

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki ragam budaya serta keindahan alam yang dijadikan sebagai objek pariwisata. Tujuan dari adanya pariwisata adalah, untuk meningkatkan pendapatan suatu daerah, devisa negara, membuka lapangan kerja yang baru dan dapat memajukan industri penunjang. Keindahan alam yang dimiliki mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung, mulai dari keindahan alam pada dataran rendah yaitu pantai, hingga dataran tinggi seperti bukit ataupun gunung yang terdapat pada daerah tersebut. Indonesia memiliki potensi pariwisata yang besar, selain keindahan alam, terdapat keragaman adat-istiadat, makanan, budaya serta kerajinan tangan pada masing-masing daerah yang dimiliki mampu menjadi daya tarik wisatawan luar maupun dalam negeri. Pernyataan ini dapat terlihat langsung di daerah pariwisata dan adanya pengumpulan data yang dilakukan di Bali. Pengumpulan data dalam penelitian ini diambil dari dua kelompok yaitu pemandu wisata dan wisatawan dengan melakukan wawancara.

Berdasarkan pengamatan langsung di objek wisata, dalam penggalian data menemui sejumlah lima pemandu wisata dan melakukan wawancara untuk memperoleh informasi. Terdapat permasalahan yang disimpulkan dari pihak pemandu wisata yaitu, sulitnya mengetahui tarif tiket objek wisata, dan kurangnya media informasi yang mempromosikan pemandu wisata bersifat *freelance*. Seorang pemandu wisata yang bersifat *freelance* sulit untuk berdiri sendiri karena kurangnya promosi. Testimoni dari pengguna yang merasa kurang puas dalam menggunakan jasa pemandu wisata selama ini cenderung ditutupi, dan hal ini didukung dengan tidak adanya wadah informasi perbandingan pemandu wisata, dampak ini mengakibatkan timbulnya rasa skeptis yang dirasakan oleh wisatawan. Hal ini harus dapat ditangani, karena permasalahan yang ada berkorelasi dengan ketertarikan dan pendapatan sektor pariwisata yang berada di daerah.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Bali pada bulan oktober 2022 tercatat sebanyak 305.244 wisatawan berkunjung ke Bali, dari banyak wisatawan

yang berkunjung, pada penggalan data bertemu dengan 5 orang wisatawan untuk melakukan wawancara, antaranya dua orang wisatawan lokal dan tiga orang wisatawan asing, yang mana menunjukkan poin yang dapat disimpulkan bahwa, wisatawan sangat tertarik dengan pariwisata, hal ini didukung dari pernyataan wisatawan yang menyatakan keindahan alam, mulai dari cerita hingga pelaksanaan upacaranya adat-istiadat dan budaya yang dimiliki masing-masing daerah sangatlah menarik. Tetapi wisatawan juga menyampaikan permasalahan yang dialami seperti, beberapa tempat wisata memiliki akses perjalanan yang sulit serta lokasi pariwisata yang kurang diketahui oleh wisatawan. Faktor yang mendukung terjadinya permasalahan ini adalah kurangnya informasi mengenai tempat wisata tersebut. Maka dari itu penting menggunakan jasa pemandu wisata karena seorang pemandu wisata lebih mengetahui rute perjalanan, situasi tempat wisata, cerita dari destinasi wisata, serta akomodasi pada daerah pariwisata, hal ini dikarenakan pemandu wisata adalah orang lokal. Kelebihan menggunakan jasa pemandu wisata adalah, dapat membuat perjalanan lebih mudah, wisatawan tidak lagi bingung untuk melakukan komunikasi dengan warga lokal, serta tidak pusing untuk memikirkan perjalanan wisatanya.

