

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah melakukan *Redesign* Antarmuka Pengguna *Website Online Travel Agent* Berdasarkan Hasil Evaluasi Metode *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus: *Website Agoda*) yang ada di Indonesia. Subjek pada penelitian ini adalah para pengguna *website agoda* dengan usia 18 – 35 tahun yang telah memiliki akun *website agoda* dan pernah melakukan pemesanan hotel.

3.2. Alat dan Bahan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti membutuhkan alat dan bahan untuk membantu peneliti dalam melakukan pelaksanaan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat dengan spesifikasi *hardware* dan *software* sebagai berikut:

1) Perangkat Keras (*Hardware*)

Berikut dibawah ini merupakan tabel spesifikasi perangkat keras (*Hardware*)

Tabel 3. 1 Perangkat Keras (*Hardware*)

No	Nama	Spesifikasi
1	Laptop	Ram 16 GB, SSD 512 GB
2	Processor	AMD Ryzen 5 4600H
3	CPU	3.0 GHz

2) Perangkat Lunak (*Software*)

Berikut dibawah ini merupakan tabel beberapa perangkat lunak yang digunakan untuk membantu dalam pelaksanaan penelitian ini. Google Formulir Merupakan platform untuk membuat kuesioner secara *online*. Figma Merupakan platform yang membantu dalam melakukan perancangan *interface*. Visual Studio Code Aplikasi yang membantu dalam tahap *coding* untuk membuat tampilan

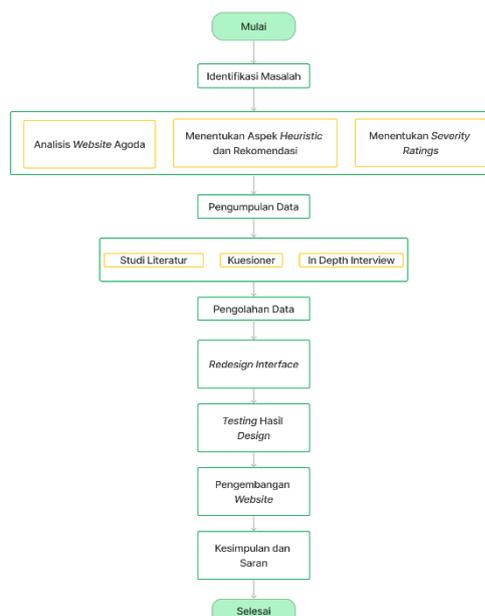
interface pada *website* Agoda. Microsoft Word 2019 Digunakan untuk membuat naskah tugas akhir.

Tabel 3. 2 Perangkat Lunak (*Software*)

No	Nama	Versi	Fungsi
1	Google Formulir	115.0.5790.110	Merupakan platform membantu dalam membuat kuesioner secara <i>online</i> .
2	Figma	116.11.1	Merupakan platform yang membantu dalam melakukan perancangan <i>interface</i> .
3	Visual Studio Code	1.80.2	Aplikasi yang membantu dalam tahap <i>coding</i> untuk membuat tampilan <i>interface</i> pada <i>Website</i> Agoda.
4	Microsoft Word 2019	<i>Version 2307 (Build 16626.20134)</i>	Digunakan untuk membuat naskah tugas akhir.

3.3. Diagram Alur Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode *heuristic evaluation*. Diagram ini digunakan untuk mengetahui alur ketika menggunakan metode *heuristic evaluation* secara terstruktur. Berikut dibawah ini diagram alur peneliti.



Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian

3.3.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini merupakan tahap awal untuk melakukan penelitian agar mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada pada *website* agoda. Penelitian ini bertemakan evaluasi dan perbaikan antarmuka dengan objek *website* agoda.

1. Analisis *Website* Agoda

Metode yang digunakan dalam tahap analisis ini adalah *heuristic evaluation*. *Heuristic evaluation* merupakan pendekatan evaluasi yang didasarkan pada prinsip-prinsip *heuristic* yang telah ditentukan sebelumnya. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai panduan dalam mengevaluasi kualitas *design* sebuah *website*. Dalam penelitian ini dilakukan pengecekan mengenai tampilan *interface* di *website* agoda dan diberikan rekomendasi perbaikan terhadap kesalahan yang telah didapatkan dari *evaluator*.

