

**PENERAPAN METODE *EYE TRACKING* DALAM EVALUASI
PENGALAMAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* TRAVELOKA**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

Nyayu Dwi Tarisa Putri

NIM 09031282126113

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN METODE *EYE TRACKING* DALAM EVALUASI
PENGALAMAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* TRAVELOKA**

**Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di program studi Sistem Informasi S1**

Oleh

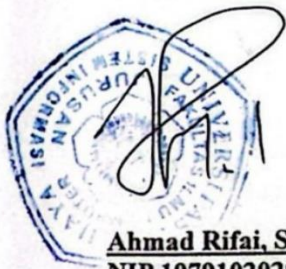
Nyayu Dwi Tarisa Putri 09031282126113

Disahkan,

Palembang, 9 Desember 2024

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**

Pembimbing



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP 197910202010121003**



**Pacu Putra Suarli, M.Cs.
NIP 198912182024211014**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nyayu Dwi Tarisa Putri
NIM : 09031282126113
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Penerapan Metode *Eye Tracking* Dalam Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada *Website* Traveloka

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 2%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 9 Desember 2024



Nyayu Dwi Tarisa Putri
NIM 09031282126113

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* di Jurnal Algoritma (Sinta 3) pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 30 November 2024
Nama : Nyayu Dwi Tarisa Putri
NIM : 09031282126113
Judul : Penerapan Metode *Eye Tracking* Dalam Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada *Website* Traveloka

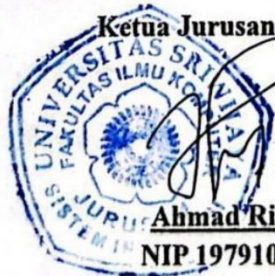
Tim Pembimbing :

1. Pacu Putra Suarli, M.Cs



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO :

“Duduk lah di depan laptop, kemudian mulai mengetik skripsi walau pun hanya satu kata yaitu “Pendahuluan”. Jangan menunggu data siap agar skripsimu sempurna. Jangan juga menunggu keadaan lebih nyaman karena ke depan akan makin tidak nyaman akibat dikejar *deadline*”. (Mawan A.Nugroho)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Qur'an Surah Al-Insyirah Ayat 5)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Diriku Sendiri
- Kedua Orang Tua
- Keluarga Besar Peneliti
- Sahabat dan Teman Seperjuangan
- Dosen Pembimbing dan Seluruh Staff Jurusan Sistem Informasi
- Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan memanjatkan puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah Swt karena berkat karunia, hidayah, dan pertolongan-Nya peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul **“Penerapan Metode *Eye Tracking* dalam Evaluasi Pengalaman Pengguna pada *Website Traveloka*”** dengan baik dan tepat waktu. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Bilingual Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Peneliti juga melewati beberapa hambatan dan rintangan, namun atas pertolongan Allah Swt skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, sehingga untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah, berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan serta Kesehatan baik jasmani maupun rohani sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan skripsi.
2. Kedua orang tua peneliti dan saudara laki laki peneliti yaitu Abang, yang menjadi sebuah alasan utama peneliti untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang peneliti jalani. Teruntuk Almarhum papa. Beliau mampu menjadi motivator untuk peneliti walaupun beliau tidak mendampingi

peneliti mulai dari bangku Sekolah Menengah Pertama sampai peneliti meraih gelar sarjananya, semoga papa tersenyum dan tenang di surga-Nya. Pintu Surgaku, teruntuk mama. Terima kasih sebesar-besarnya peneliti berikan kepada beliau atas segala bentuk, semangat, doa, dan perjuangan yang diberikan selama ini.

3. Semua keluarga besar peneliti khususnya Isat dan Om Sono dan keluarga besar lainnya yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu. Terima kasih telah senantiasa mendukung, memberikan perhatian, kasih sayang, mendoakan serta memberi semangat kepada peneliti untuk melakukan yang terbaik.
4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, dan arahan serta ilmu yang bermanfaat selama proses menyelesaikan studi dan Tugas Akhir.
7. Ahmad Hutri Semendawai selaku orang terdekat, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberikan dukungan, motivasi, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Teman-teman SMP (Atikah, Dhea, Jidut, Afifa, Bobon) serta semua teman-teman peneliti yang tidak disebutkan satu persatu yang telah rela menggunakan mata, telinga, dan mulut untuk keluh kesah dan selalu

memberikan dukungan terhap peneliti. Teman perkuliahan (Bella, Kintan, Laras, Viola) yang telah menjadi teman seperjuangan selama proses perkuliahan hingga selesai.

