

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah memengaruhi berbagai sektor, tanpa terkecuali sektor pariwisata. Indonesia memiliki beragam pariwisata di setiap daerah dengan ciri khas masing-masing. Keberagaman tersebut dapat dijadikan sebagai kekuatan bagi pemangku kepentingan agar pariwisata domestik menjadi lebih tangguh. Oleh karena itu, keberadaan pariwisata lokal harus diperkenalkan sejak dini di kalangan masyarakat (Pratiwi et al., 2023). Pengembangan pariwisata yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta penting dilakukan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke suatu daerah, sehingga dapat membantu perekonomian masyarakat di daerah tersebut (Zahra & Yogananti, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi pada sektor pariwisata menjadi salah satu strategi efektif dalam mempromosikan dan *branding* pariwisata melalui platform digital, salah satunya yaitu *website*.

Branding dalam pariwisata merupakan strategi untuk membangun identitas dan daya tarik agar destinasi wisata lebih dikenal dan diminati oleh wisatawan. Menurut Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (2019), *branding* destinasi yang kuat harus mengacu pada konsep “*see, feel, and explore*”, yang mana wisatawan tidak hanya melihat informasi tentang suatu tempat, tetapi juga merasakan pengalaman menarik yang ditawarkan sehingga mereka terdorong untuk mengeksplorasi lebih dalam. Pemanfaatan teknologi digital seperti *website* dapat menjadi salah satu strategi efektif dalam membangun citra pariwisata serta menjangkau lebih banyak wisatawan (Wehalo et al., 2023).

Guna mendukung upaya promosi pariwisata secara digital, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Jember bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Jember untuk mengembangkan sebuah *website* promosi pariwisata yang dapat diakses melalui <https://pariwisata.jemberkab.go.id/>. *Website* ini digunakan sebagai pusat informasi bagi masyarakat umum (wisatawan) mengenai destinasi wisata, budaya, serta berbagai *event* yang diselenggarakan oleh Disparbud Jember. Terdapat dua

kategori pengguna dalam *website* ini, yaitu pengguna akhir (masyarakat) yang dapat mengakses informasi yang telah disediakan, dan admin yang bertugas untuk mengelola konten pada *website*. Sejak diluncurkan pada tahun 2023, *website* ini masih terus digunakan sebagai media promosi pariwisata Jembrana.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pemasaran dan Ekonomi Kreatif Disparbud Jembrana, diketahui bahwa pada awal pengembangan *website* promosi pariwisata Jembrana tidak dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) antara Bidang Pemasaran dan Ekonomi Kreatif Disparbud dengan Diskominfo Jembrana. Akibatnya, sejumlah kendala muncul dalam implementasi *website*, baik dari sisi tampilan maupun fungsi.

Dari sisi pengguna akhir (masyarakat), ditemukan bahwa tampilan utama *website* belum sesuai dengan tujuan promosi wisata karena menampilkan video rencana pembangunan daerah yang tidak relevan dengan kebutuhan wisatawan. Permasalahan tersebut didukung oleh hasil pengujian *usability* awal, di mana aspek *Learnability* hanya mencapai 94%, menunjukkan masih adanya kesulitan pengguna dalam memahami struktur antarmuka *website*. Selain itu, desain antarmuka yang terlalu kaku dan monoton pada tampilan *card* daya tarik wisata juga menyebabkan pengguna merasa tampilan *website* kurang menarik. Hal ini juga berpengaruh pada aspek *Satisfaction*, di mana skor SUS hanya mencapai 42, jauh di bawah standar kelayakan sebesar 68.

Selanjutnya, fitur *website* juga masih terbatas dan belum mendukung kebutuhan wisatawan, seperti tidak tersedianya informasi akomodasi, restoran, maupun artikel pendukung, serta pengguna tidak menyadari bahwa beberapa menu merupakan tombol yang dapat diklik. Permasalahan ini menyebabkan rendahnya aspek *Efficiency* (0,037 *goal/sec* atau rata-rata 27 detik per tugas), karena pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Beberapa pengguna juga mengeluhkan inkonsistensi bahasa Indonesia dengan bahasa Inggris serta tombol yang tidak berfungsi optimal, yang dibuktikan dengan tingkat *Error* mencapai 12%.

