JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v8i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 10 Juli 2026 | **Revised:** 31 Agustus 2026 | **Accepted:** 20 September 2026

Analisis Aksesibilitas Pemesanan Akomodasi Platform Booking.com bagi Pengguna Disabilitas Netra Berbasis Pedoman WCAG 2.2

Nabilah Fayza Amani[1], Nanang Hoesen Hidroes Abbrori[2], Anita Safitri[3], Riska Dhenabayu[4]
[1]Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia, nabilah.23012@mhs.unesa.ac.id
[2]Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia, nangryo@gmail.com
[3]Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia, riskadhenabayu@unesa.ac.id
[4]Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia, anitasafitri@unesa.ac.id

Corresponding Author: nabilah.23012@mhs.unesa.ac.id[1]

Abstract: *This study analyses the accessibility of the Booking.com platform a global online travel agency operating in the Indonesian market in accordance with the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, specifically within the accommodation booking process. The aim of the study is to identify the level of compliance with accessibility standards and to determine whether the technical violations detected constitute functional barriers for blind and low-vision users. This study employs a mixed-methods approach with an explanatory sequential design, combining quantitative findings from the Axe DevTools and Silktide Accessibility Checker evaluation tools with qualitative findings from semi-structured interviews with eight visually impaired informants selected through purposive sampling. The results of the study indicate that not all technical compliance violations correlate with significant functional barriers.*

Keyword: *Accessibility, WCAG 2.2, Mixed Methods, Disability*

Abstrak: Penelitian ini menganalisis aksesibilitas platform Booking.com sebagai agen perjalanan daring global yang beroperasi di pasar Indonesia berdasarkan Pedoman Aksesibilitas Konten Web (WCAG) 2.2 dalam alur pemesanan akomodasi. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi tingkat kepatuhan terhadap aksesibilitas serta memastikan apakah pelanggaran teknis yang terdeteksi menjadi hambatan fungsional oleh pengguna tunanetra dan pengguna dengan *low-vision*. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed-methods) dengan desain sekuensial eksplanatori, yang menggabungkan temuan kuantitatif dari kedua alat evaluasi Axe DevTools dan Silktide Accessibility Checker serta temuan kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur terhadap delapan informan disabilitas netra yang dipilih secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pelanggaran kepatuhan teknis berkorelasi dengan hambatan fungsional yang signifikan.

Kata Kunci: Aksesibilitas, WCAG 2.2, Metode Campuran, Disabilitas

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada awal tahun 2025, menyatakan bahwa proyeksi jumlah penduduk Indonesia telah menyentuh angka 284.438.800 jiwa.Pertumbuhan demografis ini diiringi oleh akselerasi penetrasi internet yang sangat signifikan (Statistik, 2025). Pada tahun 2025, jumlah pengguna internet di Indonesia dilaporkan telah menembus angka 229,4 juta jiwa, dengan dominasi yang sangat kuat dari generasi Z (Sari, 2025). Mayoritas dari populasi digital ini telah beradaptasi secara penuh dengan ekosistem digital untuk berbagai aktivitas produktif, seperti pemanfaatan layanan e-government, hingga perencanaan pariwisata daring. Walaupun generasi muda tersebut tergolong banyak, sebagiannya telah tercatat 2,17% warga Indonesia adalah penyandang disabilitas (Statistik, 2026). Ragam disabilitas termuat dalam UU RI Nomor 8 tahun 2016 terbagi menjadi lima bagian yakni fisik, intelektual, mental, sensorik dan disabilitas ganda. Di antara klasifikasi tersebut, penyandang disabilitas sensorik penglihatan (disabilitas netra) menempati porsi yang sangat signifikan.

Perkembangan teknologi internet yang pesat secara eksponensial telah mengubah lanskap penyebaran informasi di sektor pariwisata secara fundamental. Keberadaan website telah memberikan kemudahan penyebaran informasi sebagai sarana pemasaran digital layanan. Booking.com adalah salah satu platform agen perjalanan online (OTA) yang menyediakan layanan pemesanan tiket maupun penginapan secara global. Meskipun metriks penetrasi pasar telah mencapai lebih dari 500 juta pengguna aktif bulanan, kualitas infrastruktur aksesibilitas digitalnya tidak berbanding lurus dengan popularitas komersialnya (Bailey, 2025). Kondisi tersebut disebabkan oleh faktor penghambat aksesibilitas digital yang diklasifikasikan menjadi tiga bagian yang mencakup keterbatasan fitur situs yang melanggar pedoman WCAG, kesenjangan digital akibat minimnya literasi teknologi, dan ketidaksesuaian aplikasi dengan teknologi pendukung seperti pembaca layar (*screen reader*). Menurut studi terdahulu, kendala paling kritis terjadi pada interaksi melalui teknologi asistif untuk mengakses informasi yang inklusif (Arianto & Apsari, 2023). Oleh sebab itu, Tujuan aksesibilitas sebuah sistem digital adalah memastikan akses digital seluruh penggunanya terutama bagi penyandang disabilitas atau lansia, dapat mudah memahami, menavigasi, dan menggunakannya secara layak dan inklusif (Union).

