

Evaluasi Usability Aplikasi Online Travel Agents di Indonesia dengan Menggunakan Mixed-Method Approach dan Heuristic Evaluation = Usability Evaluation of Online Travel Agents in Indonesia Using Mixed-Method Approach and Heuristic Evaluation

Nunun Hidayah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920540435&lokasi=lokal>

Abstrak

Online travel agent merupakan platform yang menyediakan berbagai jenis layanan perjalanan yang bisa dipesan melalui internet. Adanya permasalahan terkait usability pada aplikasi online travel agent menyebabkan penggunaan aplikasi menjadi kurang maksimal. Penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi masalah usability yang ditemukan pada aplikasi online travel agent yang diteliti. Aplikasi dipilih berdasarkan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia, yakni Traveloka dan Tiket.com. Pemilihan kedua aplikasi ini bertujuan untuk mewakili aplikasi online travel agent di Indonesia dalam penilaian usability untuk mencari permasalahan dari sisi antarmuka aplikasi. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner PSSUQ oleh 100 responden. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara kontekstual dengan partisipan 8 orang per aplikasi dan evaluasi heuristik oleh 4 orang ahli dengan setiap aplikasi dievaluasi oleh 3 orang. Analisis kuesioner menghasilkan nilai usability dengan nilai rata-rata z-score keseluruhan bernilai -0,000892061 untuk Traveloka dan -0,003723701 untuk Tiket.com. Hal ini menjadikan usability kedua aplikasi ini sudah tergolong baik. Pada Traveloka, ditemukan sebanyak 4 temuan masalah dari wawancara kontekstual dan 19 temuan masalah dari evaluasi heuristik. Pada Tiket.com, ditemukan sebanyak 10 temuan masalah dari wawancara kontekstual dan 15 temuan masalah dari evaluasi heuristik. Triangulasi dilakukan untuk menemukan kelompok masalah masing-masing aplikasi dari wawancara kontekstual dan evaluasi heuristik. Traveloka memiliki 6 kelompok masalah, sedangkan Tiket.com memiliki 8 kelompok masalah. Hasil triangulasi dipetakan pada analisis usulan perbaikan kedua aplikasi yang selanjutnya digabung menjadi 11 rekomendasi panduan desain yang sejenis.

.....Online travel agent is a platform that provides various types of travel services that can be booked via the internet. The existence of usability issues in the online travel agent application causing the use of the application to be less than optimal. This research aims to evaluate the usability problems found in the researched online travel agent applications. The application was selected based on the highest number of users in Indonesia, which are Traveloka and Tiket.com. The selection of these two applications aims to represent online travel agent applications in Indonesia in terms of usability assessment and to identify interface problems. Furthermore, quantitative data collection was carried out through the PSSUQ questionnaire by 100 respondents. Qualitative data was collected through contextual interviews with 8 participants per application and heuristic evaluation by 4 experts with each application being evaluated by 3 individuals. The Questionnaire analysis resulted in usability scores with an overall average z-score of -0.000892061 for Traveloka and -0.003723701 for Tiket.com. This indicates that the usability of these both applications is considered good. For Traveloka, 4 problem findings were found from contextual interviews and 19 problem findings from the heuristic evaluation. For Tiket.com, 10 problem findings were found from contextual interviews and 15 problem findings from the heuristic evaluation. Triangulation was conducted to find groups of problems for each application from contextual interviews and heuristic evaluations.

Traveloka has 6 problem groups, while Tiket.com has 8 problem groups. The triangulated results were mapped to the analysis of proposed improvements for both applications which are then combined into 11 similar design guide recommendations.