ANALISIS *USABILITY* APLIKASI TRAVEL MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

Devi Reina Eduwar[1], Nissa Almira Mayangky[2]
[1]Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri
[2]Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri
devireinaa@gmail.com, nissa.nky@nusamandiri.ac.id

ABSTRACT

The advancement of information technology has changed how people plan trips, particularly through Online Travel Agent applications such as Traveloka, Trip.com, and Agoda. Despite their large user bases, these applications still face usability complaints, including navigation issues, payment problems, login difficulties, and system bugs. This study aims to measure and compare the usability levels of the three applications using the System Usability Scale method. Data were collected through an online questionnaire distributed to users in the Jabodetabek area from 11 June 2026 to 20 June 2026, yielding 58 valid respondents after data cleaning. Reliability testing showed Cronbach's Alpha values of 0.787 for Traveloka, 0.890 for Trip.com, and 0.861 for Agoda, all considered adequate. The results show that Traveloka obtained the highest average usability score of 71.983, rated Good and Acceptable, followed by Agoda at 68.793 and Trip.com at 64.397, both rated OK and Marginal High. It can be concluded that Traveloka has the best usability level compared to Trip.com and Agoda, which still require improvements to provide a more optimal user experience.

***Keywords** : Usability; System Usability Scale; Traveloka; Trip.com; Agoda.*

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat merencanakan perjalanan, salah satunya melalui aplikasi *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka, Trip.com, dan Agoda. Meskipun memiliki basis pengguna yang besar, ketiga aplikasi tersebut masih menghadapi keluhan terkait *usability*, seperti kendala navigasi, proses pembayaran, *login*, dan *bug* sistem. Penelitian ini bertujuan mengukur dan membandingkan tingkat *usability* ketiga aplikasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring kepada pengguna di wilayah Jabodetabek pada 11 Juni 2026 hingga 20 Juni 2026, dengan 58 responden valid setelah proses *data cleaning*. *Uji reliabilitas* menghasilkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,787 untuk Traveloka, 0,890 untuk Trip.com dan 0,861 untuk Agoda, dan seluruhnya dinyatakan memadai. Hasil penelitian menunjukkan skor usability rata-rata Traveloka sebesar 71,983 dengan kategori *Good* dan *Acceptable*, Agoda sebesar 68,793 dengan kategori *OK* dan *Marginal High*, serta Trip.com sebesar 64,397 dengan kategori *OK* dan *Marginal High*. Dapat disimpulkan bahwa Traveloka memiliki tingkat *usability* terbaik dibandingkan Trip.com dan Agoda, yang masih memerlukan perbaikan agar memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Kata Kunci : *Usability*; *System Usability Scale*; Traveloka; Trip.com; Agoda.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat merencanakan perjalanan, dari menggunakan agen fisik menjadi aplikasi yang tersedia di *smartphone*. Akses yang mudah ini telah menyebabkan bertambahnya popularitas platform *Online Travel Agent* (OTA) di Indonesia, di mana Traveloka,

Trip.com, dan Agoda merupakan platform yang banyak digunakan oleh masyarakat dengan jumlah pengguna aktif yang terus meningkat (Tesalonika & Dianne, 2025).

Di balik besarnya basis pengguna tersebut, pada aplikasi Traveloka, mengalami penurunan kepuasan pengguna akibat kecepatan sistem, kemudahan penggunaan dan responsivitas yang belum memenuhi harapan, ditambah kesalahan pada proses pembayaran dan pemesanan (Raihan et al., 2025). Aplikasi Trip.com menghadapi kendala *usability* berupa kesulitan *login*, kesalahan sistem, dan *bug* yang menghambat pengalaman pengguna (V. N. A. Lestari, 2025), sementara aplikasi Agoda diidentifikasi adanya tantangan navigasi antarmuka yang kurang intuitif (Alamsyah et al., 2024) .