Dalam ranah pembangunan infrastruktur sistem informasi pariwisata yang berkelanjutan, perhatian kebutuhan akan aksesibilitas terhadap pemenuhan hak aksesibilitas telah menjadi fokus utama. Secara global, standar aksesibilitas telah dirancang dan ditetapkan oleh World Wide Web Consortium (W3C) sebagai organisasi standar internasional utama yang bertugas dalam merumuskan dan menyediakan standar bersama untuk aksesibilitas konten web yang dapat memenuhi kebutuhan individu, organisasi, dan pemerintah secara internasional (W3C, 2026). Maka dari itu, W3C telah mempublikasikan keterbaruan pedoman yang perlu ditaati bagi seluruh pengembang aplikasi yang dikenal dengan pedoman Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) dengan versi 2.2 terbaru(Poedjadi et al., 2026).

Adapun studi internasional yang tersedia, berfokus pada pembahasan terkait evaluasi 100 situs web hotel oleh Singh, Sibi, dan Bashir (2023) serta studi awal terhadap situs web OTA oleh Ismail, Singh, dan Sibi (2020), yang umumnya masih menggunakan satu alat pengujian otomatis tanpa mengonfirmasi temuan teknis tersebut melalui pengalaman langsung pengguna penyandang disabilitas. Sedangkan studi literatur yang dilakukan oleh Teixeira, Eusébio, dan Teixeira (2021) turut menegaskan bahwa mayoritas kajian aksesibilitas pariwisata masih berfokus pada audit kepatuhan teknis semata, sementara dimensi pengalaman pengguna fungsional relatif belum banyak dieksplorasi(Teixeira P Teixeira L, 2021). Sebaliknya kesenjangan metodologis ini diperkuat oleh temuan Pool (2023), yang membuktikan bahwa satu alat pengujian otomatis tidak mampu mencakup keseluruhan kriteria sukses WCAG,

sehingga kesimpulan kepatuhan yang dihasilkan berisiko tidak merepresentasikan hambatan nyata yang dialami pengguna (Pool, 2023). Dalam konteks regional yang lebih luas, studi lainnya menemukan bahwa penelitian aksesibilitas web di kawasan Global South termasuk Indonesia, yang tercatat hanya 43,58% situs webnya memenuhi kriteria kritis bagi pengguna tunanetra masih sangat terfragmentasi pada platform domestik atau sektor tunggal di masing-masing negara, sehingga menyisakan celah riset yang signifikan terhadap platform komersial lintas negara yang justru paling banyak diakses oleh pengguna(Bhuiyan et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi kebaruan dalam mengidentifikasi tingkat kepatuhan aksesibilitas platform OTA global yang beroperasi di pasar Indonesia dalam alur pemesanan akomodasi pada platform Booking.com terhadap pedoman WCAG 2.2, sekaligus mengonfirmasi apakah pelanggaran teknis yang teridentifikasi melalui audit otomatis Axe DevTools dan Silktide Accessibility Checker dapat membuktikan adanya hambatan fungsional yang dialami secara langsung oleh penyandang disabilitas netra dan low-vision melalui wawancara semi-terstruktur.

Berdasarkan pembahasan tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk mengidentifikasi masalah yang meliputi pertama, sejauh mana platform Booking.com memenuhi standar kepatuhan WCAG 2.2 terutama pada alur pemesanan akomodasi. Kedua, apakah pelanggaran aksesibilitas yang teridentifikasi secara teknis dapat berdampak pada pengalaman fungsional pengguna. Ketiga, prioritas perbaikan apa yang mendominasi berdasarkan hasil temuan.

Adapun manfaat penelitian diklasifikasikan menjadi dua aspek meliputi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian diharapkan memperkaya literatur evaluasi aksesibilitas digital dengan menyediakan bukti empiris bahwa kepatuhan teknis terhadap standar WCAG tidak serta-merta ekuivalen dengan pengalaman fungsional yang dirasakan pengguna. Sedangkan secara praktis, temuan ini dapat memberikan gambaran prioritas perbaikan aksesibilitas bagi pengembang platform Booking.com maupun platform agen perjalanan daring (OTA) sejenis, sehingga alokasi sumber daya perbaikan dapat difokuskan pada aspek yang terbukti secara teknis maupun fungsional paling kritis. Bagi pemangku kebijakan, temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan empiris dalam mendorong penguatan implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pada ranah layanan digital pariwisata, khususnya dalam mendorong kepatuhan platform digital lintas-negara yang beroperasi di pasar Indonesia terhadap standar aksesibilitas yang berlaku secara internasional.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed-method*) dengan desain *explanatory sequential* (Bowen, 2025). Metode ini dipilih karena fokus penelitian untuk memberikan pemahaman secara komprehensif mengenai sejauh mana platform Booking.com memenuhi standar Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 serta pelanggaran yang teridentifikasi secara teknis terkonfirmasi sebagai hambatan oleh pengguna disabilitas netra atau *low-vision*. Dalam praktiknya, pengumpulan data kuantitatif dilakukan melalui audit teknis otomatis menggunakan Axe DevTools dan Silktide Accessibility Checker dengan mengukur tingkat kepatuhan dan ketercapaian berdasarkan pedoman Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi dan persentase pelanggaran berdasarkan prinsip dan tingkat keparahannya. Teknik *joint display* diintegrasikan untuk dapat melakukan perbandingan antara data kualitatif dan kuantitatif untuk memeriksa kesesuaian data. Tujuan penggunaan teknik ini untuk mengoptimalkan pemahaman hasil secara keseluruhan dan menarik kesimpulan (Fetters & Tajima, 2022).

