Analisis Aksesibilitas Pada *Website* Garuda Indonesia Menggunakan *Tools* Taw

Shafira Balqis Fitrianti
Universitas Padjadjaran
E-mail : shafira20014@mail.unpad.ac.id

Article History:
Received: 01 Mei 2024
Revised: 16 Mei 2024
Accepted: 18 Mei 2024

Keywords: *Accessibility; WCAG; Garuda Indonesia*

Abstract: *This research aims to evaluate accessibility level of the Garuda Indonesia website and the urgency for the company's website offering services to be used by all groups, including people with disabilities. This evaluation refers to the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) version 2.0. The automation tool used for this evaluation is called TAW. The evaluation results show several indications of problems that affect accessibility level of the Garuda Indonesia website. Overall, it is sufficient to meet the level of accessibility based on four principles tested with a total of 50% from the entire success criteria.*

PENDAHULUAN

Tuhan menciptakan manusia secara sempurna, tetapi diantaranya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing baik secara fisik maupun mental. Terkadang kekurangan yang terlihat secara kasat mata dianggap sebagai kecacatan yang tidak normal bagi sebagian orang (Allo, 2022). Kecacatan dari kata "cacat" berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah nilai atau kualitasnya berkurang yang disebabkan oleh kekurangan yang dimiliki (Allo, 2022). Sebagai sesama manusia yang hidup dan lahir di muka bumi ini, kita harus mengakui serta menghargai keberadaan penyandang disabilitas.

Menurut Undang-Undang No.4 Tahun 1997 mengenai Penyandang Cacat Pasal 1 butir (1) menyebutkan, penyandang cacat adalah setiap manusia yang memiliki kelainan secara fisik dan/atau metal, yang berpotensi untuk mengggganggu atau menjadi hambatan bagi dirinya dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana mestinya, yang terdiri atas; penyandang cacat secara fisik; penyandang cacat secara mental; penyandang cacat secara fisik maupun mental (Priscylla, 2016).

Penyandang disabilitas adalah bagian dari sekian banyak masalah kesejahteraan sosial yang ada, sehingga terdapat urgensi dimana mereka perlu mendapatkan perharian secara khusus dengan harapan mereka bisa menjalankan fungsi sosialnya dengan baik serta teratur (Nugraha Mahendrasta et al., 2020). Dalam kehidupan sehari – hari, para penyandang disabilitas mengalami rasa ketidakpercayaan diri dan kesulitan karena terdapat perasaan rendah diri dan dorongan untuk menyesuaikan diri di dalam masyarakat yang tidak memungkinkan untuk dilakukan. Hal itu, didukung juga dengan perlakuan yang diterima oleh penyandang disabilitas ketika masyarakat memberikan celaan atau menatap penuh rasa belas kasian (Priscylla, 2016).

Oleh karena itu, para penyandang disabilitas berusaha untuk melakukan sendiri kegiatan yang bisa dilakukan melalui kemampuanya, salah satunya adalah pencarian informasi melalui internet.

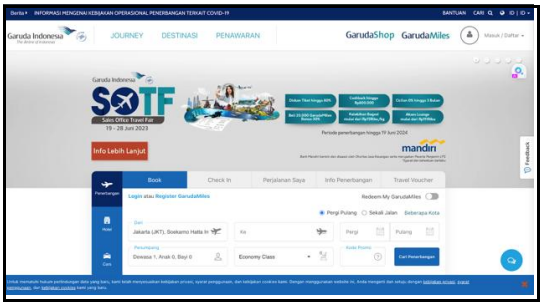
Informasi di internet bisa didapatkan

melalui situs *web.* Saat ini, perusahaan dari swasta maupun pemerintah dengan berbagai bidang memanfaatkan *web* untuk kepentingan komunikasi perusahaan. Terdapat banyaknya keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan ketika menggunakan *web* diantaranya, memiliki dimensi ketepatan waktu (*timely*). Dimana informasi yang diunggah akan tersedia dengan segera (*real time*). *Web* memiliki kemampuan komunikasi massal dan jangkauan secara global sehingga informasi dapat diakses oleh berbagai pemilik kepentingan. Selain itu, *web* juga menawarkan adanya interaksi secara dua arah, balasan melalui surat elektronik (*e-mail*), forum diskusi, dan *bulletin boards* (Harmoni, 2010).