Keluhan tersebut menunjukkan adanya isu *usability* pada ketiga aplikasi yang mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi pengguna. Untuk menilai tingkat kenyamanan pengguna secara terstandarisasi, dibutuhkan metode pengujian yang berfokus pada pengalaman pengguna, salah satunya *System Usability Scale* (SUS). Pemilihan metode ini didasari alasan bahwa penggunanya dilibatkan secara langsung sehingga sudut pandang yang tertangkap benar-benar bersumber dari pengalaman nyata mereka. Metode ini tersusun atas sepuluh pernyataan dan telah dipercaya sebagai acuan industri selama lebih dari tiga dekade (Kholifah et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui tingkat *usability* aplikasi Traveloka; (2) mengetahui tingkat *usability* aplikasi Trip.com; (3) mengetahui tingkat *usability* aplikasi Agoda; dan (4) membandingkan tingkat *usability* ketiga aplikasi tersebut berdasarkan skor *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini difokuskan pada evaluasi *usability* tiga aplikasi OTA berdasarkan pengalaman pengguna, tanpa membahas aspek teknis sistem secara mendalam. Data dihimpun melalui penyebaran kuesioner secara daring melalui berbagai platform media sosial *WhatsApp*, *Instagram*, dan *X* (*Twitter*) pada periode 11 Juni 2026 sampai 20 Juni 2026, dengan kuesioner skala Likert 5 poin.

2. KERANGKA TEORI

2.1. Teknologi Informasi dan Human Computer Interaction (HCI)

Teknologi informasi merupakan kemajuan perangkat keras maupun perangkat lunak yang senantiasa terus menyesuaikan diri seiring dengan kebutuhan pengguna dari waktu ke waktu, mencakup segala hal yang berhubungan dengan penggunaan teknologi untuk mengolah, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi (Taufik et al., 2022). *Human Computer Interaction* (HCI) adalah bidang keilmuan yang mempelajari pola interaksi antara pengguna dan komputer serta bagaimana hal itu dapat berlangsung, dengan tujuan mewujudkan teknologi yang mudah digunakan, efektif, aman, dan memuaskan bagi penggunanya (Trisnanto, 2024).

2.2. User Experience (UX) dan User Interface (UI)

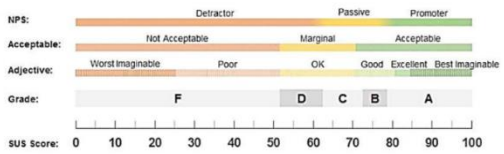
User Experience (UX) merupakan rangkaian pengalaman menyeluruh yang dirasakan pengguna sewaktu memanfaatkan suatu produk atau perangkat lunak, mencakup persepsi, respons emosional, kepuasan hingga efisiensi penggunaan (Mayasari & Heryana, 2023). Sementara itu, *User Interface* (UI) adalah representasi visual dari suatu sistem yang berinteraksi langsung dengan pengguna akhir, di mana kualitas desainnya berperan besar dalam menentukan minat pengguna terhadap suatu aplikasi (Y. Lestari et al., 2022)

2.3. Usability dan ISO 9241-11

Usability menggambarkan sejauh mana suatu perangkat lunak efektif membantu pengguna menyelesaikan tugas tertentu. Kualitas *usability* dinilai berdasarkan lima komponen utama yang dikemukakan Nielsen, yaitu *learnability* (kemudahan pembelajaran), *efficiency* (efisiensi), *memorability* (mudah diingat), *errors* (kesalahan dan keamanan), dan *satisfaction* (kepuasan) (Hilda et al., 2026). Standar ISO 9241-11 juga dapat digunakan sebagai alat ukur *usability* melalui tiga parameter, yaitu *effectiveness* (keefektifan), *efficiency* (efisiensi), dan *satisfaction* (kepuasan) (Widayanti et al., 2024)**.**

2.4. System Usability Scale (SUS)

Pengukuran kemudahan penggunaan suatu sistem dapat dilakukan melalui *System Usability Scale* (SUS), yaitu alat ukur yang dikembangkan agar prosesnya berlangsung cepat, hemat biaya, sekaligus menghasilkan tingkat akurasi yang cukup baik. Instrumen ini tersusun atas sepuluh butir pernyataan yang dijawab memakai skala Likert yang menyediakan lima alternatif jawaban, terentang dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Masing-masing jawaban dikonversi menjadi skor 0 hingga 4, dijumlahkan, kemudian dikalikan faktor 2,5 sehingga skor akhir berkisaran 0-100 (Malik & Frimadani, 2023). Skor tersebut selanjutnya diklasifikasikan ke dalam tiga bentuk, yaitu *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjective Ratings* (Pratama et al., 2024).