Selain itu, data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur kepada informan penyandang disabilitas netra yang dipilih secara purposive dengan kriteria pengguna aktif teknologi asistif dan pernah menggunakan aplikasi melalui peramban Chrome. Pedoman

wawancara disusun berdasarkan temuan pada tahapan pertama untuk dapat memahami secara mendalam pengalaman informan selama berinteraksi secara langsung dengan fitur dan elemen dalam aplikasi tersebut. Data yang diperoleh dianalisis mengggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola berulang pada kriteria WCAG 2.2 yang teridentifikasi sebagai hambatan fungsional yang dialami informan ketika berinteraksi dengan sistem aplikasi(Ahmed et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Data Kuantitatif

Berdasarkan hasil pengujian teknis yang telah dilakukan menggunakan Axe Devtools ditemukan sejumlah pelanggaran aksesbilitas berdasarkan standar kriteria kepatuhan WCAG 2.2 dengan empat tingkat keparahan yakni Minor, Moderate, Critical dan Serious. Pada prinsip *perceivable* mengklasifikasikan tiga jenis tingkat keparahan meliputi moderate, critical dan serious. Sedangkan prinsip *operable* mengklasifikasikan satu jenis yakni serious dan pronsip *robust* mengklasifikasikannya menjadi dua jenis tingkat keparahan meliputi minor dan serious. Bedasarkan Tabel 1, temuan ini telah berhasil mengidentifikasi 451 pelanggaran aksesibilitas yang tersebar. Dominasi pelanggaran tertinggi terdapat pada *All touch targets must be 24px large, or leave sufficient space* yang mengarah pada kriteria 2.5.8 target size (minimum) sebanyak 158 pelanggaran. Hasil ini menunjukkan bahwa permasalahan utama pada platform ini terletak pada ukuran target sentuh yang tidak memadai bagi pengguna dengan keterbatasan motorik, dengan titik kritis tertinggi berada pada halaman pencarian yang memiliki kepadatan elemen interaktif paling tinggi.

Tabel 1. Temuan Axe DevTools

Keterangan Isu		Level WCAG	Kriteria Sukses	Halaman				Jumlah Isu
				Stay	Result	Detail	Order	
Minor	ARIA role should be appropriate for the element	A	4.1.2	1	78	6	0	85
Moderate	Contentinfo landmark should not be contained in another landmark	A	1.3.1	1	1	1	0	3
	Document should not have more than one contentinfo landmark	A	1.3.1	1	1	1	0	3
	Document should have one main landmark	A	1.3.1	1	1	0	0	2
	Landmarks should have a unique role or role/label/title (i.e. accessible name) combination	A	1.3.1	2	1	1	0	4
	All page content should be contained by landmarks	A	1.3.1	9	30	0	0	39
Critical	Button must have discernible text	A	4.1.2	0	0	0	1	1
	Certain ARIA roles must contain particular children	A	1.3.1	0	1	0	0	1
	Certain ARIA roles must contain particular parents	A	1.3.1	0	0	30	3	33
Serious	and must only directly contain , <script> or <template> elements	A	1.3.1	1	0	1	0	2
	All touch targets must be 24px large, or leave sufficient space	AA	2.5.8	32	71	55	0	158

	Elements must meet enhanced color contrast ratio thresholds	AAA	1.4.6	33	33	32	0	98
	ARIA commands must have an accessible name	A	4.1.2	0	15	3	0	18
	Interactive controls must not be nested	A	4.1.2	0	0	4	0	4

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Sementara itu, pada Tabel 2 hasil pengujian menggunakan Silktide Accessibility Checker, teridentifikasi 571 pelanggaran, yang tersebar di 12 jenis isu dan dikelompokkan berdasarkan tiga tingkat kepatuhan WCAG meliputi A, AA, dan AAA. Level AAA. Pada tingkat AAA mendominasi hasil dengan 459 pelanggaran, sedangkan tingkat AA menghasilkan 85 pelanggaran dan tingkat A dengan 27 pelanggaran. Sebagian besar pelanggaran teridentifikasi pada bagian '*large enough controls*' yang tergolong kriteria 2.5.5 Target Size (Enhanced) telah dilanggar sebanyak 219 kali, dengan pelanggaran tersebut tersebar hampir merata 100 kasus antara halaman 'Stay' dan 'Result' (mewakili 45,66 persen dari jumlah total pelanggaran yang teridentifikasi). Temuan ini sejalan dengan temuan Axe DevTools, yang juga mengidentifikasi ukuran elemen interaktif sebagai masalah yang paling umum, meskipun temuan tersebut menerapkan standar aturan ukuran yang lebih ketat, sehingga membuktikan bahwa temuan tersebut menjadi masalah sistemik dalam struktur antarmuka situs Booking.com.

