

Analisis Penerapan UI/UX Dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna Pada Sistem Reservasi Amadeus

^{1,2}Tubagus Fandi Maulana Syafei, ²Azka Hidayatullah

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, azka.hidayatullah@widyatama.ac.id

ABSTRACT

Rapid improvements in information and communications technology have provided a significant boost to innovation in the travel industry. One of the latest innovations is the development of the Amadeus Reservation System, a digital platform that makes it easier to book plane tickets, hotels, and other travel services. To ensure the success of this platform, the application of user interface (UI) and user experience (UX) principles is critical to its development. This research aims to investigate the impact of implementing UI/UX in the Amadeus Reservation System on the user experience. The research methodology involves in-depth analysis of the user interface, user experience, and user feedback. Data is collected through interviews with active users, online surveys, and statistical analysis of platform usage patterns. The research results show that applying UI/UX principles to the Amadeus Reservation System significantly increases user satisfaction and efficiency. An intuitive interface, smooth navigation, and attractive visual design contribute to an enhanced user experience. However, the findings also identified several areas that require improvement, such as increasing the speed of system response and simplifying the payment process. Based on the research results, recommendations are given for further improvement and development. This includes improved search functionality, the integration of artificial intelligence technology for personalized recommendations, and improvements to system security and speed. This research makes a positive contribution to the understanding of the importance of UI/UX in the context of digital travel reservation platforms and offers practical guidance for developers to improve the overall user experience.

Keywords: User Interface, Amadeus Reservation System, User Experience

ABSTRAK

Peningkatan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dorongan signifikan terhadap inovasi dalam industri perjalanan. Salah satu inovasi terkini adalah pengembangan Sistem Reservasi Amadeus, sebuah platform digital yang mempermudah pemesanan tiket pesawat, hotel, dan layanan perjalanan lainnya. Untuk memastikan keberhasilan platform ini, penerapan prinsip-prinsip User Interface (UI) dan User Experience (UX) menjadi kritis dalam pengembangannya. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak penerapan UI/UX pada Sistem Reservasi Amadeus terhadap pengalaman pengguna. Metodologi penelitian melibatkan analisis mendalam terhadap antarmuka pengguna, pengalaman pengguna, dan umpan balik pengguna. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna aktif, survei online, dan analisis statistik terhadap pola penggunaan platform. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip UI/UX pada Sistem Reservasi Amadeus secara signifikan meningkatkan kepuasan dan efisiensi pengguna. Antarmuka yang intuitif, navigasi yang lancar, dan desain visual yang menarik berkontribusi pada peningkatan pengalaman pengguna. Meskipun demikian, temuan juga mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti peningkatan kecepatan respons sistem dan penyederhanaan proses pembayaran. Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi diberikan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Ini mencakup peningkatan fungsionalitas pencarian, integrasi teknologi kecerdasan buatan untuk rekomendasi personalisasi, dan peningkatan keamanan serta kecepatan sistem. Penelitian ini memberikan kontribusi positif terhadap pemahaman tentang pentingnya UI/UX dalam konteks platform reservasi perjalanan digital dan menawarkan panduan praktis bagi pengembang untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: Antarmuka pengguna, Sistem Reservasi Amadeus, Pengalaman Pengguna

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara signifikan industri perjalanan. Perangkat mobile dan platform digital telah meningkatkan efisiensi dalam proses pemesanan tiket pesawat, hotel, dan layanan perjalanan lainnya. Salah satu inovasi terkini yang menjadi sorotan dalam industri ini adalah Sistem Reservasi Amadeus.

Sistem Reservasi Amadeus adalah platform digital yang menyediakan berbagai layanan perjalanan kepada pengguna. Produknya mencakup sistem reservasi penerbangan, sistem manajemen operasi maskapai, dan sistem manajemen kehadiran serta keberangkatan pesawat. Platform ini telah banyak

digunakan oleh maskapai penerbangan internasional, dengan Garuda Indonesia menjadi salah satu maskapai di dalam negeri yang mengadopsinya [1].

