

INTISARI

Perkembangan dunia teknologi akan informasi dan komunikasi, *website* merupakan halaman situs informasi yang dapat diakses secara cepat dan mudah. Perkembangan teknologi juga memasuki dunia transportasi umum, baik transportasi udara, darat, maupun laut. Banyak perusahaan kini mulai menggunakan internet guna mengurangi biaya pemasaran. Evaluasi tingkat usability *website* maskapai penerbangan di Indonesia penting untuk dilakukan sehingga perusahaan mendapat gambaran *website* seperti apa yang baik dan diinginkan pengguna. Perbandingan usability *website* maskapai penerbangan dan hal hal yang menarik pengguna *website* merupakan hal utama yang menjadi konsentrasi dari penelitian ini.

Penelitian ini diawali dengan menyebarkan kuisisioner awal untuk menentukan objek, subjek, serta *task* yang akan dilakukan oleh responden. Berdasarkan teori usability secara umum, responden dibagi menjadi dua tipe, yaitu *novice user* dan *expert user*. Kemudian dilanjutkan dengan pengujian pada tiga *website* maskapai penerbangan dengan tahapannya, yaitu pemberian skenario pengujian, pemakaian alat *eye-tracking*, mengakses ketiga *website*, dan pengisian kuisisioner. Proses pengujian direkam menggunakan kamera yang akan digunakan dalam analisis data. Analisis statistik digunakan untuk data pengujian pada ketiga *website*, sedangkan untuk data *eye-tracking* menggunakan titik jatuhnya alat pada layar *laptop* untuk setiap halaman *website*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Lion Air memiliki usability yang tinggi untuk *booking hotel* pada *expert user* saat ditinjau dari aspek efektivitas penggunaan. Selain itu, Garuda Indonesia memiliki usability yang tinggi untuk *booking flight* pada *novice user* saat ditinjau dari efisiensi penggunaan. Di sisi lain, Air Asia memiliki usability yang tinggi untuk *booking hotel* pada kedua *user* saat ditinjau dari aspek efisiensi penggunaan serta pada *novice user* dari aspek kepuasan pengguna. Analisis titik jatuh mata pengguna (*eye-tracking*) saat melihat *website* maskapai penerbangan untuk *novice user* dan *expert user* menunjukkan bahwa pengguna melihat ke area terkait dengan informasi *task* yang dilakukan.

Kata kunci = usability, *eye-tracking*, *website*, *usability testing*

ABSTRACT

The development of information and communication technologies, the website, is an information site pages that can be accessed quickly and easily. Technological developments are also entering the world of public transport, either air transport, land, or sea. Many companies are now beginning to use the internet in order to reduce the cost of marketing. Evaluation the level of reusability airline websites in Indonesia is important to do, so the company gets an idea as to what a good website and the user wants. Comparison reusability airline website and the things that attract users of the website are the main thing being the concentration of this research.

This study begins by spreading the initial questionnaire to determine the object, the subject, and the task to be performed by the respondent. Based on general sevara reusability theory, respondents were divided into two types, namely novice users and expert users. Then proceed with testing on three websites airline with its stages, namely the provision of test scenarios, the use of eye-tracking, access all three websites, and filling the questionnaire. The testing process is recorded using a camera that will be used in the data analysis. Statistical analysis is used to test data on all three websites, while the eye-tracking data is using the tool point fall on the laptop screen for each page of the website.

The analysis showed that Lion Air has high reusability for booking hotels in expert user when viewed from the aspect of effective use. Additionally, Garuda Indonesia has high reusability for booking a flight at the novice user while in terms of efficiency. On the other hand, Air Asia has high reusability for booking hotels on both the user when viewed from the aspect of efficiency as well as the novice user of aspects of user satisfaction. Analysis of the user's eye fell point (eye-tracking) while viewing the airline website for novice users and expert users showed that users look to the area associated with task information performed.

Keyword: usability, eye-tracking, website, usability testing