Sumber: (Pratama et al., 2024)

Gambar 1. Interpretasi Skor System Usability Scale (SUS)

2.5. Skala Likert dan Sampel

Skala Likert adalah jenis skala yang lazim dipakai dalam kuesioner, di mana responden menunjukkan tingkat persetujuannya melalui 5 parameter, mulai dari 1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju (Handayani et al., 2023). Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu dan diharapkan dapat merepresentasikan karakteristik populasi secara menyeluruh (Roesminingsih et al., 2024)**.**

2.6. Online Travel Agent (OTA)

Online Travel Agent (OTA) adalah sebuah aplikasi daring yang menyediakan dan menjual layanan perjalanan, mulai dari tiket pesawat, akomodasi, hotel, hingga aktivitas wisata (Mardika, 2023). Traveloka merupakan platform teknologi terkemuka di Asia Tenggara (Sani et al., 2025). Sistem keamanan transaksi Traveloka dipantau 24 jam untuk mencegah dan mengenali kemungkinan transaksi yang tidak sah (Wulandari et al., 2025). Trip.com merupakan platform perjalanan internasional yang melayani pengguna 39 negara dengan akses lebih dari 1,7 juta hotel dan 600 maskapai penerbangan (Trip.com, 2026). Agoda merupakan platform perjalanan digital dengan jejaring global yang mencakup sekitar 3,9 juta hotel serta berbagai jenis akomodasi lainnya yang tersedia dalam 39 bahasa (Riko Armando, 2024).

2.7. Penelitian Terkait dan Gap Penelitian

Penelitian (Amara et al., 2026) membandingkan *usability* Tiket.com dan Traveloka menggunakan metode SUS dengan 30 responden, dan memperoleh skor rata-rata 68,25 untuk Tiket.com serta 70,58 untuk Traveloka. Penelitian (Larasati & Tranggono, 2025) mengevaluasi *usability* Traveloka, Tiket.com, dan Agoda menggunakan SUS berbasis ISO 9241-11 serta *Electroencephalography* (EEG) pada 10 responden, dengan hasil skor SUS Traveloka 85, Tiket.com 79, dan Agoda 70.

Berdasarkan tinjauan tersebut, evaluasi komparatif yang komprehensif terhadap tiga aplikasi OTA utama, yaitu Traveloka, Trip.com, dan Agoda, dengan jumlah responden yang representatif masih sangat terbatas, terutama untuk aplikasi Trip.com yang minim dikaji dalam penelitian *usability* berbahasa Indonesia. Penelitian ini disusun guna menjembatani kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi dan membandingkan *usability* ketiga aplikasi OTA secara komprehensif, berbasis kuesioner, dan melibatkan jumlah responden yang lebih representatif.

3. METODE

Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diarahkan untuk menakar tingkat kegunaan tiga aplikasi *Online Travel Agent* (OTA) meliputi Traveloka, Trip.com, dan Agoda, dengan metode *System Usability Scale* (SUS) dipakai sebagai instrumen baku untuk menakar tingkat kegunaan sistem dari sudut pandang penggunanya.

3.1. Objek, Subjek, dan Sumber Data

Objek penelitian ini adalah aplikasi Traveloka, Trip.com, dan Agoda, sedangkan subjeknya adalah individu yang secara aktif menggunakan satu atau lebih dari ketiga aplikasi tersebut. Data yang digunakan berjenis kuantitatif, yakni data yang dihimpun secara langsung dari hasil jawaban kuesioner yang disebarluaskan melalui *WhatsApp*, *Instagram* dan *X* (*Twitter*). Dari target minimal 50 responden, peneliti berhasil mengumpulkan 61 respons yang kemudian disaring menjadi 58 responden valid.