Dalam lingkungan industri perjalanan yang semakin kompetitif, kualitas pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) dan antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) menjadi faktor kunci dalam kesuksesan suatu *platform*. Pengguna yang merasakan pengalaman positif dalam menggunakan Sistem Reservasi Amadeus cenderung akan menggunakan kembali layanan ini di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip UI/UX pada Sistem Reservasi Amadeus menjadi aspek kritis yang perlu dipelajari.

User Interface (UI) adalah tampilan sistem yang berinteraksi dengan pengguna, menampilkan alat, menu, tombol, formulir, dan kemampuannya. Di sisi lain, *User Experience* (UX) menggambarkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem yang dioperasikan. UI/UX sangat penting karena memiliki peran dalam memudahkan pengguna saat menggunakan aplikasi, mendapatkan umpan balik dari interaksi pengguna dengan aplikasi, dan memahami kebutuhan pengguna [2].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana penerapan UI/UX pada Sistem Reservasi Amadeus dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Fokus penelitian melibatkan aspek-aspek desain antarmuka yang mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti organisasi informasi, pemilihan warna dan tipografi, serta desain navigasi yang intuitif. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada Sistem Reservasi Amadeus.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam mengubah paradigma industri perjalanan, teknologi informasi dan komunikasi memiliki dampak yang signifikan. Penggunaan *platform* digital dan *mobile* telah mempercepat proses reservasi tiket pesawat, hotel, dan layanan perjalanan lainnya [3]. Sebagai salah satu inovasi terkini dalam industri perjalanan, Sistem Reservasi Amadeus memberikan solusi terpadu dengan menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat, hotel, serta berbagai sistem manajemen operasional maskapai [4]. Kualitas pengalaman pengguna (UX) dan antarmuka pengguna (UI) memiliki peran sentral dalam keberhasilan suatu *platform*. Penelitian menunjukkan bahwa UX/UI yang baik dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan kembali *platform* dan merekomendasikannya [5].

Antarmuka pengguna (UI) pada Sistem Reservasi Amadeus mencakup elemen visual yang berinteraksi dengan pengguna, sedangkan UX berfokus pada pengalaman holistik pengguna dalam menggunakan sistem tersebut [6]. Fokus penelitian pada aspek-aspek desain UI/UX melibatkan organisasi informasi, pemilihan warna dan tipografi, serta desain navigasi. Desain yang baik pada aspek-aspek ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [7]. Studi kasus mengenai penggunaan Sistem Reservasi Amadeus oleh Garuda Indonesia memberikan gambaran spesifik tentang implementasi dan dampak penggunaan platform ini di tingkat nasional [8]. Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk Sistem Reservasi Amadeus, termasuk peningkatan fungsionalitas pencarian, integrasi teknologi kecerdasan buatan, dan peningkatan keamanan sistem [9]. Melalui analisis tinjauan pustaka ini, diharapkan dapat memberikan dasar teoritis yang kuat untuk penelitian lebih lanjut mengenai penerapan UI/UX dalam meningkatkan pengalaman pengguna pada Sistem Reservasi Amadeus.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan studi kasus pada Sistem Reservasi Amadeus. Data akan dikumpulkan melalui kuesioner *online* menggunakan *Google Form* yang langsung diarahkan kepada pengguna yang menggunakan Sistem Reservasi Amadeus dalam situasi riil. Selain itu, wawancara dengan pengguna juga akan dilakukan untuk memperoleh wawasan mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan Sistem Reservasi Amadeus. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan interpretatif. Analisis ini akan melibatkan identifikasi pola dalam penggunaan Sistem Reservasi Amadeus, evaluasi UI saat

ini, dan penilaian pengalaman pengguna. Hasil analisis akan menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut pada Sistem Reservasi Amadeus.