2. Menentukan *Severity Ratings*

Tahap selanjutnya adalah menentukan *level severity ratings* sesuai dengan kendala yang didapatkan *evaluator* dan telah di validasi oleh *user*. Penentuan *severity ratings* ini bertujuan untuk menentukan tingkatan *level* yang berpengaruh besar terhadap *usability* pengguna.

3. Menentukan Aspek *Heuristic* dan Rekomendasi

Pada tahap ini *evaluator* melakukan penentuan aspek *heuristic*. Penentuan aspek *heuristic* dilakukan dengan menyesuaikan kesalahan dengan 10 aspek *heuristic*.

3.3.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang telah dilakukan yaitu dengan membagikan kuesioner ke sosial media dengan target pengguna *website*. Setelah kuesioner dibagikan dan mendapatkan responden, maka langkah selanjutnya adalah *in depth interview* dengan pengguna *website* agoda. *in depth interview* bertujuan untuk memperoleh informasi detail pada *website* agoda.

1) Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini peneliti melakukan peninjauan atau mencari informasi, teori dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian yang diangkat. Pada studi literatur ini menggunakan kata kunci yaitu, evaluasi menggunakan *heuristic evaluation*, aspek *heuristic*, *online travel agent (OTA)*, Perbaikan *user interface*, dan metode *user experience*.

2) Kuesioner

Tahapan penelitian ini menggunakan teknik membagikan kuesioner ke sosial media dengan kriteria pengguna *website* agoda. Pada tahap ini mendapatkan 32 responden. Kuesioner ini memiliki tujuan untuk mengetahui *problem* atau kendala apa saja yang dialami oleh *user* ketika sedang menggunakan *website* agoda. Pertanyaan Kuesioner dapat dilihat pada lampiran 6.

3) *In Depth Interview*

Setelah membagikan kuesioner dan mendapatkan 32 orang responden. Tahap selanjutnya ialah melakukan *in depth interview*, dari 32 responden ada 5 orang yang bersedia melakukan *in depth interview* untuk menggali informasi lebih rinci. Pertanyaan *in depth interview* dapat dilihat pada lampiran 8.

3.3.3. Pengolahan Data

Pada pengolahan data ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data hasil dari kuesioner dan juga *in depth interview*. Hasil dari evaluasi penemuan permasalahan yang telah ditemukan *user* dan juga *evaluator* akan dilakukan penentuan *point heuristic* sesuai dengan tingkatan level *severity ratings*. Berikut dibawah ini merupakan gambar hasil pengolahan data dari *in depth interview* dengan menggunakan *affinity mapping* yang dikelompokkan berdasarkan permasalahan pada fitur halaman yang ditemukan oleh *evaluator*.

3.3.4. *Redesign Interface*

Tahap ini merupakan tahap pembuatan *design* dengan mengimplementasikan solusi berdasarkan rekomendasi dari hasil evaluasi *heuristic*, *feedback* kuesioner dan *in depth interview* dengan *user*. Proses *redesign interface* ini membuat tampilan *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk memecahkan permasalahan yang sudah didapatkan pada tahap *research*. Tahapan ini memiliki 3 aktivitas *design*, yaitu tahap pembuatan *wireframe*, *low fidelity* dan *high fidelity*.

3.3.5. *Testing Hasil Design*

Tahap ini merupakan tahap untuk dilakukan *testing* terhadap *design website* yang telah dibuat sesuai dengan level *severity ratings major* yang artinya prioritas tinggi yang dapat membuat *user* tidak nyaman pada saat menggunakannya. Pada tahap *testing* ini menggunakan *usability testing* dengan *metric system usability scale* (SUS).

3.3.6. *Pengembangan Website*

Tahap pengembang *website* ini merupakan tahap untuk dilakukan pengembangan suatu produk dengan melakukan perancangan kembali terhadap tampilan dan fungsionalitas pada *website*. Pada tahap pengembangan ini menggunakan *framework bootstrap* yang meliputi HTML, CSS, dan bahasa pemrograman Javascript.

3.3.7. *Kesimpulan dan Saran*

Tahap kesimpulan adalah tahap terakhir, tahap ini merupakan tahap rangkuman semua proses yang telah dilakukan selama penelitian. Pada bagian kesimpulan ini nantinya akan berisikan kelebihan dan kekurangan saat melakukan penelitian dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*.