3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini merupakan para pengguna aplikasi Traveloka, Trip.com, dan Agoda di kawasan Jabodetabek. Kuesioner disebarkan secara daring melalui Google Form pada rentang 11 Juni 2026 hingga 20 Juni 2026. Memperoleh 61 data respons yang masuk, di mana 2 responden tidak memenuhi kriteria inklusi dan 1 data terduplikasi, sehingga menghasilkan 58 responden valid. Jumlah tersebut telah memenuhi kriteria kelayakan sampel, yaitu berkisaran antara 30 hingga 500 responden (Maulida & Rusmini, 2026).

Teknik pengambilan sampel menggunakan model *within-subject design*, di mana setiap responden memberikan penilaian untuk ketiga aplikasi sekaligus dengan teknik purposive sampling yang menitikberatkan pada kriteria pengguna yang pernah atau sedang aktif menggunakan serta pernah bertransaksi pada ketiga aplikasi minimal satu kali dan yang berjenis kelamin pria maupun wanita dengan rentang usia 17 hingga 35 tahun.

3.4. Uji Instrumen dan Teknik Analisis Data

Untuk menguji validitasnya, nilai r hitung tiap butir dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikansi 5 persen. Suatu pernyataan dikatakan valid apabila r hitung yang didapat ternyata melebihi angka r tabel (Dewiyani & Fadila, 2023). Meskipun terdapat butir yang tidak memenuhi nilai r tabel, seluruh 10 item SUS tetap dipertahankan dalam perhitungan skor akhir, sejalan dengan rekomendasi bahwa seluruh varian SUS wajib dianalisis menggunakan model satu dimensi (*unidimensional model*) untuk menjaga ketetapan skor global (Perrig et al., 2025). Uji reliabilitas menggunakan ambang nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,6 yang mana suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilainya melampaui ambang tersebut (Mahkotawati et al., 2025).

Perhitungan skor SUS dilakukan mengikuti tahapan berikut (Kusumaningtyas & Prihandoko, 2024).

1. Skor untuk pernyataan ganjil dihitung dengan persamaan (1)
   $Skor\ Ganjil = Bobot\ skor - 1$ (1)
2. Skor pernyataan genap dihitung dengan persamaan (2)
   $Skor\ Genap = 5 - Bobot\ skor$ (2)
3. Seluruh skor ganjil dan genap dijumlahkan melalui persamaan
   $Total = \sum Skor\ ganjil + \sum Skor\ genap$ (3)
4. Kemudian dikalikan 2,5 sesuai persamaan untuk memperoleh skor SUS tiap responden (4)
   $Skor\ SUS = Total \times 2{,}5$ (4)
5. Nilai rata-rata seluruh responden dihitung menggunakan persamaan (5), di mana X merupakan rata-rata skor SUS dan n adalah jumlah responden
   $$\bar{X} = \frac{\sum Skor\ SUS}{n}$$

Skor akhir yang diperoleh selanjutnya diklasifikasi ke dalam *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjective Ratings* untuk menentukan tingkat kelayakan aplikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Kuesioner disebarkan secara daring melalui Google Form pada rentang 11 Juni 2026 hingga 20 Juni 2026 dan memperoleh 61 respons, dengan 58 responden dinyatakan valid setelah melalui proses *data cleaning*. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, dan pekerjaan ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 2. Karakteristik Responden (n=58)

Kategori	Kelompok	f	%
Jenis Kelamin	Pria	7	12.1%
	Wanita	51	87.9%
Usia	17 - 25 Tahun	58	100%
	26 - 35 Tahun	0	0.0%
Domisili	Jakarta	21	36.2%
	Bekasi	14	24.1%
	Tangerang	10	17.2%
	Bogor	9	15.5%
	Depok	4	6.9%
Pekerjaan/ Status	Pelajar/Mahasiswa	51	87.9%
	Karyawan	5	8.6%
	Wiraswasta	2	3.4%

Sumber: Diolah dari data primer, 2026

Responden didominasi oleh perempuan (87,9%) dengan rentang usia 17-25 tahun (100%) yang sebagian besar berstatus pelajar/mahasiswa (87,9%), serta berdomisili di wilayah Jabodetabek dengan proporsi terbanyak berasal dari Jakarta (36,2%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi OTA yang menjadi responden penelitian merupakan kalangan muda dari generasi *digital natives*.