Salah satu perusahaan di Indonesia yang menggunakan teknologi *web* untuk kepentingan komunikasi perusahaan adalah Garuda Indonesia.

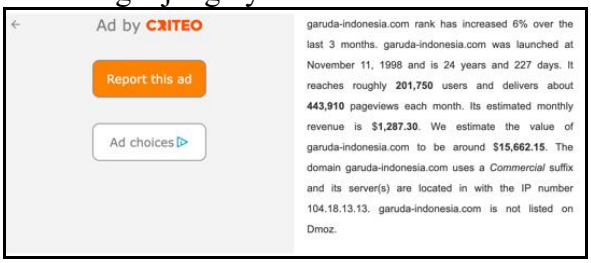
Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan *full service* nasional milik negara Indonesia dengan menawarkan berbagai rute baik untuk penerbangan domestik maupun internasional yang melintasi benua Asia, Australia, hingga Eropa. Maskapai ini didirikan sejak tahun 1949 dan memiliki sejarah panjang untuk perannya sebagai salah satu layanan transportasi penting bagi masyarakat Indonesia (Susilo & Navarro, 2023).

Selama beroperasi, Garuda Indonesia memiliki reputasi untuk menyediakan pelayanan dengan kualitas tinggi kepada seluruh penumpangnya (Susilo & Navarro, 2023). Terdapat suatu inovasi yang mengakomodasi Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanan terbaik dengan unsur Indonesia kepada seluruh penumpangnya bernama "Garuda Indonesia Experience". Konsep inovasi "Garuda Indonesia Experience" lahir berdasarkan atas pancaindera atau "*5 sense*" (*sight*, *sound*, *scent*, *taste*, dan *touch*). Kemudian, inovasi ini juga meliputi 24 "*customer touch points*" yang terdiri atas layanan *pre-journey*, *pre-flight*, *in-flight*, *post-flight*, dan *post-journey* (Ilmi & Zulkarnain, 2023).



Gambar 1. Website Garuda Indonesia

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan baik sebelum, saat, maupun setelah menggunakan pesawat terbang, Garuda Indonesia juga memiliki situs *web* resmi dengan *url* https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index. Situs *web* ini berisi berbagai info terkait Garuda Indonesia seperti aktivitas perusahaan, peluang karir, prosedur pembelian secara besar, promosi, pembelian tiket, dan lain-lain. Dilihat dari aktivitas situs yang cukup aktif dan terbaru sehingga membuat orang-orang tertarik mengunjunginya.



Gambar 2. Data Kunjungan Website Garuda Indonesia

Sumber: Statshow, 2023

Melalui situs *web* statshow, situs *web* resmi Garuda Indonesia dikunjungi oleh 201,750 pengguna pada setiap bulannya. Pengunjung situs berasal dari berbagai kalangan mengunjungi situs *web* resmi Garuda Indonesia untuk memenuhi kebutuhannya termasuk dengan penyandang difabel atau disabilitas. Pada situs tersebut tersedia layanan bantuan kepada penumpang dengan kebutuhan khusus. Dengan demikian, selain pelayanan secara tatap muka di sisi lain pelayanan secara daring melalui situs *web* resmi juga turut mendukung dengan memberikan aksesibilitas yang bisa digunakan oleh seluruh kalangan.

Suatu situs akan menyajikan berbagai informasi yang letaknya suatu diatur sedemikian rupa sesuai dengan desain yang dirancang. Kebutuhan untuk mendapatkan informasi dan cara bagaimana untuk menemukannya menjadi penting. Sebelum informasi diraih, pengguna memerlukan akses secara fisik untuk mendapatkan sumber daya informasi sesuai dengan kemampuannya masing-masing.

