
Instrumen	Kuesioner 16 butir Likert + 1 pertanyaan pain point
Skala	Likert 1–5 (1=Sangat Tidak Setuju, 5=Sangat Setuju)

Sumber: Data primer (2026)

Dari 64% responden pernah menggunakan PMS lain sebelum SIHOTEL menjadi variabel konteks yang penting di mana mereka tidak hanya menilai sistem secara absolut, tetapi juga secara komparatif terhadap sistem yang sudah pernah mereka gunakan. Ini cenderung membuat penilaian mereka lebih kritis dan bernilai diagnostik lebih tinggi.

3.3 Instrumen Penelitian

Kuesioner terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi 16 pernyataan skala Likert 1–5 yang mengukur empat dimensi *usability*: *Learnability* (L1–L4), *Efficiency* (E1–E4), *Errors* (ER1–ER4), dan *Satisfaction* (S1–S4). Bagian kedua adalah pertanyaan pilihan berganda tentang *pain point* di mana tahapan proses registrasi yang paling sering menimbulkan kesulitan, dengan delapan pilihan yang boleh dipilih lebih dari satu.

3.4 Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif melalui: (1) distribusi frekuensi dan persentase tiap butir; (2) nilai rata-rata per butir dan per dimensi; serta (3) rata-rata keseluruhan. Interpretasi nilai rata-rata mengacu pada interval kategori yang dikembangkan berdasarkan Sugiyono (2019) [16], sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Interval Kategori Penilaian Usability

Interval Skor	Kategori	Interpretasi
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sistem jauh dari ekspektasi pengguna
1,81 – 2,60	Tidak Baik	Di bawah standar minimal yang dapat diterima
2,61 – 3,40	Cukup	Memenuhi kebutuhan minimal, perlu perbaikan serius
3,41 – 4,20	Baik	Memenuhi ekspektasi pengguna
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Melampaui ekspektasi pengguna

Sumber: Adaptasi dari Sugiyono (2019)

Data *pain point* dianalisis melalui perhitungan frekuensi dan persentase pilihan responden. Tahapan dengan persentase ≥40% dikategorikan sebagai *pain point* tinggi; 25–39% sebagai sedang; dan <25% sebagai rendah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Enam puluh empat persen responden telah memiliki pengalaman dengan PMS lain sebelum menggunakan SIHOTEL. Kondisi ini penting dicatat karena mempengaruhi cara mereka menilai sistem di mana mereka tidak menilai dari nol, melainkan membandingkan. Seorang mahasiswa yang pernah menggunakan Opera Cloud atau VHP di hotel tempat magang, misalnya, secara alami akan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan mahasiswa yang benar-benar baru mengenal PMS. Hal ini cenderung membuat skor SIHOTEL lebih rendah dari yang mungkin diperoleh jika semua responden benar-benar pengguna baru.

4.2 Rekapitulasi Hasil Pengukuran

Tabel 3 menyajikan distribusi frekuensi lengkap dan nilai mean untuk seluruh 16 butir. Tabel 4 merangkum perbandingan antar dimensi.

Tabel 3. Rekapitulasi Penilaian Usability per Butir (n = 50)

Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean	Kat.
Learnability (L) — Rata-rata: 3,085 (Cukup)								
L1	Memahami cara penggunaan PMS dengan cepat saat pertama kali	3	13	22	3	9	3,04	Cukup
L2	Menu dan fitur PMS mudah dipahami	2	14	21	3	10	3,10	Cukup
L3	Dapat mengikuti langkah-langkah registrasi dengan mudah	1	14	22	4	9	3,12	Cukup
L4	Instruksi pada PMS membantu memahami sistem	3	11	24	3	9	3,08	Cukup
Efficiency (E) — Rata-rata: 2,875 (Cukup)								

