

**EVALUASI DAN PERANCANGAN ULANG *USER*  
*INTERFACE* PADA *WEBSITE* “TIKETUX.COM”  
BERDASARKAN ANALISIS *USABILITY* DAN *EYE-  
TRACKING***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Monica Febe Sintiarra

NPM : 2013610006



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**2017**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Monica Febe Sintiera  
NPM : 2013610006  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : **EVALUASI DAN PERANCANGAN ULANG *USER INTERFACE*  
PADA *WEBSITE "TIKETUX.COM"* BERDASARKAN ANALISIS  
*USABILITY* DAN *EYE-TRACKING***

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Juli 2017

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul, S.T.,M.T.,M.I.M)

**Pembimbing**

(Dr. Johanna Hariandja, S.T., M.Sc., PDEng)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan



## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Monica Febe Sintiarra

NPM : 2013610006

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### ***“EVALUASI DAN PERANCANGAN ULANG USER INTERFACE PADA WEBSITE “TIKETUX.COM” BERDASARKAN ANALISIS USABILITY DAN EYE-TRACKING”***

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 5 Juli 2017

Monica Febe Sintiarra  
2013610006

## ABSTRAK

Perkembangan internet yang semakin pesat membuat pekerjaan yang butuh banyak waktu dapat diselesaikan dengan cepat menggunakan *gadget* dan internet. Salah satu pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan menggunakan internet adalah pemesanan tiket secara *online*. Dengan memesan tiket secara *online*, pengguna tidak harus lagi menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantri tiket yang dibutuhkan. Salah satu *website* yang menyediakan jasa penjualan tiket travel secara *online* adalah *website* "Tiketux.com". Namun, *website* "Tiketux.com" ini tidak memiliki popularitas yang baik apabila dibandingkan dengan *website* sejenis.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu mengevaluasi *user interface website* "Tiketux.com", melakukan perancangan ulang, dan mengevaluasi perancangan ulang yang ada. Penelitian yang dilakukan menggunakan analisis *usability testing* dan *eye-tracking*. Penelitian ini memerlukan responden sebanyak 6 orang dengan 2 jenis kelompok sehingga total responden yang dimiliki adalah 12 orang. Kelompok pertama yaitu responden yang pernah menggunakan *website* "Tiketux.com" dan kelompok kedua adalah responden yang belum pernah menggunakan *website* "Tiketux.com". Dua belas orang responden ini akan mengerjakan *task* yang berkaitan dengan *website* Tiketux untuk mendapatkan hasil berdasarkan *usability testing* dan *eye-tracking*. Hasil yang didapatkan berdasarkan analisis *usability* yaitu *effectiveness* 36%, *efficiency* 32%, dan *learnability* 49%. Nilai SUS Score yang didapatkan sebesar 45,21 dan 18 buah *usability problems*.

Berdasarkan *usability problems* yang didapatkan dibuatlah rancangan ulang dan dilakukan proses evaluasi yang sama dengan proses evaluasi *website* sekarang dan menghasilkan *effectiveness* 73%, *efficiency* 71%, dan *learnability* 87%. Nilai SUS Score sebesar 71,46 dan 9 buah *usability problems* yang terdiri dari 8 buah *usability problems* baru dan 1 buah *usability problems* lama. Nilai SUS Score yang didapat membuktikan bahwa rancangan ulang *website* yang baru memiliki tingkat *usability* yang lebih baik namun masih membutuhkan perbaikan.

## **ABSTRACT**

*The ever-increasing development of the Internet makes the work that need much time can be solved by using gadgets and the internet. One of the jobs that can be completed using the internet is online ticket booking. By ordering tickets online, users do not have to spend hours to queue up on acquiring the required tickets. One of the websites that provides travel ticket sales services online is the website "Tiketux.com". However, this website does not have a good popularity when compared to similar websites.*

*The objective of this research is to evaluate the user interface of the website "Tiketux.com", to redesign, and to evaluate the existing redesign. The study was conducted using the analysis of usability testing and eye-tracking. This study requires 6 respondents with 2 types of groups, therefore the total respondents are 12 people. The first group of respondents who have used the website "Tiketux.com" and the second group who have never used the website "Tiketux.com". Twelve of these respondents will work on tasks related to the website "Tiketux.com" to get results based on usability testing and eye-tracking. The results obtained based on usability analysis are 36% effectiveness, 32% efficiency, and 49% learnability. The results obtained are SUS Score of 45.21 and 18 usability problems.*

*Based on the usability problems obtained, it was later redesigned and evaluated using the same evaluation method with current website evaluation, in which resulted in an improved the effectiveness of 73%, efficiency 71%, and learnability 87%. The value of SUS Score is 71,46 and 9 usability problems consist of 8 new usability problems and 1 old usability problems. The value of the SUS score obtained proves that the new website design has a better usability level but further improvement is still required.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Skripsi dengan judul “Evaluasi dan Perancangan Ulang *User Interface* Pada *Website* “Tiketux.com” Berdasarkan Analisis *Usability* dan *Eye-Tracking*” telah selesai disusun untuk memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana dalam bidang Ilmu Teknik Industri Program Studi Teknologi Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak sekali kritik, saran, ide, dan dukungan dari berbagai pihak yang bersangkutan. Atas hal tersebut penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga inti penulis yang telah terus mendukung penulis dari awal pembuatan skripsi hingga akhir penulisan. Keluarga penulis juga tidak lupa untuk terus mendoakan penulis agar penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
2. Ibu Dr. Johanna Renny Octavia Hariandja, S.T., M.Sc., PDEng selaku dosen pembimbing dari penulis yang terus membimbing penulis selama proses pembuatan skripsi dan pada akhirnya ucapan terima kasih terbesar dapat diberikan kepada beliau.
3. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM selaku Koordinator mata kuliah skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis baik langsung maupun tidak langsung.
4. Bapak Dr. Thedy Yogasara, S.T., M.EngSc dan Ibu Kristiana Asih Damayanti, S.T., M.T selaku penguji sidang proposal skripsi penulis yang menyadarkan dan memberikan masukan terhadap tahap awal pengerjaan skripsi.
5. Bapak Dr. Thedy Yogasara, S.T., M.EngSc dan Ibu Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.Sc selaku penguji sidang skripsi penulis yang memberikan masukan dan saran terhadap hasil skripsi yang telah dibuat.

6. Ibu Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.Sc selaku Koordinator Laboratorium Analisis Perancangan Kerja & Ergonomi atas kesediaannya untuk meminjamkan alat *eye-tracker* dan ruang usability untuk proses evaluasi skripsi dari penulis.
7. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T yang selalu memberikan dukungan dan pembelajaran yang berguna untuk penulis.
8. Teman-teman seperjuangan selama mengerjakan skripsi yaitu Trifena, Natasya, Floretta, Fiona, Stephanie, Giovanni, Helen, Chris, Vincent, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan seluruhnya di sini yang telah membantu dan terus menyemangati penulis.
9. Teman yang selalu memberikan semangat dan selalu ada ketika penulis membutuhkan yaitu Evelyn, Melissa dan Jeniffer.
10. Teman-teman tim Asisten Perancangan Sistem Teknik Industri I dan II yang selalu menyemangati penulis dan terus memberikan saran terkait skripsi penulis.
11. Teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2013 kelas A yang selalu membantu penulis selama proses pembelajaran 4 tahun di Universitas Katolik Parahyangan.
12. Pihak lain yang bersangkutan namun tidak dapat penulis tuliskan di kata pengantar ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi penulis jauh dari kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat diberikan untuk menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, penulis mengharapkan penelitian skripsi ini dapat berguna untuk pihak-pihak lain dan memohon maaf apabila penulis terdapat kesalahan atau menyinggung perasaan pihak-pihak tertentu.

