

## RINGKASAN

Pemanfaatan teknologi dalam bidang pariwisata mendorong digitalisasi sistem pemesanan tiket, salah satunya pada destinasi Gunung Kerinci. Sistem Informasi *E-Ticket* Pendakian Gunung Kerinci berbasis website dikembangkan untuk mengatasi masalah sistem manual seperti antrean panjang dan kurangnya transparansi data. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui tingkat *usability* sistem tersebut menggunakan dua metode: *Cognitive Walkthrough* (CW) dan *Heuristic Evaluation* (HE). Hasil evaluasi menggunakan CW menunjukkan masalah utama pada tugas dengan kepentingan tinggi, terutama terkait pemahaman elemen antarmuka (*user*) dan tampilan teks/ikon (*text and icon*). Permasalahan ringan namun sering terjadi pada tombol lebih detail pada eksplorasi halaman beranda, fitur lampirkan identitas yang memiliki ukuran file yang kecil, tautan verifikasi email yang tidak bisa diklik, nomor telepon darurat, dan lupa email pada saat pengguna ingin memasukkan kembali tautan email yang sudah didaftarkan. Sedangkan, hasil evaluasi menggunakan HE menunjukkan bahwa sistem masih memiliki beberapa permasalahan *usability*, khususnya pada aspek efisiensi penggunaan, umpan balik sistem, dan kendali pengguna. Permasalahan di klasifikasikan menjadi *cosmetic errors* yang memiliki 0 permasalahan yang ditemukan, *minor errors* yang memiliki 5 permasalahan yang ditemukan pada *match between system and the real world, consistency and standards, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, dan help and documentation*. Dan *major errors* memiliki 3 permasalahan yang ditemukan pada *visibility of system status, user control and freedom, dan error prevention*, dengan dominasi pada kategori *minor*. Meski demikian, *major errors* juga memiliki masalah yang ditemukan seperti tidak tersedianya tombol “undo” dan hilangnya inputan saat terjadi kesalahan. Evaluator telah memberikan saran perbaikan yang mencakup peningkatan *wording notifikasi, navigasi yang lebih fleksibel, dan penambahan informasi penting untuk mendukung pengalaman pengguna*. Hasil penelitian dengan menggunakan metode CW dan HE menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berfungsi secara umum, masih diperlukannya perbaikan pada antarmuka untuk meningkatkan pengalaman pengguna.