9. Kakak tingkat di SI khususnya Kak Amel, Kak Nyimas, dan Kak Adys yang selalu berbagi informasi dan selalu menjawab pertanyaan serta memberikan saran kepada peneliti dalam hal perkuliahan
10. Seluruh rekan-rekan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021.
11. *I want to thank myself. Thank you for finishing what I started. Thank you for continuing to try and for never giving up. Thank you for proving that with hard work and determination, all challenges can be overcome. Thank you for believing in my own abilities, for forging ahead despite difficulties, and for fighting until the very end. I am proud of myself.*

Peneliti menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu peneliti sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian pada masa yang akan datang. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan.

Palembang, 9 Desember 2024



Nyayu Dwi Tarisa Putri
NIM 09031282126113

PENERAPAN METODE *EYE TRACKING* DALAM EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* TRAVELOKA

Oleh

Nyayu Dwi Tarisa Putri

09031282126113

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat semakin mendorong pentingnya pengalaman pengguna dalam pengembangan sebuah *website*, khususnya pada sektor pariwisata seperti *website* Traveloka. Traveloka sebagai salah satu agen perjalanan digital yang telah menyediakan fitur Rental Mobil sejak 2018. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian orang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur Rental Mobil pada *website* Traveloka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada fitur Rental Mobil *website* Traveloka, menggunakan metode *Eye Tracking* dengan melibatkan lima partisipan yang menyelesaikan tiga *task scenario*. Kualitas data dari penelitian ini menghasilkan rata-rata *E-T data integrity* adalah 84,2% dan *gaze on screen* sebesar 95,3% yang menghasilkan kualitas data yang baik. Namun, dari hasil analisis *heatmaps* dan *gaze plot* menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan cenderung mengalami kebingungan saat menyelesaikan *task scenario* terutama pada *task 1* dan *task 2*. Rata-rata tingkat perhatian partisipan adalah -0,02 dengan emosi *surprise* yang mendominasi, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan mengalami kebingungan saat menyelesaikan *task*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun fitur Rental Mobil berfungsi dengan baik, tetapi masih dibutuhkan perbaikan agar Fitur Rental Mobil lebih mudah diakses dan digunakan.

Kata Kunci : Evaluasi *Website*, *Eye Tracking*, Fitur Rental Mobil, Pengalaman Pengguna, Traveloka.

IMPELMENTATION OF EYE TRACKING METHOD IN EVALUATING USER EXPERIENCE ON TRAVELOKA WEBSITE

By

Nyayu Dwi Tarisa Putri

09031282126113

ABSTRACT

Rapid technological developments are increasingly driving the importance of user experience in the development of a website, especially in the tourism sector such as the Traveloka website . Traveloka as one of the digital travel agents has provided a Car Rental feature since 2018. However, this research shows that some people still experience difficulties in using the Car Rental feature on the Traveloka website . This study aims to evaluate user experience on the Car Rental feature of the Traveloka website , using the Eye Tracking method involving five participants who completed three task scenarios. The data quality from this study resulted in an average E-T data integrity of 84.2% and gaze on screen of 95.3% which resulted in good data quality. However, the results of heatmaps and gaze plot analysis show that most participants tend to experience confusion when completing the task scenarios, especially in task 1 and task 2. The average participant's attention level is -0.02 with the emotion of surprise dominating, this indicates that most participants experience confusion when completing the task. The results of this study indicate that although the Car Rental feature functions well, improvements are still needed to make the Car Rental feature easier to access and use.