Pada tahun 1986, Richard O. Mason memperkenalkan empat aspek besar terkait dengan isu pada era informasi yaitu: Privasi (*Privacy*), Akurasi (*Accuracy*), Properti (*Property*), dan Aksesibilitas (*Accessibility*) atau lebih dikenal sebagai PAPA (1986). Beberapa tahun kedepan tanpa diprediksi oleh Richard O. Mason, empat aspek tersebut masih relevan dengan situasi yang terjadi pada saat ini.

Sesuai dengan aspek yang perkenalkan Richard O. Mason termasuk di dalamnya adalah aksesibilitas. Terdapat ketergantungan terhadap beberapa komponen untuk sebuah situs *web* dapat diakses oleh semua kalangan pengguna. The World Wide Web Consortium (W3C) membuat beberapa komponen yang dikompilasi menjadi sebuah panduan bernama *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Melalui panduan ini menyediakan persyaratan yang perlu dipenuhi untuk mencapai situs *web* yang dapat diakses semua orang.

WCAG sendiri juga mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu jenis kekurangan fisik kemampuan manusia juga ikut berkembang. Upaya ini adalah usaha dalam mencakup seluruh kalangan dalam pemberian aksesibilitas. Panduan WCAG versi terbaru diberi nama WCAG 2.0 yang melengkapi dari versi sebelumnya.

Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terhadap aksesibilitas *website* Garuda Indonesia sebagai salah satu layanan bagian dari "Garuda Indonesia Experience" bagi para penumpang. Dimana setiap informasi yang disajikan melalui *website* seharusnya bisa diakses oleh siapa saja termasuk oleh penyandang disabilitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap aksesbilitas *website* Garuda Indonesia yang dikemudian dianalisis. Penulis menggunakan panduan bernama *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Panduan ini menyediakan persyaratan yang perlu dipenuhi untuk mencapai situs *web* yang dapat diakses dengan orang yang memiliki gangguan pada penglihatan serta pengguna dengan alat bantu pembaca layar (Hafiar et al., 2022).

WCAG sendiri mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu jenis kekurangan fisik kemampuan manusia juga ikut berkembang. Upaya ini adalah usaha dalam mencakup seluruh kalangan dalam pemberian aksesibilitas. Panduan WCAG versi terbaru diberi nama WCAG 2.0 yang melengkapi dari versi sebelumnya .

Terdapat empat prinsip yang diperhatikan di dalam WCAG 2.0 yaitu, Individu & Organisasi yang mencakup perancang, pengembang, dan pengguna situs *web,* pembuat kebijakan, guru maupun siswa. Demi memenuhi kebutuhan, beberapa lapisan panduan disiapkan di dalam

WCAG 2.0. Panduan umum (*guidelines*) dan kriteria keberhasilan (*success criteria*) dibuat berdasarkan empat prinsip diantaranya,

1. Dapat dipahami (*perceivable*)
   Informasi dan komponen yang disajikan oleh *website* harus bisa dilihat oleh para pengguna dengan cara yang dapat dipahami. Dalam kata lain, pengguna harus bisa memahami informasi yang disajikan (Informasi bisa tidak dirasakan untuk setiap panca indera).
2. Dapat dioperasikan (*operable*)
   Komponen yang disajikan oleh *website* harus bisa digunakan dan dinavigasikan oleh pengguna. Dalam kata lain, pengguna harus bisa menggunakan komponen (Komponen tidak meminta interaksi yang pengguna tidak bisa dilaksanakan).
3. Dapat dimengerti (*understandable*)
   Informasi dan penggunaan komponen *website* harus bisa dimengerti. Dalam kata lain, pengguna harus bisa mengerti informasi sekaligus menggunakan komponen yang disajikan oleh *website* (Konten atau komponen yang dioperasikan tidak boleh melebihi kemampuan pengertian pengguna)
4. Kuat (*robust*)
   Konten atau informasi yang disajikan harus cukup kuat untuk bisa diinterpretasikan oleh pengguna secara luas, termasuk dengan teknologi yang mendukung (Seiring dengan berkembangnya teknologi dan variasi pengguna, konten atau informasi harus tetap bisa diakses) (Hanafi et al., 2020).