Penelitian ini akan menerapkan metode evaluasi heuristik yang melibatkan analisis secara kuantitatif dan kualitatif. Evaluasi heuristik ini akan mencakup penggunaan pedoman, aturan, prinsip umum, pengalaman yang relevan, serta penilaian yang beragam terkait desain untuk meningkatkan potensi penggunaan [10]. Metode ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang desain yang sedang dievaluasi, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mendukung atau mengkritik keputusan desain yang telah dibuat. Oleh karena itu, evaluasi heuristik ini bertujuan untuk meningkatkan kemungkinan desain yang berguna dan berhasil.

Analisis kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan persentase hasil dari kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dari pengguna Sistem Reservasi Amadeus. Data dari kuesioner akan diterjemahkan secara kualitatif, dengan fokus pada penggunaan pengukuran skala *severity rating*. *Severity rating* merupakan nilai yang digunakan untuk menentukan tingkat keparahan masalah yang ditemukan oleh pengguna saat menggunakan sistem [11]. Tingkat keparahan ini akan menjadi dasar untuk memberikan saran dalam mengatasi masalah yang ada, dan akan dijelaskan terkait dengan setiap peringkat keparahan yang diberikan. Dalam analisis ini, kuesioner pengguna Sistem Reservasi Amadeus akan dimasukkan sebagai alat pengumpulan data, dan hasilnya akan dianalisis secara kuantitatif untuk menghasilkan angka. Angka tersebut kemudian akan diterjemahkan secara kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah dan memberikan saran yang relevan.

Tabel 1. Severity Rating

| Skala | Keterangan |
|-------|---------------|
| 1 | Sangat Kurang |
| 2 | Kurang |
| 3 | Cukup |
| 4 | Baik |
| 5 | Sangat Baik |

Untuk menghitung nilai peringkat *severity* dari setiap aspek, digunakan rata-rata dari setiap komponen *rating*. Persamaan yang digunakan untuk mendapatkan rata-rata setiap aspek adalah sebagai berikut:

$$A = 1x + 2x + 3x + 4x + (5*x) \tag{1}$$

Dalam persamaan tersebut, A merupakan jumlah rating dari sub-aspek *usability* dari setiap aspek *usability* (H1, H2, ..., Hn). Nilai 1-5 adalah nilai dari *severity rating*, dan nilai x adalah poin *usability* yang bernilai 1 atau 0. Untuk mendapatkan nilai *severity rating* dari setiap aspek *usability*, digunakan persamaan berikut:

$$S = (A)^n \tag{2}$$

Dalam persamaan ini, S merupakan hasil dari *severity rating* dalam satu aspek *usability*. A adalah jumlah rating dari sub-aspek *usability* dari setiap aspek *usability* (H1, H2, ..., H10), dan “n” adalah jumlah sub- aspek *usability* dalam setiap aspek *usability*.

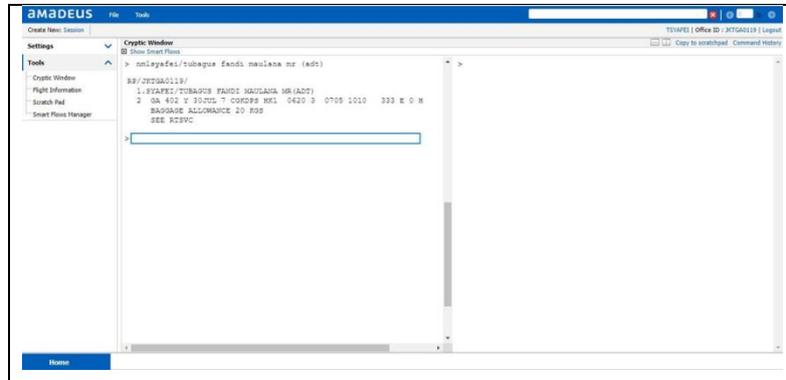
Dengan menggunakan persamaan-persamaan ini, dapat dihitung nilai rata-rata untuk setiap aspek dan nilai *severity rating* untuk masing-masing aspek *usability*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, berikut ini disajikan tampilan antarmuka dari Sistem Reservasi Amadeus, sebuah platform digital yang menyediakan layanan lengkap dalam industri perjalanan. Dengan fokus pada kenyamanan dan kejelasan, antarmuka ini dirancang untuk