Bandung, 26 Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                            | <b>i</b>     |
| <b>ABSTRACT</b> .....                           | <b>ii</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                     | <b>iii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                         | <b>v</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                       | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                      | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                    | <b>xiii</b>  |
| <br>  |              |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                  | <b>I-1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                 | I-1          |
| 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....     | I-5          |
| 1.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian ..... | I-9          |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                      | I-10         |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                     | I-10         |
| 1.6 Metodologi Penelitian .....                 | I-11         |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                 | I-14         |
| <br>  |              |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....            | <b>II-1</b>  |
| II.1 Desain Interaksi.....                      | II-1         |
| II.2 <i>Usability</i> .....                     | II-3         |
| II.3 <i>E-commerce Website</i> .....            | II-4         |
| II.4 <i>Usability Testing</i> .....             | II-5         |
| II.5 <i>System Usability Scale Score</i> .....  | II-7         |
| II.6 <i>Eye-tracking</i> .....                  | II-8         |
| II.7 Penyesuaian.....                           | II-11        |
| II.8 <i>Prototyping</i> .....                   | II-12        |
| <br>  |              |
| <b>BAB III EVALUASI WEBSITE SEKARANG</b> .....  | <b>III-1</b> |
| III.1 Proses Pengumpulan Data Awal.....         | III-1        |
| III.1.1 Penjelasan Awal .....                   | III-1        |



|  |             |
|--|-------------|
| III.1.2 Pertanyaan Awal.....   | III-2       |
| III.2 Rencana Evaluasi.....  | III-6       |
| III.3 Evaluasi <i>Website</i> Sekarang Menggunakan Analisis <i>Usability</i> .....                 | III-8       |
| III.3.1 <i>Effectiveness</i> .....   | III-9       |
| III.3.2 <i>Efficiency</i> .....  | III-12      |
| III.3.3 <i>Learnability</i> .....  | III-14      |
| III.4 Nilai <i>System Usability Scale (SUS) Score</i> .....  | III-15      |
| III.5 Kendala Responden .....  | III-16      |
| III.6 Evaluasi <i>Website</i> Sekarang Menggunakan <i>Eye-tracking</i> .....                       | III-18      |
| III.7 <i>Usability Problems</i> .....  | III-37      |
| <br>   |             |
| <b>BAB IV PERANCANGAN ULANG WEBSITE.....</b>   | <b>IV-1</b> |
| IV.1 Rancangan Ulang <i>Website</i> .....  | IV-1        |
| IV.2 Rencana Evaluasi Rancangan Ulang <i>Website</i> .....   | IV-13       |
| IV.3 Evaluasi Rancangan Ulang <i>Website</i> Menggunakan<br>Analisis <i>Usability</i> .....        | IV-13       |
| IV.3.1 <i>Effectiveness</i> .....  | IV-13       |
| IV.3.2 <i>Efficiency</i> .....   | IV-16       |
| IV.3.3 <i>Learnability</i> .....   | IV-18       |
| IV.4 Nilai <i>System Usability Scale (SUS) Score</i> .....   | IV-19       |
| IV.5 Kendala Responden.....  | IV-20       |
| IV.6 Evaluasi Rancangan Ulang <i>Website</i> Menggunakan<br><i>Eye-tracking</i> .....              | IV-22       |
| IV.7 Perbandingan Hasil <i>Website</i> Sekarang dan Usulan .....                                   | IV-30       |
| <br>   |             |
| <b>BAB V ANALISIS.....</b>   | <b>V-1</b>  |
| V.1 Analisis Pemilihan Responden.....  | V-1         |
| V.2 Analisis Rencana Evaluasi .....  | V-3         |
| V.3 Analisis Hasil Evaluasi <i>Website</i> Sekarang Menggunakan<br>Analisis <i>Usability</i> ..... | V-4         |
| V.4 Analisis Hasil Evaluasi <i>Website</i> Sekarang Menggunakan<br><i>Eye-tracking</i> .....       | V-7         |
| V.5 Analisis <i>Usability Problem Website</i> Sekarang.....  | V-10        |
| V.6 Analisis Rancangan Ulang <i>Website</i> .....  | V-11        |

|   |      |
|---|------|
| V.7 Analisis Hasil Evaluasi <i>Website</i> Usulan Menggunakan Analisis <i>Usability</i> ..... | V-12 |
| V.8 Analisis Hasil Evaluasi <i>Website</i> Usulan Menggunakan <i>Eye-tracking</i> .....       | V-15 |
| V.9 Analisis Perbedaan Hasil <i>Website</i> Sekarang dan <i>Website</i> Usulan..              | V-16 |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>VI-1</b> |
| VI.1 Kesimpulan .....                    | VI-1        |
| VI.2 Saran.....                          | VI-2        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|              |  |        |
|--------------|--|--------|
| Tabel I.1    | <i>Ranking Website</i> Sejenis (Alexa).....                        | I-4    |
| Tabel I.2    | Frekuensi Perjalanan dan <i>Website</i> yang Sering Digunakan..... | I-7    |
| Tabel I.3    | Hasil Wawancara Terkait <i>Website</i> “Tiketux.com” .....         | I-8    |
| Tabel II.1   | Tabel Penyesuaian <i>Shumard</i> .....                             | II-11  |
| Tabel III.1  | Hasil dari Responden.....  | III-3  |
| Tabel III.2  | <i>Task List</i> .....   | III-7  |
| Tabel III.3  | <i>Task Scenario</i> .....   | III-7  |
| Tabel III.4  | Kriteria dan Parameter <i>Usability</i> .....                      | III-9  |
| Tabel III.5  | Langkah Referensi Pengerjaan <i>Task</i> .....                     | III-9  |
| Tabel III.6  | Jenis <i>Error</i> .....   | III-10 |
| Tabel III.7  | <i>Error</i> Responden.....  | III-11 |
| Tabel III.8  | <i>Effectiveness</i> Responden .....                               | III-11 |
| Tabel III.9  | Waktu Referensi .....  | III-12 |
| Tabel III.10 | Persentase <i>Efficiency</i> Waktu Penyelesaian.....               | III-13 |
| Tabel III.11 | Persentase <i>Efficiency</i> Total .....                           | III-14 |
| Tabel III.12 | Frekuensi Bertanya Responden .....                                 | III-14 |
| Tabel III.13 | Jawaban Kuesioner SUS .....  | III-15 |
| Tabel III.14 | Nilai Kontribusi SUS <i>Score</i> .....                            | III-16 |
| Tabel III.15 | Kendala yang Dialami Responden .....                               | III-17 |
| Tabel III.16 | Rekapitulasi Kendala yang Dialami Responden .....                  | III-18 |
| Tabel III.17 | Rekapitulasi Proporsi Hasil <i>Gazeplots</i> .....                 | III-34 |
| Tabel III.18 | Jenis <i>Error Gazeplots</i> .....                                 | III-34 |
| Tabel III.19 | <i>Error Gazeplots</i> Responden .....                             | III-35 |
| Tabel III.20 | <i>Usability Problems</i> .....                                    | III-36 |
| Tabel III.21 | Solusi dari <i>Usability Problems</i> .....                        | III-37 |
| Tabel IV.1   | Solusi dan Perubahan Rancangan .....                               | IV-1   |
| Tabel IV.2   | Langkah Standar Pengerjaan <i>Task</i> .....                       | IV-14  |
| Tabel IV.3   | <i>List Error</i> .....  | IV-15  |
| Tabel IV.4   | <i>Error</i> Responden.....  | IV-15  |
| Tabel IV.5   | <i>Effectiveness</i> Responden .....                               | IV-16  |