Dalam melakukan evaluasi aksesibilitas situs *web* menggunakan komponen panduan untuk memastikan bahwa seluruh kalangan dapat mengakses informasi yang disediakan. Setiap komponen panduan akan diuji berdasarkan kriteria keberhasilan yang telah ditentukan agar WCAG 2.0 memenuhi persyaratan.

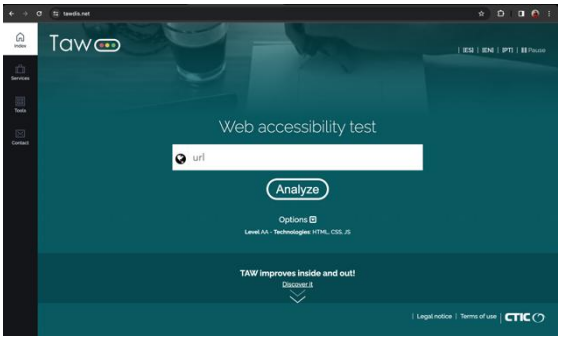
Setiap kelompok memiliki kebutuhan dan situasi yang berbeda oleh karena itu terdapat tiga tingkat kesesuaian diantaranya; level A (tingkat kesesuaian terendah), berisi komponen dasar yang perlu dipenuhi suatu situs *web* untuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; level AA (tingkat kesesuaian menengah), berisi komponen persyaratan lanjutan yang memiliki kemungkinan menghilangkan hambatan aksesibilitas yang signifikan bagi kelompok pengguna yang lebih luas untuk dapat mengakses konten situs *web;* level AAA (tingkat kesesuaian tertinggi), aksesibilitas situs *web* bisa digunakan oleh kalangan pengguna secara lebih luas (Henim et al., 2023).

Penulis akan melakukan analisis terhadap *website* Garuda Indonesia dengan menggunakan alat evaluasi aksesibilitas TAW untuk mengetahui adanya masalah terkait aksesibilitas pada situs *website* Garuda Indonesia.

Melalui evaluasi ini, diharapkan masalah terkait aksesibilitas pada situs *web* Garuda Indonesia bisa diketahui. Selain itu, nantinya Garuda Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak pada layanan perjalanan udara bisa melakukan pengelolaan media informasi berbasis situs *web* yang dapat diakses oleh setiap masyarakat dari berbagai kalangan termasuk penyandang disabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan pengunjian melalui *tools* TAW diawali dengan melakukan akses ke *link* www.tawdis.net.



Gambar 3. Tampilan *Link Tools* TAW

Kemudian, pada kolom yang tersedia mensisipkan *url* dari situs *web* Garuda Indonesia yang akan dianalisis. Kemudian memilih tingkatan yang tersedia, yang terdiri atas, A, AA, dan AAA. Pada kesempatan ini, analisis akan dilakukan hingga ke level AA. Setelah itu, menekan tombol *analyze* yang akan memberikan hasil evaluasi secara keseluruhan atas situs *web* Garuda Indonesia menggunakan *tools* TAW yang dipisahkan berdasarkan *Problems, Warnings,* dan *Not Reviewed* sebagai berikut:

Tabel.1 Hasil Evaluasi Situs *Web* Garuda Indonesia berdasarkan *Tools* TAW

	Problems	***Warnings***	***Not Reviewed***	***Total***
P	89	76	4	169
O	7	82	8	97
U	*29*	0	5	34
R	*28*	0	0	28
SC	6	8	17	31

*SC: Success Criteria

Hasil evaluasi dari *tools* TAW yang telah dilakukan terhadap situs *web* Garuda Indonesia, menunjukan adanya beberapa masalah berdasarkan prinsip yang digunakan oleh WCAG 2.0.

Prinsip *perceivable* memegang jumlah masalah tertinggi dengan adanya sebesar 169 masalah. Kemudian, prinsip *operable* terdapat 97 masalah. Lalu diikuti dengan prinsip *understbale* memiliki 34 masalah. Terakhir pada prinsip *robust* terdapat sebesar 28 masalah.

Berikut perincian hasil evaluasi terhadap situs *web* Garuda Indonesia berdasarkan 4 prinsip WCAG 2.0.

