

## ABSTRAK

# ***REDESIGN ANTARMUKA PENGGUNA WEBSITE ONLINE TRAVEL AGENT BERDASARKAN HASIL EVALUASI METODE HEURISTIC EVALUATION (STUDI KASUS: WEBSITE AGODA)***

Oleh:

Muhammad Zayyan Dafa Qiyamulail

20104040

*Online Travel Agent (OTA)* merupakan jasa layanan yang menyediakan akomodasi tiket pesawat, tiket kereta, *booking* hotel secara online. Berdasarkan hasil komparasi pada *website* komparasi *brand index*, *website* agoda tidak memiliki penilaian situs online reservasi hotel dari pengguna sejak tahun 2019 – 2022, dan pada tahun 2023 agoda memasuki urutan terendah dengan nilai 9.00% dari rentang skala 0-100%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *website* agoda tidak memberikan *good experience* bagi *user*. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan antarmuka *website* agoda berdasarkan prinsip-prinsip desain yang telah ditetapkan, serta untuk mengetahui pendapat pengguna tentang kesesuaian desain dengan kebutuhan mereka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *heuristic evaluation* yang melibatkan tiga orang *expert* atau evaluator untuk menemukan permasalahan yang ada *website* agoda. Dalam metode *heuristic evaluation* ini terdapat *severity ratings* yang digunakan untuk mengukur tingkat keparahan masalah atau kekurangan dalam antarmuka pengguna yang dievaluasi serta untuk memprioritaskan perbaikan dan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang tingkat kritikalitas masalah yang ditemukan. Peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner disosial media dengan kriteria umur 18-35 tahun yang telah memiliki akun agoda dan pernah melakukan pemesanan kamar hotel di *website* agoda dan mendapatkan 32 responden sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Evaluator menemukan beberapa permasalahan yang ada pada *website* agoda yaitu pada halaman utama, halaman pilih hotel, halaman, halaman detail hotel dan halaman pembayaran. Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan oleh evaluator, evaluator menentukan prinsip *heuristic* serta menentukan level *severity ratings*. Dalam 10 prinsip *heuristic evaluation*, ditemukan 6 aspek *heuristic* pada permasalahan-permasalahan di *website* agoda yaitu *Visibility of System Status*, *Match between system and the real world*, *Consistency and Standards*, *Error Prevention*, *Flexibility and efficiency of User*, dan *Aesthetic and minimalist design*. Berdasarkan data permasalahan yang ditemukan, maka diperlukan adanya *Redesign* antarmuka pengguna pada *Website* agoda dan dilakukan *usability testing* dengan *metric system usability scale*(SUS) agar mendapatkan *feedback* dari *user*. Hasil dari *testing* mendapatkan skor rata-rata SUS adalah 72,67% dengan *adjective rating* yang diperoleh adalah *good*. *Redesign* dilakukan sesuai dengan permasalahan yang telah ditemukan dan sesuai dengan rekomendasi perbaikan dari evaluator dan metode pengembangan yang digunakan adalah *prototyping*.

**Kata Kunci:** *Heuristic Evaluation, Online Travel Agent, Prototyping, System Usability Scale, Usability Testing*