4.2. Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung tiap butir terhadap r tabel sebesar 0,2586 (df = 56, α = 5%). Hasil pengujian menunjukkan bahwa 8 dari 10 butir kuesioner Traveloka dinyatakan valid, sedangkan seluruh 10 butir kuesioner Trip.com dan Agoda dinyatakan valid karena r hitung melampaui r tabel. Dua butir yang tidak valid pada Traveloka yaitu Q5 dan Q7 tetap dipertahankan dalam perhitungan skor akhir sesuai rekomendasi model satu dimensi untuk instrumen SUS (Perrig et al., 2025).

Berdasarkan Tabel 2, pengujian reliabilitas memperlihatkan bahwa keseluruhan instrumen tergolong reliabel, mengingat nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh berada di atas ambang batas 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Aplikasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Traveloka	0.787	Reliabel

Trip.com	0.890	Reliabel
Agoda	0.861	Reliabel

Sumber: Diolah dari data primer, 2026

Ketiga aplikasi mencatatkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas ambang minimal, 0,6 yaitu 0,787 untuk Traveloka, 0,890 untuk Trip.com, dan 0,861 pada Agoda. Dengan demikian, seluruh instrumen bisa dikategorikan reliabel serta layak dipakai untuk menjaring data yang konsisten (Mahkotawati et al., 2025).

4.3. Hasil Perhitungan Skor SUS

Skor SUS masing-masing responden dihitung menggunakan Microsoft Excel berdasarkan jawaban 58 responden valid, kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh skor akhir tiap aplikasi. Hasil perhitungan skor SUS ketiga aplikasi ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Usability Aplikasi Travel Berdasarkan Skor SUS

Aplikasi Travel	Skor Rata-rata	Adjective Rating	Grade Scale	Acceptability Ranges
Traveloka	71.983	Good	C	Acceptable
Trip.com	64.397	OK	D	Marginal High
Agoda	68.793	OK	D	Marginal High

Sumber: Diolah dari data primer, 2026

Merujuk pada Tabel 3, aplikasi Traveloka meraih skor rata-rata *usability* paling tinggi, yakni 71,983 yang menempatkannya pada kategori "*Good*" dengan *grade scale* "C" dan *acceptability ranges* "*Acceptable*". Sementara itu, aplikasi Trip.com memperoleh skor 64,397 dan Agoda sebesar 68,793 di mana keduanya berada pada kategori "*OK*" dengan *grade scale* "D" dan *acceptability ranges* "*Marginal High*".

4.4. Pembahasan

Hasil analisis komparatif ini menjawab tujuan penelitian, yakni membandingkan tingkat *usability* di antara aplikasi Traveloka, Trip.com, dan Agoda. Perbedaan skor yang diperoleh menunjukkan sejauh mana tingkat *usability* serta persepsi kemudahan penggunaan aplikasi telah memenuhi kebutuhan pengguna. Aplikasi Traveloka memiliki nilai *usability* paling optimal di antara ketiga aplikasi, sedangkan Trip.com dan Agoda masih memiliki peluang peningkatan yang lebih besar ke depannya.

Skor Trip.com yang konsisten berada pada kategori *marginal* mengindikasikan bahwa kendala *usability* seperti kesulitan *login* dan *bug* sistem yang teridentifikasi pada tahap awal penelitian masih berdampak pada persepsi kemudahan penggunaan responden. Demikian pula, stabilnya posisi skor Agoda di ambang batas *marginal* menunjukkan bahwa aspek konsistensi aplikasi masih menjadi perhatian, meskipun kemudahan penggunaan dasarnya dinilai cukup layak oleh pengguna. Sebaliknya, skor Traveloka yang berada pada kategori *Acceptable* mengindikasikan bahwa upaya perbaikan pada aspek kecepatan sistem dan navigasi aplikasi telah cukup dirasakan manfaatnya oleh pengguna, meski masih berada pada *grade* C sehingga ruang perbaikan tetap terbuka.