E1	Dapat menyelesaikan registrasi tamu dengan cepat	2	17	20	3	8	2,96	Cukup
E2	Tidak perlu banyak bantuan dosen atau teman	10	13	17	5	5	2,64	Cukup
E3	Fitur membantu mempercepat proses check-in	3	14	19	6	8	3,04	Cukup
E4	Navigasi antar menu terasa praktis	4	16	20	3	7	2,86	Cukup
Errors (ER) — Rata-rata: 2,745 (Cukup / Terendah)								
ER1	Jarang melakukan kesalahan saat input data tamu	10	11	19	5	5	2,68	Cukup
ER2	Sistem memberikan informasi kesalahan yang jelas	8	17	15	5	5	2,64	Cukup
ER3	Mudah memperbaiki kesalahan data pada PMS	8	14	19	3	6	2,70	Cukup
ER4	Sistem membantu mencegah kesalahan input data	5	12	22	2	9	2,96	Cukup
Satisfaction (S) — Rata-rata: 3,020 (Cukup)								
S1	Merasa nyaman menggunakan PMS selama praktikum	4	9	25	4	8	3,06	Cukup
S2	Tampilan PMS menarik dan mudah digunakan	3	14	21	3	9	3,02	Cukup
S3	PMS membantu proses pembelajaran registrasi hotel	3	13	22	3	9	3,04	Cukup
S4	Puas menggunakan PMS dalam kegiatan praktikum	5	13	20	3	9	2,96	Cukup
						Rata-rata Akhir	2,931	Cukup

Sumber: Data primer, olahan peneliti (2026) | STS=Sangat Tidak Setuju, TS=Tidak Setuju, N=Netral, S=Setuju, SS=Sangat Setuju

Tabel 4. Ringkasan Skor Usability per Dimensi

Dimensi	Mean	Kategori	Peringkat	Catatan
Learnability	3,085	Cukup	1	32% respons negatif; pemahaman awal tidak lancar
Satisfaction	3,020	Cukup	2	Didominasi respons netral; kepuasan marginal
Efficiency	2,875	Cukup	3	Hampir 50% responden butuh bantuan eksternal
Errors	2,745	Cukup	4 (Terendah)	50% menilai umpan balik kesalahan tidak memadai
Rata-rata Akhir	2,931	Cukup	**0,48 poin di bawah ambang 'Baik', belum layak sebagai media pembelajaran**	

Sumber: Data primer, olahan penulis (2026)

Dari kedua tabel tersebut, terlihat bahwa tidak ada satu pun dari 16 butir yang berhasil menembus kategori 'Baik' (≥3,41). Seluruh nilai rata-rata berkisar antara 2,640 hingga 3,120, semuanya berada dalam kategori Cukup. Nilai rata-rata akhir sebesar 2,931 menggambarkan kondisi *usability* SIHOTEL secara keseluruhan, yaitu memadai secara minimal tapi jauh dari standar yang seharusnya dimiliki sistem yang digunakan sebagai media pembelajaran.

4.3 Dimensi Learnability

Dengan nilai 3,085, *learnability* adalah dimensi dengan penilaian terbaik Sebanyak 32% responden tetap memberikan penilaian negatif pada butir L1 (kecepatan pemahaman awal) dan L2 (kemudahan memahami menu). Ini berarti hampir sepertiga mahasiswa mengalami kesulitan memahami SIHOTEL sejak pertama kali penggunaan. Padahal, 64% dari mereka sudah pernah menggunakan PMS lain sebelumnya dan seharusnya mereka tidak mempunyai masalah dalam penggunaan pertama kali.

Ketika pengguna yang sudah berpengalaman pun masih merasa kesulitan memahami antarmuka baru, ini mengindikasikan bahwa sistem tersebut tidak mengikuti konvensi desain yang seharusnya. Benaida (2023) mengingatkan bahwa sistem dengan *learnability* yang baik seharusnya memungkinkan pengguna yang sudah familiar dengan kategori sistem serupa untuk langsung produktif tanpa hambatan berarti [11]. SIHOTEL tampaknya belum memenuhi standar itu.

4.4 Dimensi Efficiency

Dengan nilai 2,875 pada dimensi *efficiency* termasuk cukup mengkhawatirkan. Namun, angka yang benar-benar menonjol adalah butir E2, yaitu hanya 2,640, dengan 46% responden memberikan nilai negatif. Butir ini menanyakan apakah mahasiswa dapat menggunakan PMS tanpa banyak meminta bantuan dosen atau teman. Jawaban hampir separuh responden adalah tidak.

Ketergantungan pada bantuan eksternal yang begitu tinggi pada dasarnya mengubah fungsi praktikum dari latihan kemandirian menjadi sesi bimbingan yang terus menerus.