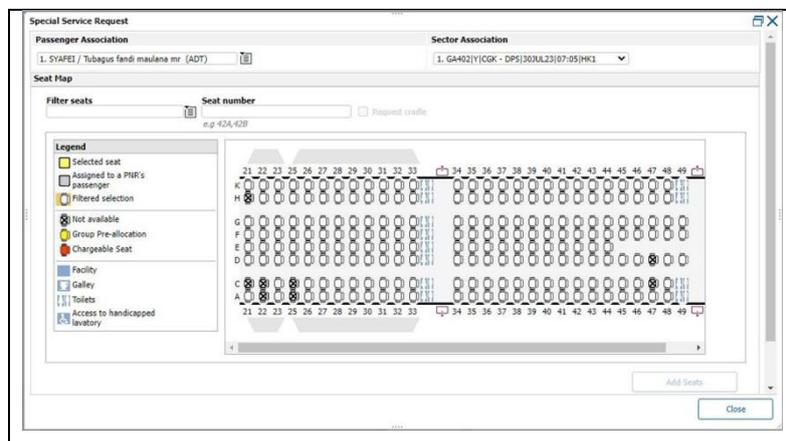
memfasilitasi proses pemesanan tiket pesawat, reservasi hotel, serta layanan perjalanan lainnya dengan optimal.

Dalam tampilan antarmuka ini, elemen-elemen desain yang diperhatikan melibatkan aspek-aspek visual seperti warna, tata letak, ikon, dan font. Organisasi informasi yang baik memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengakses dan memahami informasi yang disajikan, sementara navigasi yang intuitif memungkinkan perjalanan pengguna melalui berbagai fitur tanpa hambatan.



Gambar 1. Tampilan *Cryptic*

Selain itu, elemen-elemen UI yang responsif memastikan adaptabilitas antarmuka terhadap berbagai perangkat, dari perangkat *mobile* hingga desktop, untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam. Keberlanjutan pengalaman pengguna juga diperhatikan melalui proses pemesanan yang efisien dan fitur yang meminimalkan ketidaknyamanan selama penggunaan aplikasi. Dengan demikian, melalui tampilan antarmuka Sistem Reservasi Amadeus ini, dapat terlihat bahwa desainnya bertujuan untuk memberikan pengalaman pengguna yang holistik, mulai dari estetika visual hingga fungsionalitas praktis, sehingga menciptakan lingkungan yang memudahkan, efisien, dan memuaskan bagi para pengguna dalam menjalani proses perjalanan.



Gambar 2. Tampilan Graphical User Interface (GUI)

Dalam kerangka penelitian ini, pemanfaatan skala *severity rating* dari 1 hingga 5 diimplementasikan untuk mengevaluasi aspek-aspek Tampilan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Pengguna diminta memberikan penilaian berdasarkan skala tersebut, di mana skor tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap Tampilan UI dan UX, sedangkan skor rendah mencerminkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Penting untuk dicatat bahwa semakin tinggi skala *severity rating*, semakin baik Tampilan UI dan UX yang dinilai, dan sebaliknya, semakin rendah skala *severity rating*, semakin buruk Tampilan UI dan UX yang diindikasikan. Dengan kata lain, skala tersebut menjadi

indikator utama untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap antarmuka dan pengalaman pengguna pada Sistem Reservasi Amadeus.