Tabel 2. Temuan Siltide Accessibility Checker

Keterangan isu	Level WCAG	Kriteria Sukses	Halaman				Jumlah Isu
			Stay	Result	Detail	Order	
Semantic links	A	1.3.1	1	1	6	0	8
Fieldset legends	A	1.3.1	1	1	1	0	3
Field labels	A	1,3.1	0	2	1	1	4
Semantic lists	A	1.3.1	0	0	0	4	4
Link Purpose	A	2.4.4	0	0	2	0	2
Links with different destinations	A	2.4.4	0	5	1	0	6
Text contrast	AA	1.4.3	0	30	4	0	34
Text contrast over images	AA	1.4.3	0	0	0	1	1
Interactive component distance	AA	2.5.8	0	49	0	1	50
High text contrast	AAA	1.4.6	6	14	30	8	58
Large enough controls	AAA	2.5.5	100	100	1	18	219
Explain opening new tabs	AAA	3.2.5	32	95	55	0	182

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Analisis Data Kuantitatif

Pada tahapan ini data yang telah diperoleh dari kedua instrumen evaluasi dianalisis menggunakan statistik deskriptif yang meliputi distribusi frekuensi dan persentase. Adapun data tersebut disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Pelanggaran Axe DevTools Berdasarkan Tingkat Keparahan

Tingkat Keparahan	Perceiveable	Operable	Understandable	Robust	Total	Persentase (%)
Minor	0	0	0	85	**85**	18,85%
Moderate	51	0	0	0	**51**	11,31%

Critical	34	0	0	1	**35**	7,76%
Serious	100	158	0	22	**280**	62,08%
Total	**185**	**158**	**0**	**108**	**451**	**100%**

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa pelanggaran hasil pengujian Axe DevTools didominasi oleh prinsip Perceivable proporsi tertinggi sebesar 41,02% dan Operable sebesar 35,03%, dengan tingkat keparahan Serious mendominasi lebih dari separuh keseluruhan temuan sebesar 62,08%. Ketiadaan pelanggaran pada prinsip Understandable melainkan mengindikasikan bahwa terdapat keterbatasan cakupan dari hasil temuan Axe DevTools sebagai alat berbasis analisis kode statis, yang secara inheren kurang mampu menjangkau isu-isu kontekstual seperti kejelasan instruksi atau konsistensi navigasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan frekuensi pelanggaran kedua prinsip tersebut memerlukan perbaikan sistematis.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dan Persentase Pelanggaran Silktide Berdasarkan Tingkat Kepatuhan

Tingkat Kepatuhan	Perceiveable	Operable	Understandable	Robust	Total	Persentase (%)
A	19	8	0	0	**27**	4,73%
AA	35	50	0	0	**85**	14,89%
AAA	58	219	182	0	**459**	80,39%
Total	**185**	**158**	**0**	**108**	**571**	**100%**

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Sementara itu, distribusi hasil analisis pada Tabel 4, temuan Silktide justru didominasi oleh prinsip Operable (48,51%) dan Understandable (31,88%), dengan mayoritas pelanggaran berada pada level kepatuhan AAA (80,39%). Dominasi level AAA ini mengindikasikan bahwa platform pada dasarnya telah memenuhi sebagian besar persyaratan minimal (level A) dan yang dapat diterima (level AA), namun masih jauh dari standar kepatuhan terbaik yang memberikan pengalaman ideal bagi seluruh pengguna, sejalan dengan tingkatan kepatuhan WCAG yang menempatkan level AAA sebagai standar aspirasional tertinggi.

Tabel 5. Distribusi Pelanggaran Berdasarkan Tingkat Kepatuhan WCAG antara Axe DevTools dan Silktide

Keparahan	Axe f	Axe %	Silktide f	Silktide %
A	195	43,24	27	4,60
AA	158	35,03	85	14,34
AAA	98	21,73	459	81,06
Total	**451**	**100,00**	**571**	**100,00**

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Perbandingan distribusi pelanggaran berdasarkan tingkat kepatuhan antara kedua alat evaluasi yang telah disajikan pada Tabel 5, memperlihatkan pola yang saling melengkapi. Axe DevTools menemukan proporsi pelanggaran tertinggi pada level A (43,24%), sementara Silktide malah menemukan proporsi tertinggi di level AAA (81,06%). Perbedaan pola ini menunjukkan bahwa kedua alat mempunyai kepekaan deteksi yang berbeda terhadap tingkat kepatuhan, akibatnya penggunaan keduanya secara bersamaan menyajikan penilaian yang lebih lengkap dibandingkan jika hanya memakai satu alat saja.