|   |       |
|---|-------|
| Tabel IV.6 Waktu Referensi.....   | IV-16 |
| Tabel IV.7 Persentase <i>Efficiency</i> .....   | IV-17 |
| Tabel IV.8 <i>Efficiency</i> Total.....   | IV-18 |
| Tabel IV.9 Frekuensi Bertanya Responden.....  | IV-18 |
| Tabel IV.10 Jawaban Kuesioner SUS .....   | IV-19 |
| Tabel IV.11 Nilai Kontribusi SUS <i>Score</i> .....                                   | IV-20 |
| Tabel IV.12 Kendala Responden Terhadap Rancangan Usulan <i>Website</i> .....          | IV-20 |
| Tabel IV.13 Rekapitulasi Kendala Responden Terhadap Rancangan Usulan                  | IV-21 |
| Tabel IV.14 Rekapitulasi Hasil <i>Gazeplots</i> Usulan .....                          | IV-29 |
| Tabel IV.15 <i>List Error</i> Berdasarkan <i>Gazeplots</i> .....                      | IV-29 |
| Tabel IV.16 Rekapitulasi <i>Error Gazeplots</i> Rancangan Usulan <i>Website</i> ..... | IV-30 |
| Tabel IV.17 Perbandingan <i>Usability Factors</i> .....                               | IV-30 |
| Tabel IV.18 Kendala dari Responden Evaluasi Ulang.....                                | IV-38 |

## DAFTAR GAMBAR

|               |   |        |
|---------------|---|--------|
| Gambar I.1    | Perkembangan Jumlah Pengguna Kendaraan di Indonesia<br>20 Tahun Terakhir..... | I-1    |
| Gambar I.2    | Klasifikasi Jasa <i>E-commerce</i> Tahun 2015 .....                           | I-2    |
| Gambar I.3    | <i>Ranking Website</i> Tiketux Terhadap <i>Website</i> Lain .....             | I-3    |
| Gambar I.4    | Tampilan Awal “Tiketux.com” .....   | I-5    |
| Gambar I.5    | Tampilan Mohon Menunggu .....   | I-6    |
| Gambar I.6    | Pemilihan Waktu Keberangkatan .....   | I-6    |
| Gambar I.7    | Metodologi Penelitian yang Digunakan .....                                    | I-11   |
| Gambar II.1   | Komponen Desain Interaksi .....   | II-1   |
| Gambar II.2   | <i>SUS Score</i> .....  | II-7   |
| Gambar II.3   | Posisi Responden dalam Menggunakan <i>Eye-Tracker</i> .....                   | II-8   |
| Gambar II.4   | Cara Kerja <i>Eye-Tracker</i> .....   | II-9   |
| Gambar II.5   | <i>Gazeplots</i> .....  | II-9   |
| Gambar II.6   | <i>Heatmap</i> .....  | II-10  |
| Gambar III.1  | Situasi Evaluasi.....   | III-2  |
| Gambar III.2  | <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden .....                                | III-4  |
| Gambar III.3  | <i>Pie Chart</i> Usia Responden.....  | III-4  |
| Gambar III.4  | <i>Pie Chart</i> Frekuensi Berpergian Responden .....                         | III-5  |
| Gambar III.5  | <i>Pie Chart Website</i> yang Sering Digunakan.....                           | III-5  |
| Gambar III.6  | <i>Pie Chart</i> Penggunaan <i>Website</i> “Tiketux.com” .....                | III-6  |
| Gambar III.7  | <i>Gazeplots Task 1 Register</i> .....  | III-19 |
| Gambar III.8  | <i>Gazeplots Task 1 Biodata</i> .....   | III-20 |
| Gambar III.9  | <i>Gazeplots Task 2 Mencari Informasi Cara Pemesanan Tiket</i> ..             | III-21 |
| Gambar III.10 | <i>Gazeplots Task 2 Memilih Informasi Cara Pemesanan Tiket</i> ..             | III-22 |
| Gambar III.11 | <i>Gazeplots Task 2 Membaca Informasi Cara Pemesanan<br/>Tiket</i> .....      | III-23 |
| Gambar III.12 | <i>Gazeplots Task 3 Mencari Informasi Cara Pembayaran Tiket</i> . III-24      |        |
| Gambar III.13 | <i>Gazeplots Task 4 Memesan Tiket</i> .....                                   | III-25 |
| Gambar III.14 | <i>Gazeplots Task 4 Memilih Jam Keberangkatan</i> .....                       | III-26 |
| Gambar III.15 | <i>Gazeplots Task 4 Mengisi Biodata Tiket</i> .....                           | III-27 |