Perceivable

Merujuk kepada hasil evaluasi yang diberikan oleh *tools* TAW menunjukan untuk prinsip *perceivable* menempati posisi pertama dengan jumlah masalah tertinggi apabila dibandingkan dengan 3 prinsip lainnya. Total masalah yang dimiliki prinsip ini sebesar 169 masalah.

Secara lebih lebih rinci masalah tersebut diantaranya adalah pada konten non-teks sebesar 34 masalah. Konten non-teks sendiri merupakan tampilan yang disajikan kepada para pengguna memiliki alternatif teks yang bertujuan untuk menyetarakan, kecuali untuk beberapa hal seperti

kontrol,input; media dengan basis waktu; tes; sensorik; *CAPTCHA;* dan dekorasi, penformatan, serta tidak terlihat. Bagian konten non-teks berada pada level A (tingkat kesesuaian terendah atau kriteria paling dasar dalam hal aksesiblitas.

Selanjutnya, pada bagian info dan hubungan memiliki 55 masalah. Dimana masalah terjadi saat informasi, struktur, dan hubungan yang ingin disampaikan tersaji secara terprogram atau tersedia dengan bentuk tulisan. Bagian ini juga termasuk ke dalam level A (tingkat kesesuaian terendah) atau kriteria paling dasar dalam hal aksesibilitas.

Secara keseluruhan prinsip *perceivable* hanya terdapat 4 kriteria kesuksesan yang mempunyai level AA (tingkat kesesuaian menengah) dari 15 kriteria kesuksesan yang diukur. Hal ini membuat situs *web* Garuda Indonesia masih menempati posisi terdasar terkait aksesibilitas situs *web*. Berdasarkan prinsip *perceivable* juga belum mumpuni untuk digunakan oleh para penyandang disabilitas.

Operable

Selanjutnya, untuk prinsip *operable* berdasarkan hasil evaluasi oleh *tools* TAW menunjukan adanya 7 masalah pada bagian tujuan tautan (di dalam konteks). Bagian ini bertujuan untuk setiap tautan bisa ditentukan melaui teks tautan ini sendiri atau teks yang bertautan dengan konteks tautan yang secara program telah ditentukan. Terkecuali apabila tujuan tautan tersebut berpotensi menimbulkan ambiguitas bagi pengguna secara umum. Kemudian, bagian ini masih termasuk ke dalam level A (tingkat kesesuaian terendah) atau kriteria paling dasar dalam hal aksesibilitas.

Pada prinsip *operable* hanya terdapat 3 kriteria kesuksesan yang termasuk ke dalam level AA dari 12 kriteria kesuksesan yang menjadi bahan pengukuran aksesibilitas situs *web* Garuda Indonesia. Oleh kerena itu, secara keseluruhan situs *web* Garuda Indonesia menempati posisi terdasar terkait aksesibilitas situs *web*. Berdasarkan prinsip *perceivable* juga belum mumpuni untuk digunakan oleh para penyandang disabilitas.

Understandable

Prinsip selanjutnya adalah *understandable* dimana hasil evalusi melalui *tool* TAW menunjukan adanya 2 masalah utama, yang pertama untuk kriteria kesuksesan label atau instruksi sebanyak 28 masalah. Dimana pada bagian ini terdapat masalah untuk label atau instruksi yang tersedia ketika suatu konten memerlukan *user* yang melakukan input.

Kemudian, masalah yang kedua terdapat di kriteria kesuksesan bahasa pada halaman sebanyak 1 masalah. Terdapat masalah pada bahasa manusia yang digunakan pada halaman situs *web* yang sudah secara terprogram dan ditentukan.

Kedua bagian tersebut masuk ke dalam kategori level A (tingkat kesesuain terendah) kriteria paling dasar dalam hal aksesibilitas.

Secara keseluruhan prinsip *understandable* mempunyai 5 kriteria kesuksesan dengan kategori level AA (tingkat kesesuaian menengah) dari 10 kriteria kesuksesan yang diukur. Dimana 2 kriteria kesuksesan memiliki masalah dan masuk ke dalam kategori level A (tingkat kesesuaian terendah). Hal ini membuat situs *web* Garuda Indonesia memiliki kemampuan yang cukup untuk digunakan oleh penyandang disabilitas karena memenuhi setengah dari sepuluh kriteria kesuksesan yang diujikan.