Keywords: *Website Evaluation, Eye Tracking, Car Rental Feature, User Experience, Traveloka.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 <i>Eye Tracking</i>	9
2.3 Evaluasi	10
2.4 Pengalaman Pengguna.....	11
2.5 <i>Website</i>	12
2.6 Traveloka.....	13
2.7 Fitur Rental Mobil	13
2.8 <i>Realeye.io</i>	15
2.9 <i>Heatmaps</i>	16
2.9 <i>Gaze plot</i>	18
2.10 <i>Attention and Emotions</i>	18
2.11 Populasi dan Sampel	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21

3.1	Objek Penelitian	21
3.2	Alur Penelitian.....	21
3.4	Studi Literatur.....	22
3.5	Penentuan Responden.....	23
3.6	Instrumen Penelitian.....	23
3.7	Pengumpulan Data	23
3.6.1	<i>RealEye.Io</i>	24
3.6.2	<i>Webcam</i>	24
3.7	Analisis Data	30
3.7.1	Analisis <i>Heatmaps</i>	30
3.7.2	Gaze plot	31
3.7.3	Attention and Emotions	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Hasil Pengujian <i>Eye Tracking</i>	32
BAB V KESIMPULAN & SARAN		66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tingkat Kualitas Data <i>Eye Tracking</i>	16
Gambar 2. 2 Warna Visualisasi.....	17
Gambar 2. 3 Contoh visualisasi heatmaps.....	17
Gambar 2. 4 Contoh Gaze plot	18
Gambar 2. 5 Contoh grafik attention and emotions.....	19
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	21
Gambar 3. 2 Tampilan website RealEye.io	24
Gambar 3. 3 Tampilan pilihan tipe studi	25
Gambar 3. 4 Tampilan parameter studi.....	25
Gambar 3. 5 Tampilan input website dan limit waktu.....	26
Gambar 3. 6 Tampilan limit partisipan	26
Gambar 3. 7 Tampilan link studi	27
Gambar 3. 8 Tampilan izin akses kamera.....	27
Gambar 3. 9 Tampilan penyesuaian wajah	28
Gambar 3. 10 Tampilan proses awal kalibrasi.....	28
Gambar 3. 11 Tampilan sharescreen	29
Gambar 3. 12 Tampilan saat partisipan sudah mulai melakukan pengujian.....	29
Gambar 3. 13 Tampilan isi data diri partisipan.....	30
Gambar 4. 1 Heatmaps Task 1 Partisipan 1	37
Gambar 4. 2 Gaze Plot Task 1 Partisipan 1	37
Gambar 4. 3 Grafik Attention & Emotions Task 1 Partisipan 1	37
Gambar 4. 4 Heatmaps Task 1 Partisipan 2	38
Gambar 4. 5 <i>Gaze Plot Task</i> 1 Partisipan 2	38
Gambar 4. 6 Grafik Attention & Emotions Task 1 Partisipan 2	38
Gambar 4. 7 Heatmaps Task 1 Partisipan 3	40
Gambar 4. 8 <i>Gaze Plot Task</i> 1 Partisipan 3	40
Gambar 4. 9 Grafik Attention & Emotions Task 1 Partisipan 3	40
Gambar 4. 10 Heatmaps Task 1 Partisipan 4.....	42
Gambar 4. 11 Gaze Plot Task 1 Partisipan 4	42
Gambar 4. 12 Grafik Attention & Emotions Task 1 Partisipan 4	42
Gambar 4. 13 Heatmaps Task 1 Partisipan 5	43
Gambar 4. 14 Gaze Plot Task 1 Partisipan 5	43
Gambar 4. 15 Grafik Attention & Emotions Task 1 Partisipan 5	44
Gambar 4. 16 Heatmaps Mencari Fitur Task 2 Partisipan 1	45
Gambar 4. 17 <i>Heatmaps</i> Membuka Fitur <i>Task</i> 2 Partisipan 1	45
Gambar 4. 18 Gaze Plot Task 2 Partisipan 1	46
Gambar 4. 19 Grafik Attention & Emotions Task 2 Partisipan 1	46
Gambar 4. 20 Heatmaps Mencari Fitur Task 2 Partisipan 2.....	48
Gambar 4. 21 <i>Heatmaps</i> Membuka Fitur <i>Task</i> 2 Partisipan 2	48