|   |        |
|---|--------|
| Gambar III.16 <i>Gazeplots Task 4</i> Memilih Posisi Kursi .....                    | III-28 |
| Gambar III.17 <i>Gazeplots Task 4</i> Memilih Cara Pembayaran .....                 | III-29 |
| Gambar III.18 <i>Gazeplots Task 4</i> Menyelesaikan Pemesanan Tiket.....            | III-30 |
| Gambar III.19 <i>Gazeplots Task 5</i> Mengganti Jadwal Pemesanan Tiket.....         | III-30 |
| Gambar III.20 <i>Gazeplots Task 6</i> Mencari Informasi Pembatalan Tiket .....      | III-31 |
| Gambar III.21 <i>Gazeplots Task 7</i> Menemukan Pilihan “Riwayat Pemesanan” .       | III-32 |
| Gambar III.22 <i>Gazeplots Task 7</i> Memeriksa Tiket .....                         | III-33 |
| Gambar IV.1 Tampilan Awal .....   | IV-3   |
| Gambar IV.2 Informasi Cara Pemesanan Tiket .....                                    | IV-5   |
| Gambar IV.3 Tampilan Informasi Pencatatan Kode .....                                | IV-6   |
| Gambar IV.4 Tampilan Pemilihan Jam Keberangkatan Tiket .....                        | IV-7   |
| Gambar IV.5 Tampilan Biodata Penumpang .....  | IV-9   |
| Gambar IV.6 Tampilan <i>Agreement</i> .....   | IV-10  |
| Gambar IV.7 Tampilan Informasi <i>Live Support</i> .....                            | IV-11  |
| Gambar IV.8 Tampilan Informasi Metode Pembayaran.....                               | IV-12  |
| Gambar IV.9 Tampilan Pengubahan Jadwal Tiket .....                                  | IV-13  |
| Gambar IV.10 <i>Gazeplots Task 1 Register</i> .....                                 | IV-22  |
| Gambar IV.11 <i>Gazeplots Task 1</i> Biodata .....                                  | IV-23  |
| Gambar IV.12 <i>Gazeplots Task 2</i> Mencari Informasi Cara Pemesanan Tiket .       | IV-23  |
| Gambar IV.13 <i>Gazeplots Task 3</i> Memilih Informasi Cara Pemesanan Tiket .       | IV-24  |
| Gambar IV.14 <i>Gazeplots Task 2</i> Membaca Informasi Cara Pemesanan<br>Tiket..... | IV-25  |
| Gambar IV.15 <i>Gazeplots Task 3</i> Membaca Informasi Metode Pembayaran .          | IV-25  |
| Gambar IV.16 <i>Gazeplots Task 4</i> Memesan Tiket.....                             | IV-26  |
| Gambar IV.17 <i>Gazeplots Task 5</i> Mengganti Jadwal Tiket.....                    | IV-27  |
| Gambar IV.18 <i>Gazeplots Task 6</i> Mencari Informasi Cara Membatalkan .....       | IV-27  |
| Gambar IV.19 <i>Gazeplots Task 7</i> Mengecek Status Tiket.....                     | IV-28  |
| Gambar IV.20 <i>Gazeplots Task 1</i> Responden ke-3 .....                           | IV-32  |
| Gambar IV.21 <i>Gazeplots Task 2</i> Responden ke-1 .....                           | IV-33  |
| Gambar IV.22 <i>Gazeplots Task 3</i> Responden ke-7 .....                           | IV-34  |
| Gambar IV.23 <i>Gazeplots Task 4</i> Responden ke-10 .....                          | IV-35  |
| Gambar IV.24 <i>Gazeplots Task 5</i> Responden ke-1 .....                           | IV-36  |
| Gambar IV.25 <i>Gazeplots Task 6</i> Responden ke-2 .....                           | IV-37  |
| Gambar IV.26 <i>Gazeplots Task 7</i> Responden ke-5 .....                           | IV-38  |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A CONTOH *GAZELOTS* UNTUK *WEBSITE* AWAL

LAMPIRAN B CONTOH *GAZELOTS* UNTUK *WEBSITE* USULAN

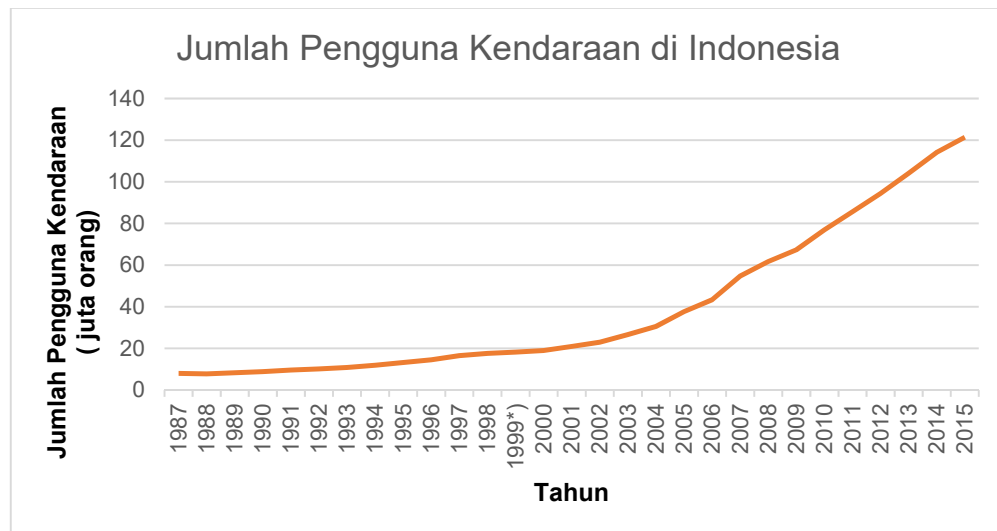
# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah hingga sistematika penulisan yang akan digunakan untuk menyusun laporan. Latar belakang masalah ini akan diidentifikasi menjadi rumusan masalah hingga bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai pendahuluan yang dibuat.

### I.1 Latar Belakang Masalah

Zaman modern saat ini merupakan jaman dimana manusia dimanjakan dengan berbagai fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang yang sering digunakan, yaitu transportasi dan layanan internet. Manusia menjadi terbiasa untuk menggunakan fasilitas yang ada karena fasilitas ini dapat memudahkan manusia untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini dapat terlihat dari jumlah pengguna kendaraan di Indonesia dari tahun 1987-2015 terus meningkat. Data statistik ini ditunjukkan dari hasil sensus yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik yang dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1. Perkembangan Jumlah Pengguna Kendaraan di Indonesia 20 Tahun Terakhir

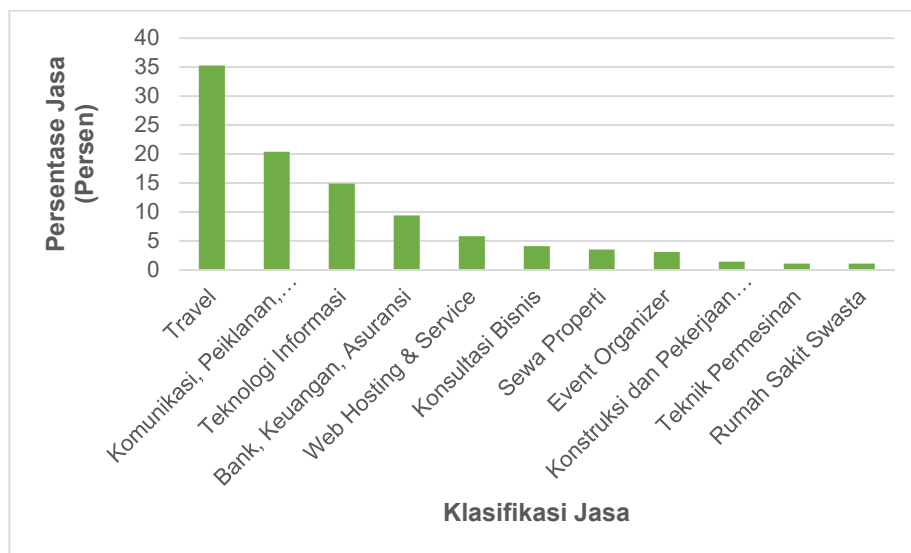
(sumber : Badan Pusat Statistik, 2017a; \*tidak termasuk Timor-Tim)



Pada Gambar I.1 dapat dilihat bahwa pengguna kendaraan di Indonesia semakin meningkat dalam 20 tahun terakhir. Peningkatan ini terjadi akibat jumlah penduduk yang semakin meningkat dan peningkatan ini menyebabkan peningkatan jumlah kendaraan di Indonesia. Berdasarkan data statistik ini, dapat diperkirakan bahwa jumlah pengguna transportasi akan semakin meningkat untuk tahun-tahun selanjutnya.

Peningkatan juga terjadi pada pengguna internet di Indonesia. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (2017), sebanyak 51,8% penduduk Indonesia menggunakan Internet untuk berbagai kebutuhan seperti melakukan transaksi secara *online*. Sebanyak 63,5% penduduk Indonesia pernah bertransaksi *online* dan transaksi *online* yang sering dilakukan adalah pembelian tiket dengan persentase sebesar 25,7%. Dari pengguna internet tersebut sebanyak 35% menggunakan perangkat PC atau Laptop sebagai media menggunakan internet.