Meskipun dijumpai perbedaan dalam kepekaan tersebut, ditemukan kesamaan pada tiga kriteria sukses yang diidentifikasi oleh kedua alat secara terpisah, yaitu kriteria 1.3.1 Info dan Hubungan, 2.5.8 Ukuran Target (Minimal), dan 1.4.6 Kontras (Ditingkatkan). Kesamaan antar alat ini memperkuat kevalidan temuan pada ketiga aspek tersebut, karena pelanggaran yang sama terdeteksi secara terpisah oleh dua cara kerja evaluasi yang berbeda.

Integrasi Temuan Data Kualitatif

Berdasarkan Tabel 6, analisis integratif menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif bahwa tingkat kepatuhan teknis (*technical compliance*) tidak berbanding lurus dengan aksesibilitas fungsional (*functional accessibility*).

Tabel 6. Integrasi Pengumpulan Temuan Data

	Temuan Kuantitatif	Pertanyaan Wawancara	Alasan pertanyaan
Struktur Landmark & Keterhubungan Informasi	Pelanggaran pada prinsip *Perceivable* (41,02%) dan *Operable* (48,51%) terkait ketiadaan struktur *landmark* dan *semantic links* (1.3.1 & 2.4.4).	Selama mengakses halaman .., "*apakah anda merasa mudah memahami struktur informasi di halaman tersebut?"*	Menggali dampak fungsional dari absennya struktur landmark
Aksesibilitas Elemen	18 pelanggaran *"ARIA commands must have an accessible name"* (Axe)	Selama mengakses halaman .., "*apakah setiap tombol dan/atau elemen interaktif dapat terbaca jelas oleh screen reader?"*	Mengonfirmasi kegagalan penamaan ARIA berdampak nyata secara fungsional.
Ukuran Target Sentuh	Terdapat 158 pelanggaran Axe dan 219 pelanggaran Silktide pada kriteria *Target Size* (2.5.8 (*minim*) & 2.5.5 (*echanched*))	*"Apakah Anda pernah merasa kesulitan menekan tombol atau ikon tertentu?"*	Memvalidasi ukuran target yang tidak memadai secara teknis dapat menyulitkan aktivasi elemen
Kejelasan Label Kolom Isian	4 pelanggaran *field labels* dan 3 pelanggaran *fieldset legends* (Silktide)	*"Apakah setiap kolom isian disebutkan dengan jelas oleh screen reader?"*	Membuktikan kebenaran pelanggaran label formulir dengan hambatan pengisian data oleh pengguna
Kontras Warna Tingkat Lanjut	Temuan 98 isu (Axe) dan 58 isu (Silktide) kontras warna pada tingkat kepatuhan level AAA	*"Apakah ada teks atau tombol terasa sulit dibaca karena masalah warna yang kurang kontras?"*	Membuktikan apakah pelanggaran kontras menjadi hambatan baca oleh pengguna low-vision
Pengumuman Perubahan Halaman	182 pelanggaran *"Explain opening new tabs"* (Silktide)	Selama mengakses setiap halaman, *"Apakah screen reader Anda selalu memberi tahu bahwa halaman atau tab baru sedang dibuka?"*	Menggali konsistensi notifikasi otomatis pembaca layar terhadap perubahan konteks halaman

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Berdasarkan Tabel 6 integrasi antara temuan kuantitatif dan kualitatif menunjukkan pola kesesuaian (*fit*) yang bervariasi antar-konstruk. Pada aspek ukuran target sentuh dan struktur kontrol non-standar (kontrol jumlah tamu dan ikon *thumbs up*), temuan kuantitatif berupa tingginya frekuensi pelanggaran kriteria 2.5.8 dan 2.5.5 selaras dengan laporan informan yang secara konsisten mengalami kendala aktivasi elemen tersebut melalui teknologi asistif, sehingga menghasilkan tema hambatan control. Demikian pula, ketiadaan struktur landmark yang terdeteksi pada prinsip *Perceivable* dan *Operable* berkesesuaian dengan pengalaman

disorientasi navigasi yang dilaporkan informan saat menjelajahi halaman hasil penelusuran dan detail properti, membentuk tema Disorientasi Navigasi. Sebaliknya, pada aspek kontras warna dan kejelasan label kolom isian, ditemukan divergensi antara tingginya jumlah pelanggaran teknis level AAA dengan pengalaman fungsional informan yang tidak melaporkan hambatan berarti pada kedua aspek tersebut. Divergensi ini mengindikasikan bahwa tidak seluruh pelanggaran teknis dengan frekuensi tinggi memiliki dampak fungsional setara, sehingga kepatuhan teknis semata tidak dapat dijadikan satu-satunya indikator aksesibilitas riil bagi pengguna. Sementara itu, pelanggaran kriteria 3.2.5 terkait pengumuman perubahan konteks halaman dikonfirmasi oleh sebagian informan tunanetra yang melaporkan ketidakkonsistensi notifikasi transisi halaman oleh pembaca layar, membentuk tema inkonsistensi pengumuman konteks. Secara keseluruhan, hasil integrasi ini memperkuat argumen bahwa audit aksesibilitas berbasis alat otomatis diperlukan kelengkapan dengan pengujian pengguna secara langsung, karena kesesuaian antara kedua jenis data hanya terkonfirmasi pada konstruk-konstruk tertentu, sementara pada konstruk lain justru ditemukan ketidaksesuaian yang mengubah prioritas perbaikan yang seharusnya dapat menjadi bahan perbaikan oleh pengembang platform.