Evaluasi heuristik yang dilakukan dalam penelitian ini mencakup pengumpulan data dari pengguna Sistem Reservasi Amadeus yang telah berpengalaman dalam menggunakan aplikasi ini. Proses ini melibatkan penilaian yang teliti terhadap berbagai aspek UI dan UX, termasuk namun tidak terbatas pada organisasi informasi, navigasi, tata letak, warna, dan elemen desain lainnya yang dapat memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pengguna. Melibatkan pengguna yang telah berinteraksi dengan Sistem Reservasi Amadeus dalam konteks situasi nyata akan memberikan wawasan yang berharga dan mendalam. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan dari aspek UI dan UX dalam aplikasi ini.

Semua responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah individu yang telah mengakumulasi pengalaman bertahun-tahun dalam industri penerbangan dan tiket. Memiliki pemahaman mendalam tentang kompleksitas serta tuntutan yang terkait dengan lingkungan ini. Seluruh responden dengan tegas menyatakan bahwa telah secara aktif mengoperasikan dan menggunakan Sistem Reservasi Amadeus dalam menjalankan berbagai aspek pekerjaan di dunia penerbangan.

Proses penelitian melibatkan pengumpulan data dari responden melalui pengisian kuesioner yang dirancang secara khusus untuk mengevaluasi berbagai aspek dari Sistem Reservasi Amadeus. Setiap responden memberikan tanggapan terinci, mencakup pandangan dan pengalaman selama berinteraksi dengan platform tersebut. Dari hasil pengisian kuesioner ini, dilakukan perhitungan tingkat keparahan (*severity rating*) untuk setiap aspek yang dievaluasi dalam kerangka evaluasi heuristik.

Tingkat keparahan ini menjadi tolok ukur penting untuk mengukur sejauh mana dampak atau masalah yang mungkin dihadapi pengguna dalam penggunaan Sistem Reservasi Amadeus. Dengan mengacu pada nilai *severity rating*, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, serta identifikasi aspek-aspek yang telah berhasil memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Dengan melibatkan responden yang memiliki tingkat pengalaman tinggi dalam industri penerbangan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih terperinci dan kontekstual terkait dengan penggunaan Sistem Reservasi Amadeus dalam konteks praktik pekerjaan sehari-hari.

Tabel 2. Aspek Usability

| No | Aspek Usability | Rating |
|----|---|--------|
| 1 | Visibilitas status sistem | 0,4 |
| 2 | Kecocokan antara sistem dan dunia nyata | 0,2 |
| 3 | Kontrol dan kebebasan pengguna | 0,5 |
| 4 | Konsistensi dan standar | 0,33 |
| 5 | Pencegahan kesalahan | 0,6 |
| 6 | “Pengenalan” daripada “mengingat kembali” | 0,4 |
| 7 | Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan | 0,4 |
| 8 | Desain yang Estetis dan Minimalis | 0,4 |
| 9 | Membantu pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan kesalahan | 0,8 |
| 10 | Bantuan dan dokumentasi | 0,6 |

Melalui analisis terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, teridentifikasi beberapa aspek yang mendapatkan nilai tingkat keparahan rating yang tinggi dari responden. Tiga pertanyaan khusus muncul sebagai fokus utama dengan nilai peringkat keparahan tertinggi di antaranya. Pertanyaan-pertanyaan ini mencerminkan aspek-aspek kritis yang dianggap memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna dan operasionalitas Sistem Reservasi Amadeus.

Dari segi desain antarmuka, pertanyaan-pertanyaan ini menggali lebih dalam mengenai kejelasan navigasi, tata letak halaman, dan kemudahan akses terhadap informasi penting. Nilai tinggi pada tingkat keparahan rating mengindikasikan bahwa responden menganggap ketiga aspek ini memiliki dampak yang cukup besar terhadap pengalaman penggunanya. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini memberikan titik fokus khusus untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut pada aspek-aspek tersebut.