Hasil sensus yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik menunjukkan terdapat dua jenis layanan *e-commerce* yaitu untuk membeli produk dan layanan jasa. Layanan jasa yang ada berupa teknologi informasi, teknik permesinan, konsultasi bisnis hingga *travel* atau pembelian tiket secara *online*. Badan Pusat Statistik juga melakukan sensus terhadap klasifikasi jasa dalam transaksi *online* yang dapat dilihat pada Gambar I.2.

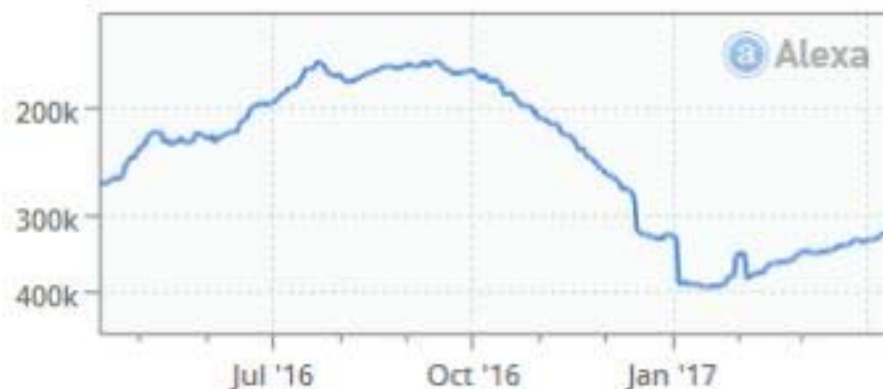


Gambar I.2. Klasifikasi Jasa *E-commerce* Tahun 2015

(sumber : Badan Pusat Statistik, 2017b)

Pada Gambar I.2 dapat dilihat mayoritas dari masyarakat menggunakan jasa travel dalam aktivitas *e-commerce*. Hal ini disebabkan membeli tiket secara langsung membutuhkan waktu dan jarak yang cukup jauh. Dengan menggunakan layanan *e-commerce*, akan memudahkan dalam pembelian tiket perjalanan karena dapat meminimasi waktu dan jarak tersebut. Namun, tidak semua jasa transportasi antar kota memberikan layanan pembelian tiket secara *online*, oleh karena itu banyak *website* atau aplikasi yang menyediakan tempat pembelian tiket secara *online* dari berbagai jasa pelayanan. Salah satu *website* yang menyediakan layanan tersebut adalah "Tiketux.com". "Tiketux.com" menyediakan layanan berupa pemesanan tiket *online* untuk *travel* dan bus antar kota.

Alexa merupakan salah satu badan yang meneliti tentang keberadaan sebuah *website*. Riset yang dilakukan oleh Alexa pada tahun 2017 menunjukkan bahwa *ranking* yang dimiliki *website* "Tiketux.com" apabila dibandingkan dengan keseluruhan *website* yang ada mengalami penurunan setiap bulannya dan meningkat pada tahun 2017. Alexa juga bekerja sama dengan pihak Dmoz.org. Dmoz.org adalah *website* yang menyediakan daftar *website-website* yang terpercaya serta melakukan *ranking* untuk setiap *website* yang ada. *Website* yang dimiliki "Tiketux.com" memiliki domain .com dan tidak tercantum dalam Dmoz.org. *Website* "Tiketux.com" yang tidak tercantum dalam Dmoz ini membuat *website* tersebut membutuhkan peninjauan lebih lanjut mengenai *user interface* dan sistem yang dimiliki Tiketux. Hal ini dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3. *Ranking Website* Tiketux Terhadap *Website* lain  
(sumber : <http://www.alex.com/siteinfo/tiketux.com>)

Alexa juga meneliti tentang *website* yang selalu dikunjungi oleh pengguna sebelum mengunjungi *website* “Tiketux.com”. *Website* yang dikunjungi terlebih dahulu yaitu baraya *travel*, daytrans *travel*, dan xtrans *travel*. Pengguna yang tidak langsung mengunjungi “Tiketux.com” untuk membeli tiket merupakan dampak dari rancangan *website* “Tiketux.com” yang tidak *usable* untuk digunakan. Rancangan yang tidak *usable* ini membuat pengguna tidak nyaman ketika menggunakan *website* “Tiketux.com”, maka dari itu perlu dilakukan perancangan ulang dengan menggunakan analisis *usability* dan *eye-tracking*.

Alasan perancangan ulang juga diperkuat dari riset yang dilakukan Alexa terhadap *website* sejenis “Tiketux.com” yaitu *website* Kramatdjati, Jadipergi, Cititrans, Redbus, dan Baraya. Pada riset ini Alexa melakukan *ranking* terhadap *website* tersebut yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 *Ranking Website* Sejenis (Alexa)

| <b>Nama Website</b> | <b>Ranking di Indonesia</b> |
|---------------------|-----------------------------|
| Tiketux             | 5,286                       |
| Redbus              | 13,409                      |
| Baraya              | 16,108                      |
| Jadipergi           | 21,285                      |
| Citrans             | 25,825                      |
| Kramatdjati         | 63,049                      |

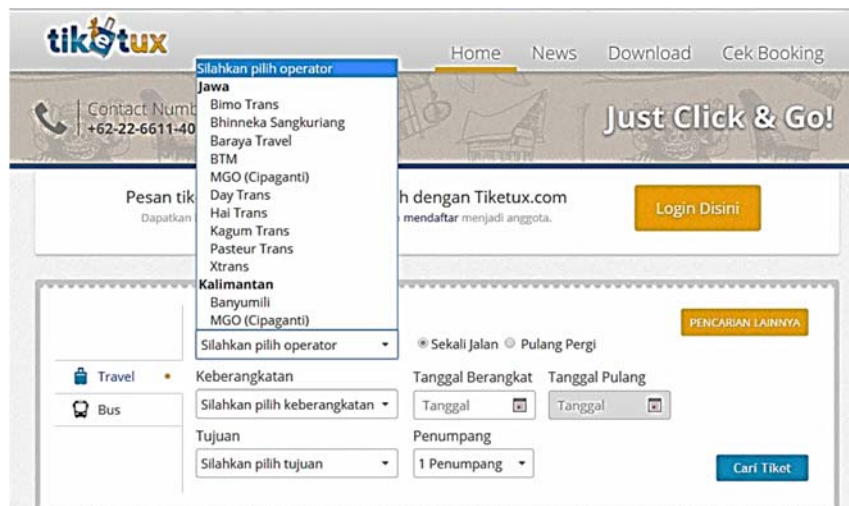
Pada Tabel I.1 dapat dilihat *ranking* “Tiketux.com” terhadap *website* sejenis memiliki *ranking* teratas. Dalam merancang sebuah *website* yang *usable* maka diperlukan analisis berdasarkan *usability* dan *eye-tracking* untuk melihat seberapa *usable website* tersebut. Analisis *usability* merupakan analisis yang menggunakan beberapa *task* yang harus dikerjakan oleh *user*. Indikator SUS score digunakan untuk menunjukkan tingkat *usability* dari suatu tampilan. Analisis *eye-tracking* merupakan analisis terhadap gerakan mata untuk melihat dimana dan frekuensi mata untuk melihat di suatu titik. Berdasarkan hal di atas maka

diperlukan suatu penelitian mengenai evaluasi dan perancangan ulang *user interface* pada website “Tiketux.com” berdasarkan analisis *usability* dan *eye-tracking*.

## I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Website “Tiketux.com” merupakan *website* yang dibuat oleh PT. Trans Berjaya Khatulistiwa. *Website* ini menyediakan fitur untuk pemesanan tiket travel dan tiket bus. Rekanan yang bekerja sama dengan *website* ini adalah Bimo Trans, Baraya Travel, BTM, MGO (Cipaganti), Day Trans, Hai Trans, Kagum Trans, Pasteur Trans, Xtrans, Banyumili, dan Kramat Djati.

Pada Gambar I.4 dapat dilihat tampilan awal “Tiketux.com”. Pada tampilan awal ini “Tiketux.com” terdapat pilihan operator, keberangkatan, tujuan, tanggal berangkat, tanggal pulang, dan jumlah penumpang. “Tiketux.com” juga menyediakan pilihan jenis tiket berupa tiket travel atau tiket bus.



Gambar I.4. Tampilan Awal “Tiketux.com”

(sumber : <http://www.tiketux.com/>)

*Icon* yang dimiliki “Tiketux.com” juga tidak terlalu banyak dan warna yang digunakan tidak terlalu kontras dan sulit dipahami. Setelah pengguna memilih operator hingga jumlah penumpang, langkah selanjutnya dapat dilihat pada Gambar I.5.

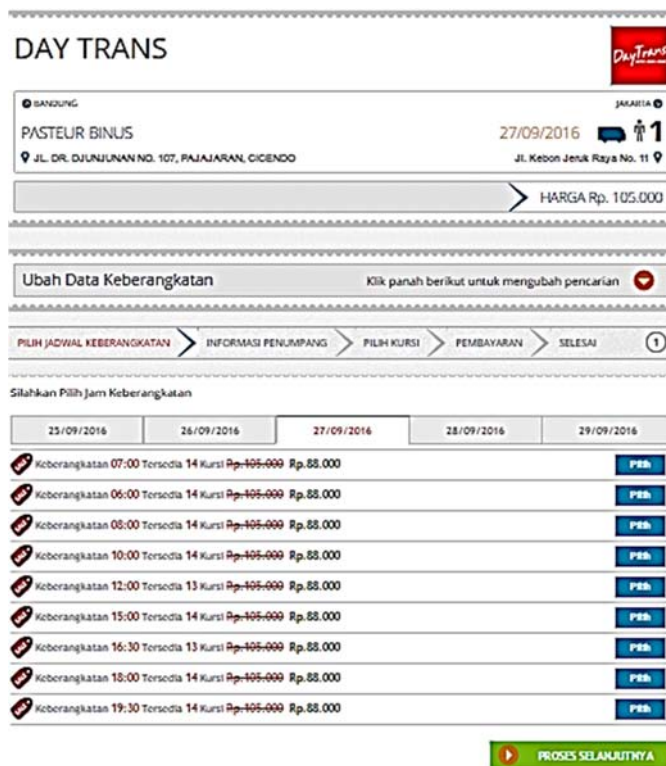
Pada Gambar I.5 dapat dilihat bahwa “Tiketux.com” menyediakan halaman berupa mohon untuk menunggu disertai kata-kata bijak dari figur

terkenal. Warna yang digunakan juga tidak terlalu kontras. Tulisan dan latar memiliki warna yang hampir sama sehingga sedikit sulit untuk melihat tulisan.



Gambar I.5. Tampilan Mohon Menunggu  
(sumber : <http://www.tiketux.com/>)

Setelah halaman ini selesai selanjutnya pengguna akan memilih waktu keberangkatan berdasarkan operator yang telah dipilih di awal. Pemilihan waktu keberangkatan ini dapat dilihat pada Gambar I.6.



Gambar I.6 Pemilihan Waktu Keberangkatan  
(sumber : <http://www.tiketux.com/>)

Pada Gambar I.6 dapat dilihat penggunaan warna yang mayoritas putih dan abu. Penggunaan warna merah yang mengindikasikan proses yang sedang dijalani menjadi ambigu karena warna merah memiliki kesan salah. Waktu keberangkatan yang tidak memiliki pilihan *filter* harga berdasarkan keinginan pengguna juga menjadi kesulitan tersendiri untuk pengguna.

Proses identifikasi masalah juga dilakukan ke responden yang pernah menggunakan *website* "Tiketux.com" untuk proses pembelian tiket secara *online*. Tabel I.2 menunjukkan hasil wawancara yang telah dilakukan. Responden yang diwawancarai merupakan 10 orang responden yang pernah menggunakan *website* "Tiketux.com" dalam 1 tahun terakhir dan setidaknya melakukan perjalanan antar kota di Pulau Jawa dalam 1 tahun terakhir. Tabel I.2 juga menunjukkan frekuensi perjalanan yang dilakukan oleh responden dalam satu tahun terakhir dan *website* yang sering digunakan untuk membeli tiket secara *online*.

Tabel I.2 Frekuensi Perjalanan dan *Website* yang Sering Digunakan

| Responden ke- | Usia | Frekuensi Perjalanan | Website yang sering digunakan    | Frekuensi Penggunaan Tiketux |
|---------------|------|----------------------|----------------------------------|------------------------------|
| 1             | 20   | 2-5 kali             | Cititrans, Redbus                | 1 kali                       |
| 2             | 21   | 2-5 kali             | Rajanyatiketonline               | 1 kali                       |
| 3             | 20   | 2-5 kali             | Baraya, Kramatdjati              | 1 kali                       |
| 4             | 21   | 2-5 kali             | Tiketux                          | 2-3 kali                     |
| 5             | 57   | Lebih dari 5 kali    | Cititrans, Kramatdjati           | 1 kali                       |
| 6             | 22   | Lebih dari 5 kali    | Tiketux                          | 2-4 kali                     |
| 7             | 18   | Lebih dari 5 kali    | Jadipergi, Tiketux               | 2 kali                       |
| 8             | 20   | Lebih dari 5 kali    | Indomaret                        | 1 kali                       |
| 9             | 22   | Lebih dari 5 kali    | Baraya, Kramatdjati              | 1 kali                       |
| 10            | 21   | Lebih dari 5 kali    | Cititrans,<br>Rajanyatiketonline | 1 kali                       |

Berdasarkan Tabel I.2 dapat dilihat bahwa *website* Cititrans dan "Tiketux.com" merupakan *website* yang sangat sering digunakan oleh responden untuk memesan tiket secara *online*. *Website* "Tiketux.com" yang disebutkan oleh responden ke-4, ke-6, dan ke-7 yang berarti bahwa *website* Tiketux tidak mampu untuk menarik minat 7 responden lain yang menggunakan layanan tiket *online*.

Para responden mayoritas mengakses “Tiketux.com” dari *website* operator yang mereka mau dan memilih pilihan untuk pemesanan tiket secara *online*. Sepuluh responden ini ditanya apa saja kendala yang dialami saat menggunakan *website* “Tiketux.com”. Tabel I.3 menunjukkan hasil wawancara tersebut.