Temuan Data Kualitatif

Pengumpulan data kualitatif diperoleh dalam penelitian ini melalui wawancara semi-terstruktur terhadap delapan informan partisipatif penyandang disabilitas netra dan low-vision yang merupakan pengguna aktif teknologi asistif dalam aktivitas digital sehari-hari. Kedelapan informan terdiri dari lima penyandang tunanetra total dan tiga penyandang low-vision, dengan variasi teknologi asistif yang digunakan meliputi Jieshuo, NVDA (*NonVisual Desktop Access*), Talkback, Vocalizer, dan fitur perbesar layar (Zoom).

Tabel 7. Profil Informan

No.	Kode Informan	Kategori Disabilitas	Teknologi Asistif
1	INF-01	Tunanetra	Jieshuo
2	INF-02	Tunanetra	Jieshuo
3	INF-03	Tunanetra	Jieshuo
4	INF-04	Tunanetra	NVDA
5	INF-05	Tunanetra	Talkback
6	INF-06	Low-Vision	Talkback
7	INF-07	Low-Vision	Vocalizer
8	INF-08	Low-Vision	Zoom/Perbesar Layar

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas informan yang berpartisipasi dalam sesi wawancara mandalam (tujuh dari delapan) bergantung sepenuhnya pada perangkat lunak pembaca layar dalam berinteraksi dengan platform, sementara satu informan low-vision (INF-08) lebih mengandalkan sisa penglihatan yang dibantu fitur perbesar layar. Variasi ini memberikan keragaman perspektif yang relevan untuk memahami hambatan aksesibilitas dari sudut pandang teknologi asistif yang berbeda.

Hasil Wawancara Mendalam

Wawancara dilaksanakan menggunakan enam pertanyaan terstruktur yang secara langsung dirancang berdasarkan temuan kuantitatif fase pertama, mencakup aspek struktur informasi halaman, penamaan elemen interaktif, kejelasan label kolom isian, kesulitan

mengaktifkan tombol atau ikon tertentu, kontras warna, dan pengumuman perubahan halaman atau tab oleh screen reader. Ringkasan temuan wawancara disajikan pada Tabel 7 berikut.

Tabel 8. Ringkasan Temuan Wawancara Mendalam

No.	Aspek Pertanyaan	Temuan Utama	Tema Hambatan Aksesibilitas
1	Struktur informasi halaman (Q1)	Urutan keterbacaan informasi dilakukan secara acak untuk efisiensi mengakses informasi terutama pada halaman hasil penelusuran dan detail	Disorientasi Navigasi
2	Penamaan elemen interaktif (Q2)	Elemen inti terbaca secara jelas; kontrol jumlah tamu dan ikon *thumbs up* tidak terbaca oleh *screen reader*	Hambatan Kontrol
3	Kesulitan mengaktifkan tombol/ikon (Q3)	Kendala signifikan pada kontrol jumlah tamu dan ikon *thumbs up* dan satu informan melaporkan kendala tambahan pada *widget* tanggal.	
4	Kejelasan label kolom isian (Q4)	Seluruh kolom isian utama teridentifikasi dengan jelas oleh *screen reader* atau sisa penglihatan.	Divergensi Temuan Teknis
5	Kontras warna (Q5)	Tidak ditemukan laporan kesulitan membaca teks atau elemen lainnya akibat kontras warna.	
6	Pengumuman perubahan halaman (Q6)	Dua informan tunanetra melaporkan transisi ke halaman hasil penelusuran tidak diumumkan oleh *screen reader*.	Inkonsistensi Pengumuman Konteks

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Berdasarkan Tabel 8, konsistensi temuan laporan informan mengarah pada dua elemen yang secara konsisten tidak terbaca oleh screen reader, yaitu kontrol jumlah tamu dan ikon *thumbs up*. Setiap tema aksesibilitas mewakili hambatan signifikan yang dihadapi pengguna selama berinteraksi dengan platform melalui penggunaan teknologi asistif. Pada aspek struktur informasi halaman, variasi pola pembacaan antar-halaman yang ditemukan menunjukkan bahwa pengguna masih bergantung pada screen reader pada halaman hasil penelusuran dan detail properti yang diakses. Sebaliknya, elemen inti alur pemesanan seperti form pencarian, nama akomodasi, tipe kamar, dan harga secara konsisten dilaporkan terbaca dengan baik oleh seluruh informan. Sementara itu, permasalahan terkait kontras warna telah dikonfirmasi bahwa informan tidak mengalami hambatan secara signifikan, meskipun evaluasi teknis pada fase kuantitatif mengidentifikasi pelanggaran signifikan pada kriteria kontras level AAA.