Dari sisi admin, hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat beberapa fitur pada *dashboard* yang tidak berjalan dengan baik dan elemen antarmuka yang membingungkan, seperti kesulitan menemukan tombol *logout* karena terdapat

duplikasi pada elemen avatar. Kondisi ini juga terlihat dari hasil pengujian *usability* awal, di mana *success rate* admin hanya mencapai 84,62% dan aspek *Efficiency* sebesar 0,064 *goal/sec* atau rata-rata 15,63 detik per tugas. Hal ini menunjukkan bahwa admin membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan aktivitas pengelolaan konten akibat struktur form yang kompleks dan instruksi yang tidak jelas. Selain itu, skor *Memorability* admin yang hanya 42,82% menandakan bahwa admin sering lupa cara menggunakan fitur tertentu, sedangkan tingkat *Error* mencapai 15,38% karena beberapa fitur tidak berfungsi optimal. Tingkat kepuasan juga masih rendah dengan skor SUS sebesar 37,5, menunjukkan perlunya perbaikan signifikan pada desain antarmuka dan pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, baik dari hasil wawancara maupun pengujian *usability* awal, dapat disimpulkan bahwa *website* promosi pariwisata Jembrana masih memiliki berbagai permasalahan dalam aspek tampilan, navigasi, dan kejelasan fungsi. Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang antarmuka pengguna (UI/UX) yang berfokus pada peningkatan aspek *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction* agar *website* dapat lebih efektif dalam mendukung promosi pariwisata Jembrana.

Guna memastikan redesain *website* yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka diperlukan sebuah pendekatan yang berorientasi pada pengguna dengan menempatkan pengguna di pusat proses pengembangan sistem. Belakangan ini, pendekatan yang sering digunakan dalam pengembangan perangkat lunak yang menempatkan pengguna sebagai pusat proses pengembangan sistem salah satunya adalah metode *User-Centered Design* (UCD) (Chandran et al., 2020). UCD telah diterapkan dalam berbagai penelitian sebelumnya dan terbukti mampu meningkatkan *usability* sistem. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nayottami et al. (2024) yang berjudul “Evaluasi dan Desain Ulang Antarmuka Menggunakan Metode *User-Centered Design* (UCD) (Studi Kasus: Aplikasi Kampus Kita Tendik). Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode UCD dapat meningkatkan kualitas antarmuka aplikasi, yang dibuktikan dengan peningkatan skor *System Usability Scale* (SUS) dari 65,57 yang berada pada *Grade C* pada desain awal menjadi 87,14 yang berada pada *Grade A+* pada desain ulang. Temuan

tersebut memperkuat bahwa pentingnya penerapan metode UCD untuk memastikan bahwa antarmuka sistem yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh Ridwan et al. (2024) dengan judul “Perancangan Desain *Website* Cetak.id Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD)”, yang menunjukkan bahwa penerapan UCD dapat meningkatkan kualitas dan mengurangi kesalahan pengguna. Hal ini dibuktikan melalui pengujian dengan pencari jasa dan penyedia jasa percetakan, yaitu peningkatan pada aspek *Learnability* sebesar 12% dan 8%, aspek *Memorability* sebesar 16,14% dan 19,85%, serta penurunan aspek *Error Rate* sebesar 0,04 dan 0,09. Temuan tersebut memperkuat bahwa penerapan UCD dapat membantu menciptakan antarmuka yang lebih mudah dipelajari, mudah diingat, dan meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pengguna.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Lestari et al. (2023) dengan judul “*Redesign Website* Pariwisata Berbasis *User Centered Design* (UCD)”, menunjukkan bahwa adanya peningkatan pada skor rata-rata SUS yang awalnya sebesar 67,43 dengan *Grade D* dan indikator *poor*, setelah dilakukan perbaikan desain mengalami peningkatan sebesar 8,41 menjadi 75,85 dengan *Grade B* dan indikator *good*. yang menandakan bahwa perbaikan desain yang dilakukan pada *website* dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Temuan tersebut membuktikan bahwa penerapan metode UCD dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk meredesain dan mengembangkan *front-end website* promosi pariwisata Jembrana menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD). Redesain dilakukan melalui pembuatan *high-fidelity prototype*, yang kemudian dikembangkan dalam bentuk *prototyping native* agar desain yang telah dibuat dapat diuji langsung sesuai kebutuhan dalam lingkungan nyata. Redesain ini didasarkan pada hasil pengujian *usability* awal yang telah mengidentifikasi kendala yang dialami pengguna. Guna memastikan kualitas kegunaan hasil perancangan dan pengembangan yang dilakukan, pada tahap akhir penelitian akan dilakukan pengujian akhir (pasca-redesain) menggunakan metode yang sama seperti pengujian awal untuk mengevaluasi apakah perbaikan yang