Roca, Chiu, dan Martinez (2006) telah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah prediktor terkuat dari otonomi pengguna dalam sistem e-learning [17]. Ini menandakan bahwa sistem belum dirancang untuk digunakan secara mandiri oleh pengguna pemula.

4.5 Dimensi Errors

Dimensi *errors* meraih nilai terendah (2,745). Butir ER2, yaitu apakah sistem memberikan informasi kesalahan yang jelas, mendapatkan nilai hanya 2,640 dan 50% respons negatif. Tepat setengah dari responden merasakan bahwa ketika mereka melakukan kesalahan, sistem tidak memberitahu mereka dengan cukup jelas apa yang salah.

Ini menjadi masalah fundamental dalam konteks pembelajaran. Umpan balik kesalahan bukan hanya fitur kenyamanan, namun ia menjadi mekanisme pembelajaran itu sendiri. Bouraghi et al. (2022) dalam studinya pada sistem informasi kesehatan menemukan bahwa kegagalan sistem memberikan umpan balik yang informatif atas kesalahan input adalah pelanggaran usability yang paling sering dilaporkan pengguna dan paling berdampak pada frustrasi [12]. Ketika mahasiswa melakukan kesalahan tapi sistem tidak menjelaskan kesalahannya, mereka tidak belajar, tetapi mereka hanya berputar dalam kebingungan yang sama.

Penilaian ER1 (2,680) dan ER3 (2,700) yang sama-sama rendah menggambaran mahasiswa yang sering salah input, namun sistem tidak menjelaskan kesalahannya. Dan untuk memperbaikinya pun tidak mudah. Kombinasi ketiganya menciptakan siklus frustrasi yang kontraproduktif dengan tujuan praktikum.

4.6 Dimensi Satisfaction

Dengan nilai 3,020 pada *satisfaction,* terlihat lebih baik dibanding *efficiency* dan *errors*, tapi analisis distribusi frekuensi mengungkap sesuatu yang lebih penting. Pada semua butir S1 hingga S4, antara 40–50% responden memilih angka 3 (netral). Mayoritas responden tidak puas. Mereka hanya tidak cukup kecewa untuk memilih angka rendah. Ini adalah gambaran ketidakpuasan yang tertahan, bukan kepuasan yang sesungguhnya.

Butir S4 (kepuasan menyeluruh) mendapat nilai terendah di dimensi ini, yaitu 2,960, dengan 36% respons negatif. Ini mencerminkan akumulasi dari semua kesulitan yang dialami di tiga dimensi sebelumnya. Mahasiswa yang kesulitan memahami sistem sejak awal, tidak bisa bekerja mandiri, dan sering menghadapi kesalahan yang tidak tertangani dengan baik, pada akhirnya akan tiba pada satu kesimpulan, yaitu pengalaman yang tidak memuaskan.

4.7 Analisis Pain Point

Jika pengukuran dimensional memberi tahu kita apa yang bermasalah, analisis *pain point* dapat memberi informasi di mana tepatnya masalah itu terjadi dalam alur kerja. Tabel 5 merangkum hasilnya.

Tabel 5. Distribusi Pain Point dalam Alur Registrasi Hotel (n = 50, pilihan berganda)

Rank	Tahapan	Frek.	Persentase	Tingkat Kesulitan
1	Edit data reservasi	27	54,0%	Tinggi
2	Input data tamu	23	46,0%	Tinggi
3	Navigasi menu	21	42,0%	Tinggi
4	Login ke sistem	19	38,0%	Sedang
5	Mencetak dokumen registrasi	16	32,0%	Sedang
6	Input pembayaran	12	24,0%	Sedang

7	Menentukan tipe kamar	11	22,0%	Rendah
8	Check-in guest	10	20,0%	Rendah

Sumber: Data primer, olahan penulis (2026) | Persentase dari total responden; responden boleh memilih lebih dari satu

Lebih dari separuh responden (54%) menyebut edit data reservasi sebagai tahapan yang paling sering menimbulkan kesulitan. Ini berkaitan langsung dengan ER3 (kemudahan memperbaiki kesalahan data, nilai 2,700). Di lingkungan hotel nyata, kemampuan memodifikasi data reservasi secara cepat dan akurat adalah keterampilan yang digunakan hampir setiap hari. Tamu akan meminta untuk mengubah tanggal, meminta upgrade kamar, atau merevisi jumlah tamu. Jika mahasiswa tidak dapat berlatih prosedur ini dengan lancar karena antarmuka editnya tidak intuitif, ada gap kompetensi nyata yang akan terbawa ke dunia kerja.