Setelah melaksanakan observasi lebih lanjut yaitu mengenai media yang tersedia, menghasilkan data yang menunjukkan bahwa informasi untuk mengenai lokasi dan paket perjalanan sudah tersedia, bahkan jasa perjalanan sekaligus menyediakan jasa pemandu wisata, akan tetapi informasi yang tersedia hanya sebatas penawaran paket perjalanan dan rute perjalanan saja, belum adanya aplikasi yang mampu menjadi wadah untuk menyediakan informasi tentang perbandingan antara jasa guide satu dengan jasa *guide* lainnya. Bilamana melakukan perbandingan sendiri akan sangat merepotkan karena harus menghubungi satu persatu jasa pemandu wisata. Hal ini yang menyebabkan melakukan kunjungan wisata terasa sulit untuk mendapatkan informasi dengan efektif dan efisien. Informasi mengenai adat dan istiadat, acara budaya yang akan berlangsung pun belum tersedia, untuk media yang mewadahi pemandu wisata freelance juga masih minim, rata-rata seorang pemandu wisata harus melakukan pekerjaan dengan bekerjasama dari pihak *travel agent*. Terdapat juga permasalahan pemandu wisata dalam bekerjasama dengan salah satu travel agent yaitu, wisatawan yang didapat

oleh pemandu wisata tidak sesuai dengan kriteria yang diberikan sebelumnya oleh *travel agent*.

Sebagai solusi dari permasalahan adalah dengan membuat sebuah aplikasi yang dapat menjembatani informasi untuk mempermudah perjalanan wisata, tetapi sebelum masuk ke tahapan *development* aplikasi, perlu dilakukannya perancangan prototipe aplikasi yang dapat diterima dengan baik dari calon pengguna (Setiawan, 2021), maka dari itu pada penelitian ini melakukan sebuah perancangan prototipe aplikasi “*Go on Vacation*” berbasis mobile, yang bertujuan sebagai langkah awal sebelum ke tahapan *development* aplikasi. Pada rancangan prototipe aplikasi *Go on Vacation* nantinya terdapat layanan informasi bagi pengguna untuk mempermudah dalam melakukan kunjungan wisata. Informasi yang tersedia seperti, rekomendasi pemandu wisata yang berdasarkan kriteria kualitas, harga, serta fasilitas, menampilkan informasi yang lebih rinci tentang seorang pemandu wisata, seperti bahasa yang dikuasai, sertifikat, pengalaman, serta sejarah wisata yang dikuasai, informasi mengenai tempat wisata mulai dari tarif objek wisata, dan informasi mengenai wahana yang terdapat pada objek wisata. Prototipe yang dirancang berbasis mobile karena, *mobile* lebih cepat untuk diakses, dan lebih fleksibel dalam digunakan (Ulty, 2021).

Perancangan prototipe aplikasi “*Go on Vacation*” menggunakan pendekatan metode *User Centered Design* (UCD). UCD adalah metode perancangan dan pengembangan yang mana melibatkan pengguna dalam proses pembuatan sistem sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna (Kaligis & Fatri, 2020). Kelebihan metode UCD dari metode yang lainnya adalah dimana dengan menggunakan metode ini dapat membuat sebuah rancangan antarmuka dengan analisis pengguna yang lebih mendalam, target pengguna yang detail, serta dapat mengurangi terjadinya kegagalan karena dapat mengidentifikasi tantangan permasalahan sejak awal, hal ini dapat dikatakan sebagai *best practices* (Shofi, 2018).

Dalam penerapan metode *User Centered Design* (UCD) terdapat empat tahapan dalam proses implementasinya (Wijaya, 2019) yaitu, *understand context of use*, tahapan identifikasi awal dengan menentukan siapa nantinya yang akan menggunakan aplikasi ini. *Specify user requirements*, proses menentukan

kebutuhan dalam hal bisnis dan tujuan dari penggunaan sebuah aplikasi. *Design solutions*, tahapan perancangan desain antarmuka sebagai sebuah solusi, desain antarmuka nantinya dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Evaluation against requirements*, tahapan melakukan pemeriksaan kembali sebagai sebuah bahan evaluasi, pada tahapan evaluasi menggunakan metode *usability testing* dalam menguji prototipe aplikasi *Go on Vacation*.