Robust

Prinsip yang terakhir adalah *robust* dimana konten harus cukup kuat untuk dapat dinterpretasikan oleh berbagai kalangan termasuk. Terdapat sebanyak 28 masalah pada kriteria kesuksesan nama, peran, dan nilai yang berkaitan dengan seluruh komponen pada penampilan yang situs *web* yang disajikan kepada pengguna (secara menyeluruh tidak terbatas pada: elemen

formulir, tautan, dan komponen yang dihasilkan oleh skrip), nama dan peran dapat ditentukan secara terprogram seperti, status, properti, dan nilai yang dapat diatur oleh pengguna secara terprogram; dan pemberitahuan perubahan pada item ini tersedia untuk agen pengguna, termasuk teknologi yang mendukung.

Pada prinsip *robust* memimiliki dua kriteria kesuksesan dengan kategori level A (tingkat kesesuaian terendah). Oleh karena itu, situs *web* Garuda Indonesia melalui prinsip ini masih berada di posisi terdasar dalam hal aksesibilitas sehingga bagi penyandang disabilitas belum direkomendasikan untuk menggunakannya.

KESIMPULAN

Melalui hasil pemaparan di atas, jika dilihat secara menyeluruh situs *web* Garuda Indonesia menempati posisi terendah atau level A (tingkat kesesuaian terendah). Sehingga belum bisa direkomendasikan untuk digunakan oleh penyandang disabilitas. Akan tetapi, apabila dilihat secara keseluruhan berdasarkan prinsip yang digunakan, situs *web* Garuda Indonesia sudah cukup memenuhi dengan jumlah sebesar 50% pada kriteria kesuksesan tertentu artinya beberapa fitur yang tersedia pada situs *web* bisa direkomendasikan untuk digunakan oleh penyadang disabilitas.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa mendasari pihak Garuda Indonesia sebagai salah satu maskapai terbesar di Indonesia untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas situs *web.* Hal tersebut dimaksudkan agar seluruh pelanggan yang berasal dari berbagai kalangan, termasuk di dalamnya penyandang disabilitas bisa mengakses situs *web* dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

DAFTAR REFERENSI

Allo, E. A. T. (2022). Penyandang Disabilitas di Indoneisa. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *9*(2), 807–812.

Hafiar, H., Subekti, P., Setianti, Y., & Amin, K. (2022). Aksesibilitas website dan reputasi online marketplace reksadana. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, *6*(2), 197. https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.35708

Hanafi, A., Asnawi, C., & Yogyakarta, Y. (2020). Evaluasi Situs Web Menggunakan Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (Wcag-Em) 2.0 Pada Situs-Situs e-Commerce Di Indonesia. *Politeknosains*, *19*(2), 30–34.

Harmoni, A. (2010). *Media Richness Theory dan Potensi Website sebagai Media Komunikasi CSR oleh Perusahaan*. https://doi.org/10.1515/9783112372760-016

Henim, S. R., Muslim, I., & Sari, R. P. (2023). Penerapan Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM) Untuk Mengukur Accessibility Website BP3M Politeknik Caltex Riau. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, *6*(1), 297–302. https://doi.org/10.31539/intecoms.v6i1.5910

Ilmi, M., & Zulkarnain, C. A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, *1*(1), 66–73. https://doi.org/XX..XXXXX/Jimea

Nugraha Mahendrasta, G., Fauzi, R., & Syahrina, A. (2020). Analysis And Design Of Website Prototype PT.KAI Based On Inclusive Design To Improve Accessibility For People With Vision Disabilities Low Vision. *E-Proceeding of Engineering*, *7*(3), 9643–9650.

Priscylla, F. (2016). KAJIAN HUKUM TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS. *Lex Crimen*, *V*(3), 102–112.

Susilo, D., & Navarro, C. J. S. (2023). PR Model of Garuda Indonesia: A Construction of Wonderland Through Instagram. *Indonesian Journal of Business Analytics*, *3*(2), 197–214. https://doi.org/10.55927/ijba.v3i2.3617