Gambar 4. 22	Gaze Plot Task 2 Partisipan 2	48
Gambar 4. 23	Grafik Attention & Emotions Task 2 Partisipan 2	48
Gambar 4. 24	Heatmaps Mencari Fitur Task 2 Partisipan 3	50
Gambar 4. 25	<i>Heatmaps</i> Membuka Fitur <i>Task 2</i> Partisipan 3	50
Gambar 4. 26	Gaze Plot Task 2 Partisipan 3	50
Gambar 4. 27	Grafik Attention & Emotions Task 2 Partisipan 3	50
Gambar 4. 28	Heatmaps Mencari Fitur Task 2 Partisipan 4	52
Gambar 4. 29	<i>Heatmaps</i> Membuka Fitur <i>Task 2</i> Partisipan 4	52
Gambar 4. 30	Gaze Plot Task 2 Partisipan 4	52
Gambar 4. 31	Grafik Attention & Emotions Task 2 Partisipan 4	53
Gambar 4. 32	Heatmaps Mencari Fitur Task 2 Partisipan 5	54
Gambar 4. 33	<i>Heatmaps</i> Membuka Fitur <i>Task 2</i> Partisipan 5	54
Gambar 4. 34	Gaze Plot Task 2 Partisipan 5	54
Gambar 4. 35	Grafik Attention & Emotions Task 2 Partisipan 5	55
Gambar 4. 36	Heatmaps Task 3 Partisipan 1	57
Gambar 4. 37	<i>Gaze Plot Task 3</i> Partisipan 1	57
Gambar 4. 38	Grafik Attention & Emotions Task 3 Partisipan 1	57
Gambar 4. 39	Heatmaps Task 3 Partisipan 2	58
Gambar 4. 40	<i>Gaze Plot Task 3</i> Partisipan 2	58
Gambar 4. 41	Grafik Attention & Emotions Task 3 Partisipan 2	58
Gambar 4. 42	Heatmaps Task 3 Partisipan 3	60
Gambar 4. 43	Gaze Plot Task 3 Partisipan 3	60
Gambar 4. 44	Grafik Attention & Emotions Task 3 Partisipan 3	60
Gambar 4. 45	Heatmaps Task 3 Partisipan 4	62
Gambar 4. 46	<i>Gaze Plot Task 3</i> Partisipan 4	62
Gambar 4. 47	Grafik Attention & Emotions Task 3 Partisipan 4	62
Gambar 4. 48	Heatmaps Task 3 Partisipan 5	63
Gambar 4. 49	<i>Gaze Plot Task 3</i> Partisipan 5	63
Gambar 4. 50	Grafik Attention & Emotions Task 3 Partisipan 5	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Istilah-istilah dalam Eye Tracking	9
Tabel 2. 2 Ketentuan Umum Rental Mobil.....	13
Table 3. 1 Daftar Task Scenario.....	23
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Task	32
Tabel 4. 2 Hasil Kualitas Data Task 1.....	32
Tabel 4. 3 Hasil Kualitas Data Task 2.....	34
Tabel 4. 4 Hasil Kualitas Data Task 3.....	35
Tabel 4. 5 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 1 Partisipan 1.....	36
Tabel 4. 6 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 1 Partisipan 2.....	38
Tabel 4. 7 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 1 Partisipan 3.....	40
Tabel 4. 8 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 1 Partisipan 4.....	41
Tabel 4. 9 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 1 Partisipan 5.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 2 Partisipan 1.....	45
Tabel 4. 11 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 2 Partisipan 2.....	47
Tabel 4. 12 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 2 Partisipan 3.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 2 Partisipan 4.....	52
Tabel 4. 14 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 2 Partisipan 5.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 3 Partisipan 1.....	56
Tabel 4. 16 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 3 Partisipan 2.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 3 Partisipan 3.....	59
Tabel 4. 18 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 3 Partisipan 4.....	61
Tabel 4. 19 Hasil Heatmaps, Gaze Plot, dan Attention and Emotions Task 3 Partisipan 5.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Survey di Instagram	A-1
Lampiran 2 Hasil Survey Instagram.....	B-1
Lampiran 3 Hasil Pengecekan Turnitin.....	C-1
Lampiran 4 Daftar Asistensi Skripsi	D-1
Lampiran 5 Surat Kesediaan Dosen Pembimbing.....	E-1
Lampiran 6 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa	F-1
Lampiran 7 Bukti Publikasi Artikel	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital saat ini industri pariwisata dan perjalanan telah berkembang sangat pesat (Wijianto, 2024). Banyak perusahaan teknologi *online* yang menyediakan berbagai layanan perjalanan, salah satunya Traveloka (Mulyati, 2022). Traveloka didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Deniarto Kusuma, dan Albert (Ibrahimsyah, 2024). PT Trinusi Travelindo atau dikenal dengan sebutan Traveloka awalnya berfungsi sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya (Ibrahimsyah, 2024). Pada tahun 2013, Traveloka berubah menjadi situs pemesanan yang berfokus dalam pemesanan tiket pesawat (Sari & Utamajaya, 2022). Kemudian pada bulan maret 2014, Traveloka masuk ke bisnis pemesanan kamar hotel dan sejak bulan Juli 2014 situs web pemesanan hotel melalui Traveloka mulai tersedia (Sari & Utamajaya, 2022). Sedangkan pada tahun 2017, Traveloka telah menyediakan pemesanan tiket objek wisata, tiket atraksi seni, tiket kereta api, pulsa pascabayar dan internet yang bekerja sama dengan banyak vendor agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen (Sari & Utamajaya, 2022; Widowati & Budihartanti, 2019). Dilansir dari kumparanTech pada tahun 2018 Traveloka telah menyediakan fitur terbaru, yaitu fitur layanan rental mobil. Dengan adanya fitur layanan rental mobil memesan rental mobil untuk wisata ataupun aktivitas lainnya dapat menjadi hal praktis dan memudahkan (Bestie, 2024). Fitur rental mobil dapat menjadi pilihan terbaik untuk memudahkan mobilitas (Traveloka, n.d.). Fitur rental mobil Traveloka dapat

