

Evaluasi Usability dan Perancangan Desain Alternatif Fitur Pemesanan Tiket Pesawat pada Aplikasi Online Travel Agent: Studi Kasus tiket.com = Usability Evaluation and Alternative Design of Airline Ticket Booking Features on The OTA Application: Case Study tiket.com

Astrid Diany Alwardy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920551944&lokasi=lokal>

Abstrak

Online travel agent (OTA) merupakan gabungan antara marketplace dan agen travel konvensional. Saat ini, OTA menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia jika ingin bepergian karena transaksi pemesanan dapat dilakukan secara online sehingga memberikan kemudahan kepada penggunanya. Pencetus berdirinya OTA di Indonesia adalah aplikasi tiket.com, dengan layanan produk yang paling populer adalah fitur pemesanan tiket pesawatnya. Meskipun fitur tersebut paling banyak digunakan oleh pengguna aplikasi tiket.com, masih banyak ruang untuk perbaikan dan peningkatan. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian ini untuk memberikan evaluasi dan saran desain alternatif fitur pemesanan tiket pesawat pada aplikasi tiket.com. Dalam merancang desain alternatif, penelitian ini menggunakan pendekatan User-Centered Design (UCD), Nielsen's Ten Usability, dan prinsip Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design. Lalu, untuk mengevaluasi hasil perancangan desain, tim penulis menggunakan Usability Testing (UT), System Usability Scale (SUS), dan expert reviews. Penelitian ini menghasilkan desain alternatif berbasis mobile dengan rata-rata tingkat keberhasilan UT sebesar 89% dan dikategorikan B (excellent) dengan rata-rata nilai SUS 82,25. Selain itu, dilakukan juga peninjauan desain alternatif dengan para ahli bidang UI/UX. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, terdapat beberapa catatan yang telah dievaluasi dan diperbaiki pada tahap iterasi desain.

.....Online travel agent (OTA) is a combination of a marketplace and a conventional travel agent. Currently, OTA is the main choice for Indonesian people if they want to travel because transactions can be done online, making it easier for users. The originator of the OTA establishment in Indonesia is tiket.com, with the most popular product service being its flight ticket booking feature. Even though this feature is most widely used by tiket.com application users, there is still a lot of room for improvement. Thus, the authors conducted this research to provide evaluation and suggestions for alternative designs for flight ticket booking features on the tiket.com application. In designing alternative designs, this research uses the User Centered Design (UCD) approach, Nielsen's Ten Usability, and Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design principle. Then, to evaluate the design results, the writing team used Usability Testing (UT), System Usability Scale (SUS), and expert reviews. This research resulted in an alternative mobile-based design with UT average success rate of 89% and categorized B (excellent) with an average SUS score of 82,25. In addition, a review of alternative designs with experts in the UI/UX field was also carried out. Based on the evaluation results, there are some notes that have been evaluated and improved at the design iteration stage.