

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi kini meningkat sangat cepat yang memberikan dampak sangat besar kepada kehidupan manusia di zaman sekarang, bentuk dampak positif dari kemajuan teknologi informasi ini adalah banyaknya aktivitas manusia menjadi lebih mudah karena terbantu dengan teknologi yang ada[1]. Penggunaan teknologi informasi adalah suatu metode untuk mempermudah akses pengguna terhadap informasi. Salah satu yang sering digunakan dalam dunia digital adalah situs *web*[2]. Banyak kemajuan diberbagai aspek teknologi pada bagian bisnis dengan berbagai layanan, yang dimana layanan tersebut yaitu layanan yang menyediakan akomodasi tiket pesawat, tiket kereta, *booking* hotel secara daring atau bisa disebut *online travel agent* (OTA). Salah satu aplikasi *online travel agent* (OTA) yang berhasil masuk ke Indonesia adalah Agoda [3][7]. *Website online travel agent* wajib memiliki *user interface* sebagai peran penting untuk menentukan banyaknya pengunjung pada sebuah *website*. *User interface* biasanya berdampingan dengan *user experience* yang menjadi faktor penting pengaruhnya keberhasilan dan kegagalan pada suatu *website*, hal ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna[8][11].

Berdasarkan *website* komparasi *brand index* dengan menkomparasikan *online travel agent* (OTA), pada tahun 2019 – 2022 tidak terdapat penilaian situs *online* reservasi hotel, pada tahun 2023 agoda memasuki urutan terendah dengan nilai 9,00% dari rentang skala 0-100%, Hal ini diperlukan evaluasi terkait *website* agoda[12]. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan dilakukannya *survey* dan *in depth interview* dan mendapatkan 32 responden yang melibatkan *user* agoda. Menurut Gay and Diehl dalam Bida dan Maryati penelitian harus menggunakan sampel minimum 30 orang[13]. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti obyek yang alamiah dengan teknik pengambilan

purposive sampling yang digunakan untuk menentukan pengambilan sampel dengan suatu pertimbangan sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Hasil penelitian kualitatif tidak di generalisasikan ke populasi, karena pengambilan sampel tidak diambil secara *random*. Pada penelitian kualitatif tidak mengenal populasi dan sampel. Karena, penelitian kualitatif dimulai dari kasus tertentu[14][15].

Proses *heuristic evaluation* ini melibatkan *expert* atau evaluator dibidang *user interface* dan *user experience*. Dalam penelitian ini, melibatkan 3 orang evaluator untuk melakukan proses *heuristic*. Evaluator menemukan beberapa permasalahan yang ada pada *website* agoda yaitu, *user* merasa kebingungan pada tampilan halaman di *website* agoda karena banyak sekali informasi yang tidak penting dihalaman tersebut. Selain itu, *user* tidak dapat melakukan transaksi/pembayaran pesanan. Karena, pada *website* agoda version 5.2.1 ini hanya menyediakan *payment* Visa / MasterCard / Amex / JCB, yang dimana tidak semua *user* memiliki *payment* tersebut. Hal ini lah yang membuat *user* tidak dapat melakukan pembayaran. Seharusnya pada *website* agoda ini dapat melengkapi fitur pembayaran yang dapat digunakan pada semua *user*, *payment* yang biasa digunakan dengan mudah oleh *user* seperti *mobile banking*, *e-wallet*, dan *gerai retail*.

Header pada *website* agoda juga terlihat terlalu penuh dengan informasi-informasi yang dicantumkan. Pada *header* di *website* agoda, peneliti menemukan suatu fitur yang ketidaksesuaian antara penamaan dan fungsional pada fitur pemesanan hotel di *header* yang tertera dengan penamaan “Apartemen”. Pada bagian *section search* terdapat fitur “Penginapan Pribadi”, yang mana fungsionalitas dari penginapan pribadi ini sama dengan fitur apartemen. Maka hal tersebut membuat *user* berfikir lama ketika *user* ingin melakukan pemesanan kamar hotel. Pada fitur *email*, *customer service*, dan *call center* yang terdapat di *website* agoda tidak dapat dipergunakan *user* dalam mencari informasi mengenai kendala yang terjadi oleh *user* pada *website*. Penelitian ini menggunakan aspek

heuristic evaluation dengan 32 responden pengguna *website* agoda untuk menganalisis dan mengidentifikasi permasalahan pada *Website* agoda versi 5.2.1.

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan oleh *evaluator* terhadap *website* agoda. Maka, *website* agoda ini perlu dilakukan *redesign* pada bagian halaman utama, halaman pilih hotel, halaman detail hotel dan halaman pembayaran. Proses *redesign* bertujuan untuk memperbaiki *user interface* dan juga *user experience* agar *user* merasakan kepuasan ketika menggunakan *website* agoda. Pada hasil *design* ini akan dilakukan *testing* menggunakan metode *usability testing* dengan *metric system usability scale* (SUS) dan juga metode pengembangan yang digunakan adalah *prototyping*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan terhadap *website* agoda yang telah diuraikan latar belakang diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini yaitu terdapat permasalahan yang ditemukan oleh *evaluator* terhadap antarmuka pada *website* agoda. Permasalahan yang ditemukan oleh *evaluator* terdapat pada fitur halaman utama, halaman pilih hotel, halaman detail hotel dan halaman pembayaran. Pada *website* agoda terdapat fitur yang tidak sesuai antara penamaan dan fungsionalitas, terlalu padat informasi yang dicantumkan dan tidak memiliki banyak varian metode pembayaran. *Payment* yang tersedia hanya Visa / MasterCard / Amex / JCB. Oleh karena itu, *website* agoda ini perlu dilakukan *redesign* untuk memperbaiki tampilan *user interface* pada *design* yang sudah ada agar dapat meningkatkan kegunaan *user experience*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka terdapat beberapa pertanyaan

1. Bagaimana *redesign website* agoda menggunakan metode *heuristic evaluation*?
2. Bagaimana hasil pengujian *redesign* menggunakan metode *usability testing* dengan *metric system usability scale* (SUS)?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu

1. *Redesign website* agoda menggunakan metode *heuristic evaluation*.
2. Mengetahui hasil pengujian *redesign* menggunakan metode *usability testing* dengan *metric system usability scale (SUS)*.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijadikan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Evaluasi rancangan *UI* dan *UX Design* pada *website* Agoda.
2. Fitur yang dilakukan perbaikan pada *website* agoda yaitu pada fitur reservasi hotel.
3. Jumlah responden dalam *heuristic* sebanyak 32 responden yang merupakan pengguna *website* agoda.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap terdapat manfaat yang dapat diperoleh:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan juga menambah pengetahuan dalam menyelesaikan permasalahan. Selain itu, peneliti juga dapat mengetahui dan menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*.
2. Penelitian ini dapat menghasilkan rancangan *UI Design* pada *website* dengan menggunakan 10 prinsip *heuristic evaluation* dan *severity ratings*.