membuat pengguna memesan langsung layanan rental mobil yang dibutuhkan pengguna dengan berbagai pilihan mobil terbaik, lengkap dengan tarif mobil yang dibutuhkan (Traveloka, n.d.). Traveloka terbilang sebagai *travel agent* yang sukses, tetapi pada kenyataannya Traveloka sering terlibat masalah (Gunawan, 2023). Banyak pelanggan yang mengeluh tentang pelayanan buruk dari Traveloka (Gunawan, 2023)

Untuk membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan konten *website* yang mudah digunakan, informasi yang jelas, dan keamanan penting untuk diperhatikan (Muhsin & Zuliestiana, 2017; Sari & Utamajaya, 2022). Menurut (Yadi, 2018) situs *website* komersial seperti Traveloka yang berfokus pada penyediaan layanan pemesanan tiket pesawat, hotel, dan rental mobil harus mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal agar dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif (Mulyati, 2022). Fitur pada Traveloka banyak dikenal di media sosial seperti Instagram, saat pengguna Traveloka menggunakan fitur ini, mereka akan dapat berbagai pengalaman yang banyak disebarakan dalam bentuk foto maupun video (Sari & Utamajaya, 2022).

Peneliti telah melakukan observasi dengan penyebaran survei *online* di media sosial untuk mengidentifikasi permasalahan pada Fitur Rental Mobil. Indonesia memiliki 278 juta penduduk pada tahun 2024, di mana 49,9% di antaranya merupakan pengguna aktif media sosial (Umam et al., 2024) . Instagram menjadi salah satu media sosial yang memiliki pengguna terbanyak kedua yaitu 85,3% dari populasi penduduk (Renny & Mu'arifah, 2024). Survei online dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja melalui internet sehingga dapat

mengumpulkan data dari sampel yang lebih besar dan luas, serta mendapatkan hasil yang lebih representatif (D. A. Nugroho & Suryadi, 2023).