Tabel I.3 Hasil Wawancara Terkait *Website* “Tiketux.com”

| Responden ke- | Kendala   |
|---------------|---|
| 1             | Kesulitan memilih operator karena tidak terdapat pilihan untuk mengetik, penggunaan warna yang kurang kontras, dan kebingungan saat harus memilih daerah <i>drop off</i> .                          |
| 2             | Kesulitan mencari operator karena nama operator kurang terkenal dan tidak tersedianya keterangan apabila <i>rute</i> yang dipilih tidak ada sehingga mengharuskan untuk kembali ke menu <i>home</i> |
| 3             | Tidak mengetahui adanya promo tiket   |
| 4             | Pilihan yang dimiliki kurang jelas sehingga lebih nyaman untuk mencari nama operator travel yang menggunakan Tiketux sebagai <i>platform</i> pembelian tiket secara <i>online</i>                   |
| 5             | Membingungkan karena terlalu banyak langkah yang harus dilalui  |
| 6             | Warna tidak menarik, tidak mengetahui adanya promo, dan proses pembayaran yang cukup membingungkan  |
| 7             | Kesulitan saat memilih operator sehingga lebih nyaman untuk mengunjungi operator yang diinginkan dan memilih pilihan pemesanan tiket <i>online</i> dari <i>website</i> operator tersebut            |
| 8             | Kesulitan untuk mendapatkan tempat tujuan yang diinginkan karena terdapat tempat tujuan yang tidak memiliki <i>rute</i> keberangkatan   |
| 9             | Sulit digunakan karena memiliki tampilan yang asing   |
| 10            | Tampilan sulit dimengerti dan kurang menarik  |

Berdasarkan Tabel I.3 dapat dilihat bahwa kendala yang dirasakan oleh responden adalah kesulitan untuk mencari nama operator, penggunaan warna yang kurang kontras, tidak mengetahui adanya promo tiket, pilihan yang dimiliki kurang jelas, warna tidak menarik, kesulitan untuk memilih tempat tujuan, dan tampilan yang kurang menarik.

Perancangan sebuah *website* berdasarkan aspek *usability* dan *user experience* sudah pernah dilakukan oleh Satyadi (2015) untuk *website e-learning* UNPAR. Penelitian sejenis juga telah dilakukan oleh Tarranova (2017) untuk *website* IDE UNPAR dengan menggunakan *usability testing* dan *eye-tracking*

*analysis*. *E-learning* UNPAR adalah sarana yang disediakan oleh pihak UNPAR untuk memudahkan proses komunikasi dan penyaluran informasi antar dosen dan mahasiswa. *E-learning* berubah menjadi IDE UNPAR dengan menambah fitur dan layanan yang lebih baik dari *e-learning*. Kedua *website* yang digunakan merupakan *website* berbasis pendidikan dan pengunjung di *website* tersebut berada di kalangan pelajar dan dosen.

Perancangan sebuah *website e-commerce* berdasarkan analisis *usability testing* sudah pernah dilakukan oleh Putri (2016) untuk *website* "Nusatrip.com". "Nusatrip.com" merupakan *website* yang menyediakan pembelian tiket pesawat dan tiket hotel. Penelitian sejenis juga telah dilakukan oleh Nurdin (2015) untuk *website* Hotel Royal Asia dengan menggunakan *usability testing* dan *eye-tracking*. *Website* Hotel Royal Asia ini menyediakan layanan pemesanan kamar hotel yang berada di kota Palembang. *Website* yang berbasis pendidikan tentu berbeda dengan *website* yang berbasis *e-commerce* oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut terhadap *website* tiketux agar didapatkan kepuasan dari *user*.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, rumusan masalah yang ada yaitu :

1. Bagaimana hasil evaluasi *user interface website* "Tiketux.com" saat ini berdasarkan analisis *usability* dan *eye-tracking*?
2. Bagaimana perancangan ulang *user interface website* "Tiketux.com" berdasarkan analisis *usability* dan *eye-tracking*?
3. Bagaimana hasil evaluasi perancangan ulang *user interface website* "Tiketux.com" berdasarkan analisis *usability* dan *eye-tracking*?

### **I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Pada proses perancangan ulang *website* "Tiketux.com" terdapat batasan masalah dan asumsi penelitian yang digunakan, antara lain :

1. Responden yang digunakan adalah responden yang sering melakukan perjalanan ke luar kota minimal 4 kali dalam satu tahun terakhir dan melakukan pembelian tiket secara *online*.
2. Responden memiliki dan menggunakan *computer* untuk membeli tiket secara *online*.
3. Pembuatan *prototype* menggunakan *high-fidelity prototype* yaitu menggunakan *software* yang menyerupai proses kerja sebagai mana seharusnya untuk proses pembuatannya.



4. Proses penelitian tidak memperhitungkan biaya.

Asumsi yang digunakan untuk proses penelitian, antara lain :

1. Tampilan yang dimiliki "Tiketux.com" tidak berubah dalam periode penelitian (Januari-Mei 2017).
2. *Prototype* yang dibuat dapat mewakili tampilan dan kinerja *website* sebenarnya.
3. Koneksi internet yang digunakan dalam penelitian stabil sehingga tidak mempengaruhi penilaian.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Terdapat 3 buah tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengevaluasi *user interface website* "Tiketux.com" berdasarkan analisis *usability* dan *eye-tracking*
2. Melakukan perancangan ulang *user interface website* "Tiketux.com" berdasarkan analisis *usability* dan *eye-tracking*
3. Mengevaluasi perancangan ulang *user interface website* "Tiketux.com" berdasarkan analisis *usability* dan *eye-tracking*

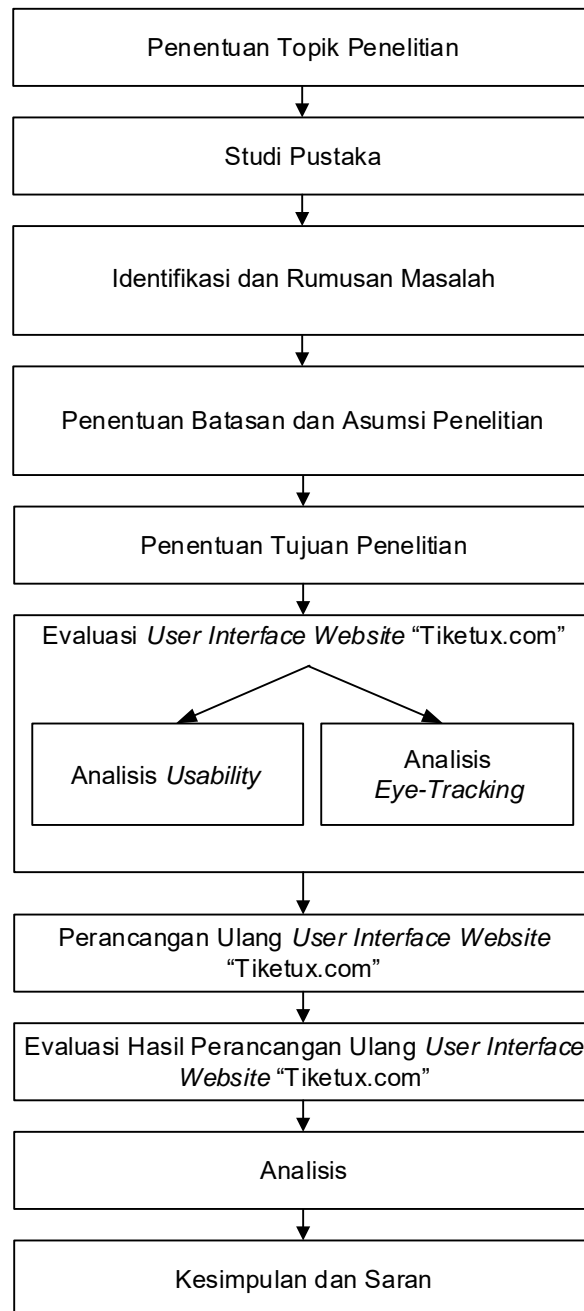
#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini yang dibagi menjadi dua kategori yaitu bagi pengembangan keilmuan dan bagi pemilik masalah. Kegunaan dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi pengembangan keilmuan, antara lain :
  1. Mengetahui perancangan *website* yang baik dan benar.
  2. Menerapkan perancangan *website* yang baik dan benar agar memudahkan dalam proses pemakaian *website*.
2. Bagi pemilik masalah, antara lain :
  1. Meningkatkan jumlah pengguna *website* terkait.
  2. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna.
  3. Memenuhi kebutuhan konsumen dari segi kebutuhan perancangan *website* yang baik dan benar.