Dengan mengeksplorasi pertanyaan-pertanyaan ini secara lebih mendalam, penelitian ini berupaya untuk menggali perspektif dan pengalaman responden terkait dengan setiap aspek, sehingga dapat merinci tantangan atau masalah spesifik yang mungkin dihadapi oleh pengguna Sistem Reservasi Amadeus. Pemahaman mendalam terhadap nilai peringkat keparahan tertinggi ini memberikan landasan yang kuat untuk menyusun rekomendasi perbaikan yang bersifat kontekstual dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Pada aspek membantu pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan kesalahan, aspek ini mendapat peringkat keparahan terbesar, yaitu 0,8, menurut tanggapan responden. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan, terutama ketika melakukan kesalahan, karena tidak ada opsi untuk memulihkan yang ditampilkan secara jelas pada layar. Ketidakjelasan ini menciptakan tantangan dalam mengatasi kesalahan, dan oleh karena itu, perbaikan pada tampilan menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menghadapi situasi tersebut.

Sementara pada aspek bantuan dan dokumentasi, terdapat masalah pada letak informasi bantuan dengan *severity rating* sebesar 0,6. Menurut tanggapan responden, lebih baik jika dokumentasi bantuan ditempatkan pada halaman yang sama dengan tugas yang sedang dilakukan pengguna. Hal ini memungkinkan pengguna untuk membaca manual tanpa harus berhenti sejenak untuk menyelesaikan aktivitas yang sedang dilakukan. Oleh karena itu, penataan ulang informasi bantuan menjadi kritis untuk meningkatkan efektivitas pengguna dalam memahami dan menavigasi dalam Sistem Reservasi Amadeus.

Di sisi lain, pada aspek pencegahan kesalahan, nilai *severity rating* mencapai 0,6. Menurut tanggapan responden, aplikasi belum efektif dalam mengurangi kesalahan pengguna, seperti memberikan peringatan saat pengguna membuat kesalahan yang berpotensi serius. Dengan mempertimbangkan nilai *severity* ini, diperlukan peningkatan dalam sistem pencegahan kesalahan, termasuk penyediaan peringatan yang lebih jelas dan mendukung agar pengguna dapat menghindari kesalahan yang dapat berdampak serius.

Dari segi pertanyaan pada kuesioner, aspek yang memiliki nilai *severity* paling rendah adalah kecocokan antara sistem dan dunia nyata, dengan nilai 0,2. Hal ini menunjukkan bahwa, menurut responden, menyatakan sangat mudah memahami frasa yang ditampilkan pada layar, sehingga penggunaan Sistem Reservasi Amadeus dapat dengan mudah dipahami dan diaplikasikan dalam konteks pekerjaan tanpa hambatan yang signifikan. Meskipun aspek ini memiliki nilai *severity* yang rendah, perlu diperhatikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas ini agar pengguna tetap dapat berinteraksi secara efisien dengan sistem tanpa hambatan berarti.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil terkait dengan analisis penerapan UI/UX Sistem Reservasi Amadeus menggunakan metode evaluasi heuristik, hasil menunjukkan bahwa dari 10 aspek yang diteliti, Sistem Reservasi Amadeus memperoleh rating rata-rata sebesar 0,46. Rating ini dapat diartikan bahwa pengguna merasakan kenyamanan dan tidak menemui masalah signifikan saat menggunakan sistem ini. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat tiga aspek spesifik yang memerlukan perhatian lebih dari pihak pengembang.

Aspek pertama yang menjadi fokus utama adalah membantu pengguna dalam mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan kesalahan, yang memperoleh peringkat keparahan tertinggi yaitu 0,8.

Tanggapan dari responden mengindikasikan adanya kesulitan, terutama saat pengguna telah melakukan kesalahan, karena tidak tersedia opsi pemulihan yang ditampilkan di layar. Permasalahan ini dianggap kritis dan memerlukan sedikit perbaikan pada tampilan agar dapat meningkatkan kejelasan serta keterbacaan informasi pemulihan kesalahan.