Daftar pertanyaan yang disebarakan terdiri dari : (1) Apakah responden mengetahui adanya Fitur Rental Mobil pada *website* Traveloka; (2) Apakah responden pernah menggunakan Fitur Rental Mobil pada *website* Traveloka; (3) Menurut responden, apakah Fitur Rental Mobil pada *website* Traveloka mudah digunakan atau kebingungan dalam menggunakannya. Hasil survei *online* yang disebarakan peneliti pada pertanyaan 1 terdapat 127 responden (56%) responden belum mengetahui Traveloka memiliki fitur Rental mobil dan 99 responden (44%) sudah mengetahui adanya fitur tersebut. Pada pertanyaan 2 terdapat hasil 205 responden (93%) belum pernah mencoba fitur Rental Mobil dan 16 responden (7%) sudah pernah mencoba fitur tersebut. Untuk pertanyaan 3 terdapat hasil 108 responden (58%) yang kebingungan dalam menggunakan fitur tersebut dan 75 responden (42%) menyatakan bahwa fitur ini mudah digunakan. Hasil survei *online* dapat dilihat pada bagian lampiran. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan Peneliti kepada lebih dari 180 responden menunjukkan bahwa Fitur Rental Mobil teridentifikasi masalah.

Pengalaman pengguna setidaknya memiliki tiga karakteristik yaitu adanya pengguna yang terlibat, pengguna yang berinteraksi dengan produk, layanan, sistem, atau hal yang berkaitan dengan antarmuka dan pengalaman pengguna suatu nilai yang dapat diamati dan juga diukur (Albert & Tullis, 2013; Sakti et al., 2022). Pengalaman pengguna yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan (Wiwesa, 2021). Evaluasi pengalaman pengguna dapat menentukan kualitas interaksi pengguna terhadap *website* (Utami et al., 2023). Menurut

(Paramitha, 2017) pengujian ini penting dilakukan agar dapat melihat pengalaman pengguna saat menggunakan *website* untuk mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Suandi et al., 2021). Banyak metode yang bisa digunakan untuk menguji sebuah *website*, salah satunya adalah metode *eye tracking* (Paramitha, 2017; Zein & Ningtyas, 2023).

Metode *eye tracking* merupakan metode yang digunakan untuk melacak gerakan mata pengguna ketika berinteraksi dengan elemen-elemen yang ada di layar menggunakan suatu alat yang disebut *eye tracker* (Zein & Ningtyas, 2023). Menurut (Djamasbi et al., 2010) menjelaskan bahwa dengan menggunakan *Eye Tracking* melalui visualisasi dapat membantu menentukan area mana yang menarik perhatian pengguna, sehingga dapat melakukan analisis terhadap posisi di mana pengguna mengalami kesulitan dan kebingungan (Oseasky, 2023) . Dari metode *Eye Tracking* dapat dilihat apakah pengguna kesulitan menggunakan sebuah *website* dan seberapa besar tenaga yang dikeluarkan pengguna dalam melakukan aktivitas dan pencarian pada halaman *website* tersebut (Kurniasih et al., 2017; Oseasky, 2023).

Hasil yang didapat dari penelitian ini digunakan guna meningkatkan kualitas dan rekomendasi dalam pengembangan pengalaman pengguna *website* Traveloka sehingga pengguna dapat mencapai tujuannya dengan lebih mudah dan cepat. Berdasarkan uraian di atas, maka Peneliti bermaksud mengangkat masalah tersebut menjadi Skripsi yang berjudul **"PENERAPAN METODE *EYE TRACKING* DALAM EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* TRAVELOKA"**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada konteks yang telah diuraikan sebelumnya, perumusan masalah yang menjadi fokus pada penelitian yaitu “Bagaimana melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi traveloka berbasis *website* pada fitur pencarian rental mobil dengan menerapkan metode *Eye Tracking*?”.

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan yang dilakukan didasarkan pada keterbatasan penelitian saat ini. Untuk menghindari penyimpangan dalam pembahasan pada Skripsi ini dan terciptanya penelitian, maka :

1. Evaluasi yang dilakukan menggunakan metode *Eye Tracking* menggunakan *RealEye.io* dan *webcam* sebagai *eye tracking*.
2. Traveloka yang digunakan berbasis *website*.
3. Responden dalam penelitian harus memenuhi standar dan kriteria yang ada.
4. Hasil penelitian ini sebatas evaluasi dan memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna fitur rental mobil pada *website* Traveloka.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat hasil kualitas data pengguna.
2. Mengidentifikasi titik fokus dengan mengetahui area yang paling menarik perhatian pengguna pada masing-masing *task*.
3. Menganalisis apakah terdapat bagian yang menyebabkan pengguna kebingungan.
4. Mengetahui rata-rata tingkat perhatian partisipan dari keseluruhan *task*.

5. Mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi traveloka berbasis *website* pada fitur pencarian rental mobil melalui pendekatan dengan metode *Eye Tracking*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai referensi penilaian pengalaman pengguna saat mengakses aplikasi traveloka berbasis *website* dan menggunakan fitur pencarian rental mobil.
2. Dapat memberikan rekomendasi baru dalam pengembangan pengalaman pengguna aplikasi.
3. Penerapan dan pengembangan manajemen pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan melalui penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert, B., & Tullis, T. (2013). *Measuring the user experience: collecting, analyzing, and presenting usability metrics*. Newnes.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15–31.
- Astiti, K. A. (2017). *Evaluasi pembelajaran*. Penerbit Andi.
- Bestie, T. (2024). *Catat, Perhatikan Hal Penting Ini Sebelum Rental Mobil!* <https://www.traveloka.com/id-id/explore/destination/hal-penting-sebelum-rental-mobil-trp/112487>
- Bhakti, F. K., Ahmad, I., & Adrian, Q. J. (2022). Perancangan User Experience Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Kota Bandar Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(2).
- Djamasbi, S., Siegel, M., & Tullis, T. (2010). Generation Y, web design, and eye tracking. *International Journal of Human-Computer Studies*, 68(5), 307–323.
- Fadhilah, R. S., & Nasution, S. (2024). Desain User Interface Website Baik Gunadarma Menggunakan User Centered Design, Eye Tracking, Dan System Usability Scale. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Rekayasa*, 29(1), 39–54.
- Falguni, D. (2023). User Interface, User Experience, Layouts. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 5. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i06.9650>
- Gunawan, S. G. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Traveloka Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Tiket Sepihak Terhadap Konsumen. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(1), 630–648.
- Gusnidiawati, G. (2023). *Pengaruh Trust, Customer Review Dan Customer Rating Terhadap Minat Beli Pada Traveloka. Com (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Melayu Kota Pekanbaru)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ibrahimsyah, M. M. (2024). Pengaruh Kampanye di Akun Instagram Traveloka terhadap Online Purchase Intention. *Bridge: Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(3), 271–288.
- Indra, E., Farhan, M., Lumbanraja, L. R. W., Karim, A. M., Mariyanti, E., Akbari, D. A., & Edison, R. E. (2024). Analisis User Interface Website SIAM UNPRI Berbasis Eye Tracking. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(3), 443–449.
- Khaniifah, P., & Gustalika, M. A. (2024). Quality Analysis of SMA Negeri 1 Sokaraja Website using Eye Tracking Method. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 3(3), 689–69

- Kosim, M. A., Aji, S. R., & Darwis, M. (2022). Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus). *J. Sist. Inf. Dan Sains Teknol*, 4(2), 1–7.
- Kurniasih, S., Hendradewa, A. P., Sari, A. D., & Suryoputro, M. R. (2017). Redesign of a laboratory website using user centered design method and webuse. *Advances in Ergonomics Modeling, Usability & Special Populations: Proceedings of the AHFE 2016 International Conference on Ergonomics Modeling, Usability & Special Populations, July 27-31, 2016, Walt Disney World®, Florida, USA*, 153–161.
- Lenaini, I. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6 (1), 33–39.
- Lewandowska, B. (n.d.). *Fixation Filter How does RealEye.io compute fixations?* Retrieved September 24, 2024, from <https://support.realeye.io/recording-view-options/>
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Edwar, E. (2022). Design Thinking Problems in Determining Solution for Creative Gift Orders. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 148–159.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 4(3).
- Nugroho, D. A., & Suryadi, N. (2023). *Dasar-Dasar Digital Marketing: Teknologi, Media Sosial, dan Strategi*. Universitas Brawijaya Press.
- Nugroho, K. T., Julianto, B., & Nur, D. F. (2022). Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 11(1), 74–83.
- Nurhakim, M. L., Hanggara, B. T., & Maghfiroh, I. S. E. (2023). Analisis Usability dan Pengalaman Pengguna Website SMAN 5 Bogor versi Mobile menggunakan MeCUE Questionnaire dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(2), 773–780.
- Oseasky, A. B. (2023). *Evaluasi Pada Website Monitoring Alarm Gas Medis Digital Berbasis Iot Pada Rumah Sakit Universitas Islam Indonesia Dengan Pendekatan Usability Testing, Eye Tracking, Dan User Centered Design (Ucd)*.
- Paramitha, K. S. (2017). *Evaluasi Usability Pada Desain Website Institut Teknologi Sepuluh Nopember 2017 Dengan Metode Eye Tracking Berdasarkan Nielsen Model Dan Kuesioner Nielsen Attributes Of Usability (NAU)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Permatasari, C., Syarief, A., & Murwonugroho, W. (2023). Pengembangan Desain Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Learning Berbasis Moodle Untuk