Input data tamu (46%) dan navigasi menu (42%) melengkapi tiga besar *pain point*. Keduanya mencerminkan permasalahan desain antarmuka yang mendasar. Formulir input yang tidak cukup terpandu, dan struktur menu yang tidak mengikuti alur berpikir pengguna. Menariknya, 38% responden bahkan mengalami kesulitan di tahap paling awal, yaitu login ke sistem. Ketika rintangan pertama sebelum memasuki sistem saja sudah terasa berat, sulit mengharapkan pengalaman belajar yang produktif sesudahnya.

Sebaran pain point yang merata di hampir seluruh tahapan alur kerja dari login di awal hingga cetak dokumen di akhir, memperkuat argumen bahwa permasalahan SIHOTEL bersifat sistemik, bukan hanya pada fitur-fitur tertentu saja. Perbaikan parsial kemungkinan besar tidak akan cukup.

4.8 Implikasi Temuan

Nilai rata-rata akhir sebesar 2,931 dengan tidak ada satu butir pun yang mencapai kategori Baik, tiga dimensi di bawah 3,0, dan pain point yang tersebar di hampir seluruh alur kerja. Ini bukan gambaran sistem yang membutuhkan penyempurnaan minor, melainkan ini adalah gambaran sistem yang usabilitynya tidak cukup kuat untuk menjadi tulang punggung pembelajaran praktikum yang berkualitas. Dengan 64% responden yang sudah pernah merasakan standar PMS yang lebih baik, kesenjangan antara SIHOTEL dan ekspektasi mereka sangat terasa. Industri perhotelan sudah bergerak jauh ke arah PMS yang lebih intuitif, lebih responsif, dan lebih informatif. Jika institusi pendidikan tidak mengikuti pergerakan itu, lulusan yang dihasilkan akan memasuki industri dengan keterampilan yang dikalibrasi pada sistem di bawah standar.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengukur usability SIHOTEL pada empat dimensi Nielsen (*learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*) berdasarkan respons 50 mahasiswa Perhotelan yang menggunakannya dalam praktikum registrasi hotel. Hasilnya semua dimensi dan semua 16 butir berada pada kategori Cukup, dengan nilai akhir rata-rata sebesar 2,931. Namun, angka ini berada 0,48 poin di bawah ambang kategori Baik yang seharusnya menjadi standar minimal sistem pembelajaran. Dimensi *errors* adalah titik paling lemah, ditandai oleh 50% responden yang menilai umpan balik kesalahan sistem tidak memadai. Pemetaan pain point mengungkap bahwa edit data reservasi (54%), input data tamu (46%), dan navigasi menu (42%) adalah tiga tahapan yang paling bermasalah. Padahal ketiganya adalah bagian inti dari prosedur registrasi hotel.

Penulis berpendapat bahwa temuan ini secara kolektif membangun argumen yang kuat, SIHOTEL dalam kondisinya saat ini belum layak menjadi satu-satunya media praktikum registrasi hotel. Institusi perlu mempertimbangkan evaluasi dan adopsi alternatif PMS yang lebih mendekati standar industri. Idealnya adalah platform dengan lisensi edukasi yang antarmukanya sudah diuji di lingkungan profesional, memiliki mekanisme umpan balik kesalahan yang informatif, dan navigasinya mengikuti konvensi alur kerja hotel yang sesungguhnya. Selain pergantian sistem, modul pelatihan pemulihan kesalahan yang menargetkan tiga *pain point* utama juga layak dikembangkan sebagai jembatan sementara. Penelitian lanjutan disarankan untuk melakukan evaluasi komparatif antara SIHOTEL dan PMS alternatif yang lebih berstandar industri, memperluas sampel ke beberapa institusi, serta mengkaji apakah gap usability yang ditemukan di sini berdampak nyata pada kompetensi front office mahasiswa saat memasuki dunia kerja.