Temuan ini turut menjawab pertanyaan pada bagian tinjauan penelitian terkait (Gap Penelitian), yaitu bahwa perbandingan *usability* terhadap ketiga aplikasi OTA sekaligus, khususnya Trip.com yang masih minim dikaji dalam penelitian *usability* berbahasa Indonesia, memperlihatkan pola hasil yang konsisten dengan penelitian-penelitian sejenis sebelumnya, yakni Traveloka secara umum unggul dari sisi kemudahan penggunaan dibandingkan kompetitornya.

5. SIMPULAN

Dari keseluruhan hasil pengolahan dan pembahasan pengujian tingkat *usability* memakai metode *System Usability Scale* (SUS) pada aplikasi Traveloka, Trip.com, dan Agoda, dapat dijelaskan bahwa pengambilan datanya ditempuh lewat penyebaran kuesioner secara daring kepada para pengguna aplikasi yang berada di kawasan Jabodetabek pada rentang tanggal 11 Juni 2026 hingga 20 Juni 2026, yang menghasilkan 61 respons masuk dan setelah melalui tahapan *data cleaning* diperoleh 58 responden valid. Karakteristik responden didominasi oleh wanita (87,9%), berusia antara 17 hingga 25 tahun (100%), berdomisili di Jakarta (36,2%), dan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa (87,9%). Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,787 untuk Traveloka, 0,890 untuk Trip.com, dan 0,861 untuk Agoda menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang dipakai dalam penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang memadai, sehingga data yang terkumpul layak diandalkan untuk keperluan analisis. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 58 responden valid, aplikasi Traveloka mencatat skor *usability* rata-rata sebesar 71,983 sehingga tergolong dengan capaian *adjective rating* "*Good*", *grade scale* "C", serta *acceptability ranges* "*Acceptable*". Posisi berikutnya ditempati

aplikasi Agoda yang mencatat skor rata-rata 68,793 berada pada *adjective rating* "*OK*", *grade scale* "D", dan *acceptability ranges* "*Marginal High*", sementara aplikasi Trip.com berada di skor rata-rata 64,397 pada *adjective rating* "*OK*", *grade scale* "D", dan *acceptability ranges* "*Marginal High*". Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka memiliki tingkat *usability* aplikasi paling baik dibandingkan dengan aplikasi Trip.com dan Agoda, sementara kedua aplikasi lainnya masih memerlukan beberapa perbaikan agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Merujuk pada capaian hasil pengukuran *usability* tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada masing-masing pengembang aplikasi maupun penelitian selanjutnya. Bagi pengembang Traveloka, yang telah menunjukkan hasil *usability* dengan *adjective rating* "*Good*" dan kategori "*Acceptable*", disarankan untuk tetap menjaga kualitas navigasi dan efisiensi penggunaan yang sudah dinilai positif oleh pengguna, mempertahankan kelancaran proses transaksi, serta terus meningkatkan kejelasan tampilan dan konsistensi aplikasi agar Traveloka dapat tetap menjadi aplikasi travel dengan tingkat kepuasan pengguna paling tinggi. Bagi pengembang Trip.com dengan *adjective rating* "*OK*" dan kategori "*Marginal High*", disarankan untuk memperbaiki elemen memorabilitas, misalnya dengan menyederhanakan proses penggunaan, menambahkan panduan interaktif (*onboarding tutorial*), atau memperbaiki konsistensi tata letak fitur, sehingga pengguna baru dapat lebih cepat beradaptasi dan skor *usability* dapat naik dari kategori "*Marginal High*" menjadi "*Acceptable*". Bagi pengembang Agoda dengan *adjective rating* "*OK*" dan kategori "*Marginal High*", disarankan untuk meningkatkan konsistensi antara tampilan antarmuka dan kegunaan fitur-fitur di dalam aplikasi, mengingat ketidakkonsistenan menjadi faktor utama yang menahan skor *usability* pada kategori *marginal*, sehingga pengalaman pengguna dapat menjadi lebih seragam dan intuitif pada seluruh bagian aplikasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan responden diperluas dengan mempertimbangkan variasi usia, pekerjaan, dan wilayah geografis agar hasil penelitian lebih representatif, serta mempertimbangkan penggunaan metode lain seperti *Usability Testing*, *Heuristic Evaluation*, atau *User Experience Questionnaire* (UEQ) agar tergambar secara lebih mendalam dan utuh mengenai *usability* aplikasi *Online Travel Agent* (OTA).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada semua pihak yang turut berkontribusi, baik melalui dukungan moril, arahan, maupun kontribusi pemikiran selama proses penulisan jurnal ini. Penghargaan khusus penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yang tak henti-hentinya membimbing serta memberikan masukan yang bersifat membangun. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada para responden yang bersedia menyisihkan waktunya guna ikut serta mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Adapun kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu demi satu, penulis tetap menghaturkan rasa terima kasih yang tulus. Semoga kebaikan tersebut mendapatkan balasan yang jauh lebih baik dari Tuhan Yang Maha Esa.

DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, K., Setiantoro, W. T., Oeleu, J. J., Faisal, & Utami, A. K. (2024). ANALISIS PROGRAM LAYANAN PEMESANAN PERJALANAN DIGITAL PADA APLIKASI AGODA DENGAN METODE SKALA LIKERT. *Ilmiah Sain Dan Teknologi*, *3*(2), 864–872.

Amara, A. K., Ilmi, S., Servanda, Y., & Insan, P. P. (2026). *Perbandingan Usability Tiket.com dan Traveloka dengan Metode SUS Aji*. *02*(01), 7–13. https://doi.org/10.65258/jutekom.v2.i1.39

Dewiyani, A. A. I. C., & Fadila, R. (2023). *Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program JKN*. *11*(1), 307–315. https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i1.2023.462

Handayani, V. A., Tarsila, H., Hidayati, E., Saputri, R., & Parero, J. (2023). *Persepsi Masyarakat Kota Batam Terhadap Transformasi Digital Payment*. *1*, 12–18.

Hilda, A. M., Solihin, H. H., Permana, N., & Hadi, E. A. (2026). *Interaksi Manusia dan Komputer: Prinsip, Desain, dan Teknologi Masa Depan*. Kaizen Media Publishing.

Kholifah, S. N., Heryan, N., & Nugraha, H. B. (2023). Analisis Usability Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) (Studi Kasus Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika Unsika). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, *7*(2), 1416–1422.

Kusumaningtyas, A., & Prihandoko. (2024). *EVALUASI LAYANAN KESEHATAN APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW EVALUATION OF DEPOK SINGLE*

WINDOW MOBILE HEALTH APPLICATION USING SYSTEM USABILITY SCALE AND HEURISTIC EVALUATION. *11*(1), 167–174. https://doi.org/10.25126/jtiik.20241117714

Larasati, A., & Tranggono. (2025). *Usability Analysis of Online Travel Agent Applications Using System Usability Scale and Electroencephalography*. *9*(4).

Lestari, V. N. A. (2025). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI TRIP. COM DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL* (Issue 2504). UNAMA.

Lestari, Y., Istiani, A., Farhanah, N. D., & Yaqin, M. A. (2022). *Survei Metrik Kompleksitas User interface Menggunakan Systematic Literature Review*. *4*(2), 146–161.

Mahkotawati, R., Rijanto, T., & Rusimamto, P. W. (2025). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian : Angket Pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Siswa SMK*. *8*, 1830–1835.

Malik, R. A., & Frimadani, M. R. (2023). *Lean UX: Pemahaman dan Penerapan Metodologi Desain UI yang Efektif* (Volume 1). Jejak Pustaka. https://www.google.co.id/books/edition/Lean_UX_Pemahaman_dan_Penerapan_Metodolo/kbGzEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Mardika, N. H. (Ed. . (2023). *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Global Eksekutif Teknologi. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Pariwisata/KqNNEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Maulida, I., & Rusmini. (2026). *Pengaruh Kredibilitas Review Affiliate Terhadap Impulsive Buying Konsumen Tiktok: Studi pada Konten Video Pendek Social Commerce*. *8*, 397–412.