- Smartphone (Studi Kasus: Ixcert. Id). *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 6(1), 61–78.
- Pujianto, D. (2022). Bangun Alat Deteksi Penggunaan Masker Menggunakan Arduino Pada Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Mahakarya Asia. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 13(2), 16–22.
- Raden, A. Z. M. (2014). Metode Analisa Penjejukan Mata Dalam Kajian Tampilan Iklan Visual XI Versi Ngga Usah Mikir. *Jurnal Desain*, 1(03), 163–172.
- Rambe, E. (2022). *Analisis Tes Usability Menggunakan Metode Eye Tracking Pada Website AOC Universitas Medan Area*. Universitas Medan Area.
- RealEye.io. (n.d.). *No Title*. RealEye.io. Retrieved September 24, 2024, from <https://www.realeye.io/>
- Renny, R., & Mu'arifah, A. (2024). Pengaruh Media Sosial Dan Kualitas Informasi Instagram @Pinterpolitik Terhadap Kebutuhan Informasi Politik Generasi Z. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(03), 136–145. <https://doi.org/10.56127/jukim.v3i03.1539>
- Riinawati, R. (2021). Pengantar Evaluasi Pendidikan. *Yogyakarta: Thema Publishing*.
- Sakti, A. P., Sianturi, R. S., & Kharisma, A. P. (2022). Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Belanja Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus Lazada). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(7), 3499–3508.
- Sari, M. N. K., & Utamajaya, J. N. (2022). Pengaruh Kualitas Website Traveloka Menggunakan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 342–351.
- Suandi, F., Sibagariang, S., Amalia, Y. K., & Firdaus, M. B. (2021). Usability Testing Situs Web Politeknik Negeri Batam Menggunakan Metode Eye Tracking. *Jurnal Integrasi*, 13(1), 78–83.
- Traveloka. (n.d.). *No Title*. Traveloka. Retrieved September 23, 2024, from <https://www.traveloka.com/id-id>
- Umam, C. L., Al Harits, A., Imano, N. A., Abdillah, M. A., Agustin, A. F., & Dwijayanti, H. (2024). Evolusi Penggunaan Bahasa Indonesia Pada Media Sosial Instagram. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(06), 714–719.
- Wahidin, A. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Jurnal*, 1, 6.
- Widowati, A. Y., & Budihartanti, C. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 6(2).
- Widyaningsih, N. M. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online Menggunakan Webqual (Studi Kasus: Buletin Penelitian Sistem Kesehatan). *Institut Teknologi Sepuluh Nopember*.

- Wulandari, & Sintia. (2022). *Evaluasi Dan Perancangan Ulang User Interface (Ui) Dan User Experience (Ux) Pada Website Sintesis+ Menggunakan Pendekatan User Centered Design (Ucd), Eye Tracking & System Usability Scale (Sus)*.
- Zein, F., & Ningtyas, D. R. (2023). Evaluasi Usability pada Website Universitas Pancasila Menggunakan Metode Eye Tracking dan System Usability Scale. *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 7(2), 122–129.
- Zevania, E. (2023). *Analisis eye tracking untuk perancangan display dan penempatan produk sabun mandi cair: studi kasus Supermarket X*.
- Zidan, M. U. H. A. Z. (2023). *Evaluasi Penggunaan Learning Management System (Lms) Di Smk Negeri 6 Makassar*.