Hasil Analisis Tematik

Data hasil wawancara dianalisis menggunakan analisis tematik yang diterapkan dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mengategorikan, dan memaknai pola hambatan aksesibilitas fungsional yang dialami oleh pengguna disabilitas netra dan low-vision selama berinteraksi dengan platform Booking.com. Analisis tematik yang dilakukan menghasilkan empat tema utama yang menjadi dasar untuk memperkuat integrasi antara temuan kualitatif dengan hasil kuantitatif yang telah disajikan sebelumnya, sebagaimana disajikan pada Tabel 9 berikut

Tabel 9. Hasil Analisis Tematik: Pola Hambatan Aksesibilitas Fungsional Pengguna Tunanetra dan Low-Vision

Tema	Sub-Tema	Deskripsi	Frekuensi
Hambatan Kontrol non-Standar	Kegagalan persisten pada kontrol elemen	menonaktifkan asistif teknologi (low-vision) atau mencoba berulang tanpa hasil	Sangat Tinggi

Disorientasi Navigasi	Urutan keterbacaan informasi acak	Konten dibacakan tidak sesuai urutan logis; pengguna kehilangan orientasi saat menjelajah halaman	Tinggi
Inkonsistensi Pengumuman Konteks	Transisi ke halaman hasil penelusuran baru	*Screen reader* tidak selalu memberi notifikasi otomatis atas pembaruan konten halaman	Sedang
Divergensi Temuan Teknis	Elemen inti pemesanan tetap terbaca; kontras warna tidak dirasakan sebagai hambatan	Interaksi pada elemen utama terbaca jelas; kontras warna teridentifikasi bukan hambatan signifikan	Tinggi

Sumber: data diolah oleh peneiti, 2026

Empat tema yang disajikan pada Tabel 9 menunjukkan bahwa hambatan aksesibilitas yang dialami pengguna disabilitas netra dan *low-vision* pada platform Booking.com bersifat spesifik dan terkonsentrasi pada elemen kontrol non-standar, bukan tersebar merata pada keseluruhan antarmuka. Temuan ini memperkuat argumen bahwa evaluasi aksesibilitas yang hanya mengandalkan audit teknis otomatis berisiko memberikan gambaran yang kurang tepat mengenai prioritas perbaikan, karena tidak seluruh pelanggaran teknis dengan frekuensi tinggi berbanding lurus dengan hambatan fungsional yang dirasakan oleh pengguna.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis kedua data tersebut total pelanggaran teridentifikasi melalui Axe DevTools sebanyak 451 pelanggaran dan 565 pelanggaran melalui Silktide Accessibility Checker. Dominasi pelanggaran menduduki tingkat keparahan *Serious* sebesar 62,08% dengan konsentrasi pelanggaran pada prinsip perceivable mencapai 41,02%. Adapun temuan triangulasi pada Tabel 5 yang memperkuat validitas pola pelanggaran antar kedua alat evaluasi menunjukkan bahwa Axe Devtools mendeteksi pelanggaran pada level kepatuhan dasar (A) sebesar 43,24% dan Silktide yang mendominasi deteksi pada level kepatuhan tertinggi (AAA) sebesar 81,06%. Konvergensi kedua instrumen tersebut terdeteksi memiliki tiga kriteria sukses yang sama meliputi 1.3.1 *info and relationship*, 2.5.8 *Target Size* (Minimum), 4.1.2 *Name, Role, Value*, dan 1.4.6 *Contrast* (Enhanched).

Sementara itu, hasil analisis tematik terdapat tiga aspek pertanyaan yang berfokus pada dua hambatan yakni Disorientasi Navigasi dan Hambatan Kontrol Non-standar. Temuan ini menunjukkan bahwa struktur landmark, label aksesibel, interaktif kontrol, dan menjadikannya sebagai prioritas utama perbaikan daripada beberapa permasalahan lainnya. Hal ini bertujuan untuk dapat meminimalisir kesalahan seperti penurunan kemampuan mengoperasikan elemen secara fungsional dan konsentrasi pembacaan konten, serta untuk meningkatkan aksesibilitas. Temuan ini membuktikan bahwa pelanggaran teknis pada kriteria tertentu dapat menyebabkan hambatan fungsional nyata yang dialami pengguna selama berinteraksi dengan platform. Meskipun kriteria kontras warna termasuk pelanggaran dengan mencapai 156 pelanggaran, perbaikan kriteria kontras pada level AAA dapat diposisikan sebagai prioritas sekunder karena tidak terbukti berdampak fungsional signifikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa platform Booking.com, ditinjau dari alur pemesanan akomodasi, belum sepenuhnya memenuhi standar kepatuhan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, dengan total 451 pelanggaran teridentifikasi melalui Axe DevTools dan 571 pelanggaran melalui Silktide Accessibility Checker. Temuan ini mengindikasikan bahwa bahwa kepatuhan platform terhadap WCAG 2.2 masih jauh dari optimal, khususnya pada kriteria ukuran target sentuh, kontras warna tingkat lanjut, dan struktur informasi/hubungan, yang secara independen terdeteksi oleh kedua alat evaluasi. Meskipun demikian, tidak keseluruhan pelanggaran teknis yang teridentifikasi terbukti berdampak pada