dilakukan telah berhasil mengatasi kendala yang ditemukan pada saat pengujian awal. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan tampilan visual *website* agar lebih menarik, serta mendukung strategi pemasaran pariwisata Kabupaten Jembrana secara digital.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Belum pernah dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) antara Bidang Pemasaran dan Ekonomi Kreatif Disparbud dengan Diskominfo terkait pengembangan *website*.
2. Terdapat permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, seperti tampilan utama *website* yang tidak sesuai, desain antarmuka kurang menarik dan kurang *up-to-date*, kesulitan mencari daya tarik wisata berdasarkan kategori, ketidakkonsistenan penggunaan bahasa, dan informasi yang kurang lengkap.
3. Fitur yang ada saat ini masih belum lengkap bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pariwisata Jembrana dan membantu Disparbud Jembrana untuk mempromosikan pariwisata Jembrana secara digital, sehingga diperlukan adanya redesain pada *website* promosi pariwisata Jembrana.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan tersebut, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil rancangan redesain *website* berdasarkan hasil pengujian awal pada kondisi aktual *website* promosi pariwisata Kabupaten Jembrana dalam sebuah *high-fidelity prototype*?
2. Bagaimana implementasi hasil rancangan redesain *website* promosi pariwisata Kabupaten Jembrana dalam sebuah *prototyping native*?
3. Bagaimana hasil evaluasi *usability* terhadap implementasi hasil redesain *website* promosi pariwisata Kabupaten Jembrana dalam sebuah *prototyping native*?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh hasil rancangan redesain *website* berdasarkan hasil pengukuran dari pengujian *usability* awal pada kondisi aktual *website* promosi pariwisata Kabupaten Jembrana dalam sebuah *high-fidelity prototype*.
2. Memperoleh hasil implementasi rancangan redesain *website* promosi pariwisata Kabupaten Jembrana dalam sebuah *prototyping native*?
3. Memperoleh hasil evaluasi *usability* terhadap implementasi hasil redesain *website* promosi pariwisata Kabupaten Jembrana.

1.4 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penetapan ruang lingkup ini bertujuan untuk menghindari adanya pembahasan yang terlalu luas dan memastikan fokus penelitian tetap terarah. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 responden yang terdiri atas 15 responden dari pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jembrana yang akan menguji halaman *dashboard* admin, serta 15 responden dari masyarakat yang terbatas hanya di daerah Bali yang akan menguji halaman pengguna akhir.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan redesain dan pengembangan *front-end* (antarmuka) *website* promosi pariwisata Kabupaten Jembrana. Pengembangan *back-end* tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.
3. Tahap pengujian dilakukan sebanyak dua kali, yaitu pra-redesain untuk menguji *website* yang sudah ada, dan pasca-redesain untuk menguji hasil redesain *website* berupa halaman *front-end website*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini tentunya diharapkan mampu memberikan kebermanfaatan bagi pihak-pihak yang terlibat. Adapun manfaat dari penelitian ini menyasar pada pihak-pihak berikut:

1. Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jembrana
Memperoleh manfaat dari peningkatan kualitas *website* promosi pariwisata Jembrana melalui redesain dan pengembangan *front-end* untuk meningkatkan

pengalaman pengguna dalam mengakses informasi terkait destinasi di Kabupaten Jembrana.

2. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana
Memperoleh bantuan terkait perancangan desain dan pengembangan *front-end website* yang dapat digunakan sebagai acuan dalam keberlanjutan pengembangan ataupun perbaikan pada *website*.