Usability digunakan sebagai pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan seberapa efektif dan efisien dalam mengoperasikan aplikasi (Kaligis & Fatri, 2020). Metode *usability testing* berhubungan dengan metode UCD, dimana pada sebuah perancangan interface dengan penggunaan metode UCD, dapat meningkatkan nilai dari *usability*. Metode *usability testing* dapat melakukan pengujian pada tahap perancangan antarmuka dari aplikasi (Arifin, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan tiga kriteria yang terdapat pada *usability testing*, penggunaan tiga kriteria atau tiga buah aspek digunakan karena pengujian *usability* prototipe yang dilakukan adalah pengujian awal, kemudian berdasarkan studi literatur, pengujian *usability* yang baik memiliki tiga buah aspek (ISO 9421-11). Aspek tersebut terdiri dari efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Pengukuran tiga buah aspek dilakukan karena pada penelitian ini melakukan pengujian pertama kali, yang lebih memfokuskan kepada antarmuka prototipe yang dibangun apakah sudah efektif dan efisien dalam penggunaannya.

Pengujian aspek efektivitas dilakukan dengan menghitung error yang dilakukan pengguna. Kemudian aspek efisiensi digunakan sebagai pengukuran tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Aspek efektivitas dan efisiensi menggunakan metode *performance measurement*, pengukuran yang dilakukan dalam metode *performance measurement* adalah, dengan mencatat dan menilai sebagai acuan seberapa dekat proses yang dilaksanakan sudah mencapai tujuan. Selanjutnya aspek kepuasan pengguna, aspek kepuasan pengguna menggunakan metode *USE Questionnaire*, pada tahapan ini pengguna menjawab 30 pertanyaan yang memiliki penilaian skala satu sampai tujuh. Metode *USE Questionnaire* digunakan karena memiliki empat buah dimensi, antara lain yaitu, kegunaan, kemudahan pengguna, kemudahan belajar, dan yang terakhir kepuasan,

sesuai dengan pengujian seberapa efektif dan efisien prototipe yang telah dirancang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hasil rancangan desain prototipe aplikasi “*Go on Vacation*” menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) ?
2. Bagaimana hasil evaluasi rancangan desain prototipe aplikasi “*Go on Vacation*” berdasarkan uji *usability* dengan mengukur aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah pada penelitian ini adalah :

1. Responden yang terdiri dari pemandu wisata dan wisatawan berada di kawasan provinsi Bali atau yang pernah berkunjung ke Bali.
2. Penelitian ini menghasilkan rancangan desain prototipe aplikasi “*Go on Vacation*” berbasis mobile yang berupa *prototype high fidelity*.
3. Melakukan pengujian desain aplikasi dengan *usability* menggunakan tiga buah aspek yaitu, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan.
4. Pengujian kepuasan menggunakan *USE Questionnaire* dengan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris dengan tidak melakukan uji validitas kuesioner kembali, karena mengacu pada penelitian (Sasongko dkk., 2022) yang telah melakukan uji validitas.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana rancangan desain prototipe yang baik untuk aplikasi “*Go on Vacation*”.
2. Untuk mendapatkan hasil evaluasi berupa rekomendasi rancangan desain prototipe aplikasi “*Go on Vacation*” dalam aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

- a) Memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru mengenai metode maupun teori yang digunakan pada penelitian ini.
- b) Mampu mengimplementasikan wawasan serta pengetahuan yang diterima dalam masa perkuliahan.

2. Bagi Tim Pengembang

- a) Memberikan rekomendasi tampilan aplikasi “*Go on Vacation*” yang mudah dioperasikan oleh pengguna.
- b) Membantu pengujian desain prototipe aplikasi dengan mengetahui tingkat *usability* pada prototipe aplikasi “*Go on Vacation*”.