Aspek kedua yang memerlukan perhatian adalah bantuan dan dokumentasi, dengan masalah pada letak informasi bantuan dan memperoleh nilai *severity rating* sebesar 0,6. Menurut tanggapan responden, penyajian dokumentasi bantuan pada halaman yang sama dengan tugas yang sedang dilakukan oleh pengguna dianggap lebih optimal. Hal ini memungkinkan pengguna untuk membaca panduan tanpa harus menghentikan aktivitasnya. Oleh karena itu, disarankan adanya perbaikan dalam tata letak informasi bantuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan keterbacaan.

Aspek terakhir yang perlu diperhatikan adalah pencegahan kesalahan, dengan nilai *severity rating* sebesar 0,6. Responden menyampaikan bahwa aplikasi belum efektif dalam mengurangi kesalahan dari pengguna, terutama dalam memberikan peringatan saat pengguna membuat kesalahan yang berpotensi serius. Perluasan peringatan dan pencegahan kesalahan dianggap perlu untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan oleh pengguna.

Dalam konteks penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode evaluasi yang dianggap lebih akurat dan mendalam daripada metode yang diterapkan dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian berikutnya sebaiknya mencakup perbandingan yang lebih komprehensif, baik dari segi metode evaluasi yang digunakan maupun dari sisi sistem reservasi yang diimplementasikan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih holistik dan mendalam terhadap performa dan pengalaman pengguna pada Sistem Reservasi Amadeus.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amadeus, "Amadeus Standard Terms of Access," 2022. [Online]. Available: <https://amadeus.com/documents/en/travel-channels/legal/amadeus-standard-terms-of-access-id.pdf>
- [2] N. F. Hakim, D. Muriyatmoko, and A. Dzulkarnain, "Analisis Dan Perancangan UI/UX Website Royla La-Tansa Mart Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)," in *Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer, 2022*, pp. 67–77. [Online]. Available: <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/sendiko/article/view/2210>
- [3] D. Wang, Z. Xiang, and D. R. Fesenmaier, "Smartphone Use in Everyday Life and Travel," *J. Travel Res.*, vol. 55, no. 1, pp. 52–63, May 2014, doi: 10.1177/0047287514535847.
- [4] Amadeus, "What is Amadeus?," Amadeus. [Online]. Available: <https://www.amadeus.com/en>
- [5] M. Hassenzahl and N. Tractinsky, "User experience - a research agenda," *Behav. Inf. Technol.*, vol. 25, no. 2, pp. 91–97, Mar. 2006, doi: 10.1080/01449290500330331.
- [6] J. Nielsen and H. Loranger, *Prioritizing Web Usability*. in Safari Books Online. New Riders, 2006. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=mL4QAQAAMAAJ>
- [7] B. Tondreau, *Layout Essentials: 100 Design Principles for Using Grids*. in Design Essentials. Rockport Publishers, 2009. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=eN1eiVIJAYC>
- [8] Amadeus, "Customer Success Stories," Amadeus. [Online]. Available: <https://www.amadeus.com/en/customer-success-stories>
- [9] J. Rubin, D. Chisnell, and J. Spool, *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. Wiley, 2011. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?id=l_e1MmVzMb0C
- [10] A. H. Adinegoro, R. F. A. Aziza, and M. F. Mufhadhal, "Analisis Pengaruh User Interface

- Dan User Experience Platform Online Menggunakan Metode Heuristik,” *Respati*, vol. 17, no. 2, p. 79, 2022, doi: 10.35842/jtir.v17i2.463.
- [11] F. K. S. Dewi, Y. D. Handarkho, and F. V. Prasetyo, “Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Web Usability Evaluation Tool pada Website ACC Career,” *J. Buana Inform.*, vol. 13, no. 02, pp. 126–135, 2022, doi: 10.24002/jbi.v13i02.6488.