pengalaman fungsional penyandang disabilitas netra dan low-vision. Perbaikan dari temuan penelitian diklasifikasikan menjadi dua prioritas meliputi prioritas primer dan sekunder. Temuan ukuran target sentuh, penamaan elemen dan struktur landmark ini direkomendasikan sebagai prioritas utama, sementara perbaikan kontras warna tingkat AAA dapat diposisikan sebagai prioritas sekunder. Bagi bidang sistem informasi secara lebih luas, penelitian ini menegaskan pentingnya audit aksesibilitas yang menggabungkan pengujian otomatis dengan pengujian pengguna langsung, karena keduanya terbukti saling melengkapi dalam mengungkap baik pelanggaran teknis maupun dampak fungsionalnya secara nyata bagi pengguna. Penelitian mendatang disarankan memperluas cakupan pengujian pada platform OTA lain yang beroperasi di Indonesia untuk memperkuat generalisasi temuan mengenai kesenjangan antara kepatuhan teknis dan aksesibilitas fungsional.

REFERENSI

Ahmed, S. K., Mohammed, R. A., Nashwan, A. J., Ibrahim, R. H., Abdalla, A. Q., M. Ameen, B. M., & Khdhir, R. M. (2025). Using thematic analysis in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, *6*, 100198. https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2025.100198

Arianto, D., & Apsari, N. C. (2023). Gambaran Aksesbilitas, Inklusivitas, dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Transportasi Publik: Studi Literatur di Berbagai Negara. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, *5*(2), 156. https://doi.org/10.24198/focus.v5i2.42633

Bailey, J. (2025). *Travel websites 'almost always inaccessible' leaving disabled users frustrated and unable to book*. https://www.euronews.com/travel/2025/04/13/travel-websites-accessibility-worst-offenders?utm_source=perplexity

Bhuiyan, M. H. M., Varvello, M., Staicu, C.-A., & Zaki, Y. (2025). *Non-Western Perspectives on Web Inclusivity: A Study of Accessibility Practices in the Global South*. http://arxiv.org/abs/2501.16601

Bowen, M. C. (2025). Going Beyond the Numbers: An Explanatory Sequential Mixed Method Study in Postsecondary Mathematics. *Methods in Psychology*, *13*. https://doi.org/10.1016/j.metip.2025.100204

Fetters, M. D., & Tajima, C. (2022). Joint Displays of Integrated Data Collection in Mixed Methods Research. *International Journal of Qualitative Methods*, *21*. https://doi.org/10.1177/16094069221104564

Ismail, A., & Singh Sibi K S Kuppusamy, R. P. S. (2023). *Universal Accessibility Issues: An assessment statement of Online Travel Aggregators' (OTAs) websites towards Accessible Tourism*.

Poedjadi, M. R., Lestari, G. C., Lisnarini, N., & Umar, M. N. (2026a). Implementing Web Content Accessibility Guidelines for Disability-Friendly Scholarship Websites in Indonesia. *PRofesi Humas*, *10*(2), 215–235. https://doi.org/10.24198/prh.v10i2.61538

Poedjadi, M. R., Lestari, G. C., Lisnarini, N., & Umar, M. N. (2026b). Implementing Web Content Accessibility Guidelines for Disability-Friendly Scholarship Websites in Indonesia. *PRofesi Humas*, *10*(2), 215–235. https://doi.org/10.24198/prh.v10i2.61538

Pool, J. R. (2023). Accessibility Metatesting. *ACM International Conference Proceeding Series*, 1–4. https://doi.org/10.1145/3587281.3587282

Sari, R. P. (2025). *Pengguna Internet RI 2025 Tembus 229,4 Juta, Gen Z Mendominasi*. https://www.cloudcomputing.id/berita/pengguna-internet-ri-2025-229-4-juta

Singh Sibi; Bashir Asma, R. P. S. (2023). Inclusion or exclusion: Evaluation of hotel websites from an accessibility perspective. *Sage Business & Management Journal*, *25*(2). 10.1177/14673584231206912

Statistik, B. P. (2025). *statistik-indonesia-2025*. https://www.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/8cfe1a589ad3693396d3db9f/statistik-indonesia-2025.html

Statistik, B. P. (2026). *SUPAS 2025*. https://www.bing.com/search?q=SUPAS2025&FORM=SSQNT1&PC=NMT

Teixeira P Teixeira L, E. C. (2021). Diversity of Web accessibility in tourism: Evidence based on a literature review. Technology and Disability. *Sage Technology and Disability Journal*, *33*(4), 253–272. 10.3233/TAD-210341

Union, E. *Web accessibility*. Retrieved https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility

W3C. (2026). *Making the web work*. https://www.w3.org/