DAFTAR REFERENSI

[1] F. Amirulloh Anwar and D. Deliana, "International Journal of Management Science and Information Technology Digital Transformation in the Hospitality Industry: Improving Efficiency and Guest Experience," *Int. J. Manag. Sci. Inf. Technol. IJMSIT*, vol. 4, no. 2, pp. 428–437, 2024, [Online]. Available: https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i2.3201

[2] X. Cheng, T. Xue, and B. Yang, "A digital transformation approach in hospitality and tourism research," vol. 35, no. 8, pp. 2944–2967, 2026, doi: 10.1108/IJCHM-06-2022-0679.

[3] X. Peng, J. Zhu, S. Lee, D. Zhou, W. Song, and T. Ying, "International Journal of Hospitality Management Digital transformation in the hospitality industri : A bibliometric review from 2000 to 2023," *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 120, no. April, p. 103761, 2024, doi: 10.1016/j.ijhm.2024.103761.

[4] S. Marneros, G. Papageorgiou, and A. Efstathiades, "Identifying key success competencies for the hospitality industri : the perspectives of professionals," *J. Teach. Travel Tour.*, vol. 00, no. 00, pp. 1–25, 2020, doi: 10.1080/15313220.2020.1745732.

[5] I. Novi, "Digital Skills Research for Tourism and Hospitality Staff," vol. 8, no. 1, pp. 178–190, 2023, doi: 10.13187/ijmil.2023.1.178.

[6] L. K. Price-howard and H. Lewis, "Perceived usefulness of simulation learning in hospitality education," vol. 37, no. 2, pp. 384–393, 2025, doi: 10.1108/IHR-05-2022-0028.

[7] Q. W. Boon, R. A. Kok, A. Aziz, Q. W. Boon, R. A. Kok, and A. Aziz, "Integrating Pedagogical Model for Simulation-Based Learning in Hospitality TVET Students : Attitudes and Satisfaction Integrating Pedagogical Model for Simulation- Based Learning in Hospitality TVET Students : Attitudes and Satisfaction," vol. 1, no. 6, pp. 600–612, 2021, doi: 10.6007/IJARBSS/v11-i6/10195.

[8] A. Suwandi, "HOSPISIMULATOR AS STRENGTHENING TOURISM DIGITAL LITERACY THROUGH," vol. 27, no. 1, pp. 49–56, 2024.

[9] I. Standard and T. S. Preview, "Iso 9241-11," vol. 1998, 1998.

[10] S. Ntoa, "Usability and User Experience Evaluation in Intelligent Environments : A Review and Reappraisal Usability and User Experience Evaluation in Intelligent Environments : A Review," *Int. J. Human–Computer Interact.*, vol. 0, no. 0, pp. 1–30, 2024, doi: 10.1080/10447318.2024.2394724.

[11] M. Benaida, "Developing and extending usability heuristics evaluation for user

interface design via AHP," *Soft Comput.*, vol. 27, no. 14, pp. 9693–9707, 2023, doi: 10.1007/s00500-022-07803-4.
[12] H. Bouraghi, S. Rezayi, S. Amirazodi, and E. Nabovati, "Evaluating the usability of a national health information system with heuristic method," pp. 1–7, 2022, doi: 10.4103/jehp.jehp.
[13] W. G. Alghabban and R. Hendley, "Perceived Level of Usability as an Evaluation Metric in Adaptive E - learning A Case Study with Dyslexic Children," *SN Comput. Sci.*, vol. 3, no. 3, pp. 1–11, 2022, doi: 10.1007/s42979-022-01138-5.
[14] O. Suria, "A Statistical Analysis of System Usability Scale (SUS) Evaluations in Online Learning Platform," vol. 6, no. 2, pp. 992–1007, 2024, doi: 10.51519/journalisi.v6i2.750.
[15] E. Kurniawan, Nofriadi, and A. Nata, "PENERAPAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DALAM PENGUKURAN KEBERGUNAAN WEBSITE PROGRAM," vol. 4307, no. 1, pp. 43–49, 2022.
[16] H. Purnomo, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*, no. January. 2024.
[17] J. Carlos, C. Chiu, and F. Jose, "Understanding e-learning continuance intention : An extension of the Technology Acceptance Model," vol. 64, pp. 683–696, 2006, doi: 10.1016/j.ijhcs.2006.01.003.