## I.6 Metodologi Penelitian

Teknik yang digunakan dalam melakukan perbaikan sistem ini yaitu menggunakan *usability testing* dan Gambar I.8 menunjukkan tahapan metodologi yang digunakan yang dimulai dari penentuan topik penelitian hingga kesimpulan dan saran.



Gambar I.7 Metodologi Penelitian yang Digunakan

Metodologi yang digunakan yaitu sebanyak 10 tahap dengan tahap evaluasi yang berdampingan yaitu untuk evaluasi menggunakan *usability testing* dan *eye-tracking*, berikut penjelasan dari metodologi penelitian yang digunakan.

1. Penentuan Topik Penelitian  
Tahap pertama yang harus dilakukan yaitu penentuan topik penelitian. Topik penelitian yang dipilih yaitu perancangan ulang sebuah *user interface website* menggunakan analisis *usability* dan *eye-tracking*.
2. Studi Pustaka  
Setelah topik penelitian ditentukan selanjutnya dilakukan proses studi pustaka terhadap hal yang dibutuhkan untuk proses evaluasi.
3. Identifikasi dan Rumusan Masalah  
Tahap selanjutnya yaitu identifikasi dan perumusan masalah yang didapat dari proses evaluasi singkat mengenai *website* sekarang dan merumuskan masalah tersebut.
4. Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian  
Batasan masalah dan asumsi penelitian perlu dilakukan karena proses penelitian hanya terbatas pada penelitian yang bertujuan untuk pendidikan sehingga terdapat keterbatasan yang ada. Asumsi juga dibutuhkan untuk menyesuaikan kondisi kenyataan dengan kondisi saat dilakukan penelitian.
5. Penentuan Tujuan Penelitian  
Langkah selanjutnya yaitu menentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini.
6. Evaluasi *User Interface Website* "Tiketux.com"  
Proses evaluasi *user interface* dilakukan dengan menggunakan dua buah metode yaitu metode analisis *usability* dan *eye-tracking* dan membutuhkan 12 responden dalam proses evaluasinya.
  - a. Analisis *Usability*  
Analisis *usability* ini berguna untuk mengukur performansi *interface* berdasarkan tugas-tugas yang diberikan. Parameter yang digunakan yaitu persentase *error*, waktu, dan frekuensi bertanya. Semakin besar ukuran performansi yang didapat maka dapat disimpulkan *interface* yang ada semakin baik juga.

*Usability criteria* yang akan digunakan yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *learnability*. *Effectiveness* didapatkan dari persentase responden yang melakukan *task* secara sempurna tanpa adanya *error*. *Efficiency* didapatkan dari persentase responden yang melakukan *task* secara sempurna tanpa adanya *error* dan persentase responden yang dapat menyelesaikan *task* di bawah waktu referensi yang telah diberikan kelonggaran. *Learnability* didapat dari persentase responden yang tidak bertanya saat mengerjakan *task*.

b. *Eye-Tracking*

*Eye-tracking* dilakukan untuk mengidentifikasi pergerakan mata dari *user* dan apakah *website* tersebut memiliki tingkat efektivitas yang tinggi. Tingkat efektivitas yang dimaksud adalah informasi yang dibutuhkan oleh *user* diletakkan di bagian yang langsung terlihat oleh *user*.

Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan alat *eye-tracker* untuk melihat pergerakan mata saat melihat sebuah tampilan.

Data ini bersifat kualitatif.

7. Perancangan Ulang *User Interface Website* “Tiketux.com”  
Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan analisis *usability* dan *eye-tracking* yaitu berupa *usability problems* maka dilakukan perancangan ulang terhadap *usability problems* yang telah didapat.
8. Evaluasi Hasil Perancangan Ulang *User Interface Website* “Tiketux.com”  
Setelah perancangan ulang dibuat, maka dilakukan lagi evaluasi untuk melihat performansi usulan yang dibuat sudah lebih baik bila dibandingkan dengan sebelumnya. Apabila usulan tidak lebih baik dari yang sekarang perlu dilakukan pengkajian ulang. Evaluasi hasil perancangan ulang ini menggunakan cara yang sama saat melakukan evaluasi terhadap *website* sekarang.
9. Analisis  
Setelah evaluasi hasil perancangan ulang *user interface website* “Tiketux.com” maka selanjutnya dilakukan analisis *usability*, proses penelitian dan hasil rancangan ulang yang telah dibuat.

10. Kesimpulan dan Saran

Setelah proses analisis dilakukan maka akan didapat kesimpulan dan saran yang terkait topik penelitian.

**I.7 Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun sebuah laporan memerlukan sistematika penulisan. Berikut sistematika penulisan yang akan digunakan pada laporan ini adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan berisi tentang tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai dasar penelitian seperti penjelasan tentang desain interaksi, faktor apa saja yang diukur dalam analisis *usability* hingga penjelasan tentang *eye-tracking*.

**BAB III EVALUASI WEBSITE SEKARANG**

Bab ini akan berisi tentang pengumpulan data awal yaitu dengan mengevaluasi *website* sekarang menggunakan analisis *usability* dan *eye-tracking*. Data yang diperlukan yaitu waktu penyelesaian tiap *task* hingga *error* yang dilakukan pada saat melakukan *task*. Data yang didapatkan dari *eye-tracker* berupa *gaze plots*. *Output* dari bab ini adalah *usability problems* dari *website* sekarang.

**BAB IV PERANCANGAN ULANG WEBSITE**

Bab ini akan berisi tentang hasil dari perancangan ulang berdasarkan *usability problems* yang didapat. Bab ini juga akan melakukan proses evaluasi terhadap rancangan ulang dan dibandingkan dengan *website* sekarang berdasarkan data yang telah didapatkan.

**BAB V ANALISIS**

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil yang telah didapat. Analisis dilakukan berdasarkan tinjauan pustaka dan data yang telah didapat.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari proses evaluasi yang telah dilakukan.