Mayasari, R., & Heryana, N. (2023). *KONSEP DAN TEORI DESAIN USER EXPERIENCE PERANGKAT LUNAK* (N. H. Tata (ed.)). PT. Neo Santara Indonesia Redaksi:

Perrig, S. A. C., Felten, N. Von, Vollenwyder, B., & Opwis, K. (2025). Development and Psychometric Validation of a Positively Worded German Version of the System Usability Scale (SUS). *International Journal of Human–Computer Interaction*, *41*(16), 10399–10419. https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2434720

Pratama, N., Anrahvi, R., & Stevani. (2024). *Application of the System Usability Scale (SUS) Method in Measuring Student Satisfaction with the Academic Directory Website*. *3*, 74–80.

Raihan, D., Rahma, F., & Sitti, N. N. (2025). *Evaluasi kualitas penggunaan aplikasi traveloka menggunakan model furps*. *9*(5), 7659–7666.

Riko Armando, S. S. (2024). Pengaruh Promosi Dan Brand Image Terhadap Minat Beli Di Agoda (Studi Pada Follower Instagram Agoda). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(21), 693–703. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14504257

Roesminingsih, M. V., Widyaswari, M., Rosyanafi, R. J., & Zakariyah, F. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bayfa Cendekia Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/UpfvEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Sani, M. R., Erwansyah, & Setiawan, R. B. (2025). Pengaruh Layanan Aplikasi , Online Costumer Reviews Dan Costumer Trust Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada Aplikasi Traveloka. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, *05*, 285–295.

Taufik, A., Sudarsono, G., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2022). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.

Tesalonika, M., & Dianne, K. (2025). *Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Housekeeping Berdasarkan Guest Comment di Online Platform Best Western The Lagoon Hotel Manado*. *1*(3), 1091–1104.

Trip.com. (2026). *Tentang Kami - Profil Perusahaan Trip.com*. Trip.Com Official Website. https://id.trip.com/pages/about-us/

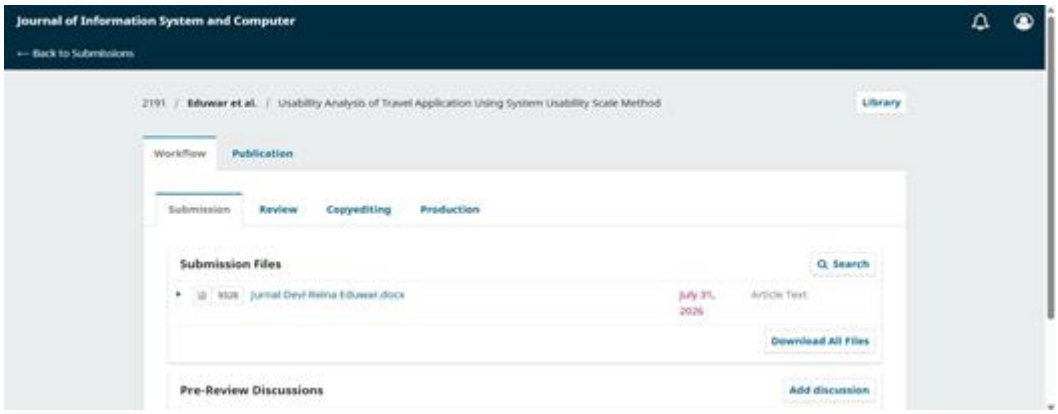
Trisnanto, P. Y. (2024). *PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSEPTUAL DESAIN FUNGSIONAL REKAM MEDIS MENEGGUNAKAN METODE FLOWCHART SISTEM Oleh: 1*, 97–111. https://doi.org/10.1980/jurnalteknologikonseptualdesign.v1i1

Widayanti, R., Apriansah, A., Lorent, S., Rajagukguk, G. H., Studi, P., Informasi, S., Komputer, F. I., Unggul, U. E., Jl, A., Indah, H., No, B., Rakyat, P., Tarumajaya, K., & Bekasi, K. (2024). *Evaluasi Aplikasi Seluler KAI Access Menggunakan Metodologi Usability Testing*. *2*(3).

Wulandari, E. W. E., Firhantini, Y., & ... (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pemesanan Kamar Hotel Melalui Aplikasi Traveloka di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1023–1039.

https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/2364%0Ahttps://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/download/2364/1552

Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah



https://journal.unisnu.ac.id/JISTER/

Lampiran IV.2 Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah