

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan tersebut sangat berguna bagi manusia untuk membantu melakukan aktivitas terdata dalam berbagai kegiatan sehari-hari. Hampir semua organisasi, perusahaan hingga pemerintahan melakukan seluruh kegiatannya menggunakan sistem yang terkomputasi dalam setiap pelayanannya. Dalam berbagai aspek, ada bagian penting yang memerlukan sistem pelayanan dengan data terstruktur, salah satunya pada sektor pariwisata.

Indonesia merupakan salah satu Negara tujuan wisata dunia. Kekayaan alam dan budaya yang sangat melimpah membuat daya tarik wisatawan baik dalam negeri maupun luar negeri untuk melakukan perjalanan wisata di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia dari Januari hingga November 2021 mencapai 1,56 juta kunjungan [1].

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (KEMENPARERKRAF) sangat berperan penting dalam mempromosikan pariwisata Indonesia. Pengelolaan pariwisata di setiap daerah juga memiliki peran yang tak kalah penting terhadap pertumbuhan ekonomi yang ada di daerah tersebut. Pariwisata di daerah dapat membuka lapangan pekerjaan bagi warga di sekitar objek wisata tersebut, sehingga mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan, dalam hal ini khususnya pariwisata di Kabupaten Bantul. Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Pariwisata Bantul sudah mulai menyebar luaskan informasi mengenai pariwisata yang ada di Bantul dengan menggunakan internet karena dinilai lebih efektif dalam menyebarkan informasi secara mudah dan cepat.

Salah satu sarana penyebaran informasi yang menjadi andalan adalah penyebaran informasi melalui media *website*. *Website* adalah rangkaian suatu halaman yang tersusun berupa teks, gambar, audio atau video serta animasi yang kemudian dari

halaman-halaman tersebut dihubungkan melalui jalur koneksi internet [2]. *Website* mampu memberikan peranan kepada wisatawan terkait dengan informasi yang mereka butuhkan.

Dinas Pariwisata Bantul telah memiliki *website* pariwisata untuk mempromosikan pariwisata yang berada di Kabupaten Bantul. Situs web yang baik menampilkan visual yang menarik dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan akan membuat pengunjung ingin berlama-lama pada situs web tersebut. Tetapi sebaliknya, sebuah desain *user interface* yang buruk dari sebuah situs web membuat pengunjung cepat meninggalkan situs web tersebut. *User interface* merupakan jembatan antara dunia sebuah produk atau sistem dan dunia pengguna. *Interface* atau antarmuka merupakan jembatan antara dunia sebuah produk atau sistem dan dunia pengguna [3].

Heuristic Evaluation merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengevaluasi *usability* pada desain *user interface* [4]. *Heuristic Evaluation* dinilai sebagai metode evaluasi *usability* terbaik dibandingkan dengan metode yang lainnya karena metode *Heuristic Evaluation* dapat menemukan *severe problems* yang tidak dapat dideteksi oleh metode lainnya [5]. Serta *Heuristic Evaluation* memiliki kelebihan dimana biaya yang diperlukan relatif murah jika dibandingkan dengan metode evaluasi yang lain, bersifat intuitif, tidak perlu membuat perencanaan mendetail dan bisa digunakan pada proses pengembangan awal [6]. Metode ini menggunakan 10 prinsip yang dijadikan sebagai acuan dalam menentukan terhadap masalah *usability*. 10 prinsip Jakob Nielsen ini disebut "*heuristic*" karena merupakan aturan praktis yang luas dan bukan pedoman kegunaan khusus [7]. Oleh karena itu, pada penelitian ini menggunakan 10 prinsip dari Jakob Nielsen.

Untuk mengetahui sejauh mana *website* Dinas Pariwisata Bantul dapat diterima oleh para pengguna (*user*), maka perlu dilakukan suatu penilaian untuk mengukur dari *website* yang sudah tersedia apakah *website* tersebut dapat diterima oleh pengguna (*user*) dengan baik. Pihak Dinas Pariwisata Bantul menyampaikan keinginannya untuk dapat dilakukan evaluasi terhadap *website* yg sudah ada karena belum pernah ada pihak yang mengevaluasi *website* Dinas Pariwisata

Bantul sebelumnya. Berdasar pada hal tersebut, pada penelitian ini akan menganalisis *user experience* dan merancang perbaikan *user interface* pada *website* pariwisata dengan metode *Heuristic Evaluation*. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *website* Dinas Pariwisata Bantul dengan memberikan penilaian serta rekomendasi perbaikan pada *website*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Menganalisa sejauh mana tingkat *user experience* dari segi *usability* pengguna terhadap desain *user interface* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Rekomendasi apa saja yang dibutuhkan untuk peningkatan kualitas *user interface* dan *user experience* pada *website* pariwisata.bantulkab.go.id

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus yang akan menjadi objek penelitian pada *website* Dinas Pariwisata Bantul yaitu <https://pariwisata.bantulkab.go.id/>
2. Pengujian *usability* terhadap *user interface website* dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden.
3. Pengujian *usability* didasarkan pada metode Jakob Nielsen *Heuristic Evaluation*.
4. Parameter yang digunakan yaitu 10 metode *Heuristic Evaluation* yang terdiri dari *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help user recognize, diagnose, and recover from errors* dan *help and documentation* terhadap *user interface website*.
5. *Output* dari penelitian ini berupa rekomendasi desain *user interface* berdasarkan analisa *user experience* menggunakan metode

Heuristic Evaluation.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi sejauh mana tingkat *user experience* dari segi *usability* pengguna terhadap *user interface* pada *website* pariwisata.bantulkab.go.id menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Menghasilkan rekomendasi desain *user interface website* pariwisata.bantulkab.go.id sesuai hasil evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

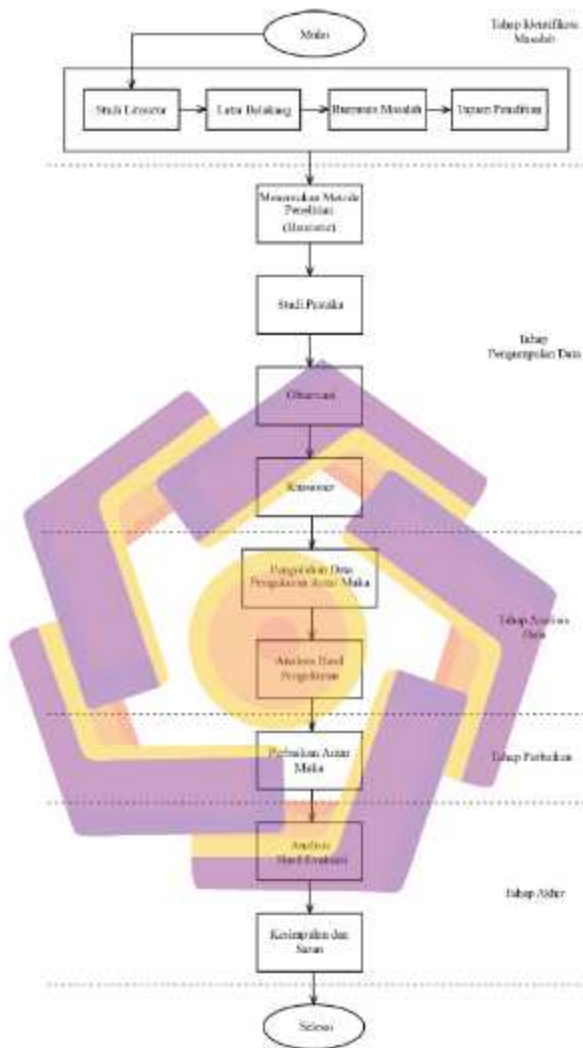
1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mempermudah pengguna saat berinteraksi dengan *website* karena memiliki desain *user interface* yang sesuai dengan pengalaman pengguna sehingga dengan lebih mudah mendapatkan apa yang ingin diperoleh.
2. Menjadikan rekomendasi terhadap pengembangan sistem *website* pariwisata Dinas Pariwisata Bantul yaitu <https://pariwisata.bantulkab.go.id/>

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Alur Metode Penelitian Secara Garis Besar

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dalam melakukan analisa melakukan pengumpulan data-

data yaitu antara lain metode observasi, metode kuisisioner, dan studi pustaka.

1. Metode Observasi

Metode ini pengumpulan data dengan cara penulis observasi atau pengamatan langsung pada *website* Dinas Pariwisata Bantul <http://pariwisata.bantulkab.go.id>

2. Metode Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait data perancangan yang dilakukan. Metode ini digunakan untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh responden. Serta saran-saran oleh responden terkait dengan perancangan desain *user interface* melalui data hasil metode kuisisioner. Dalam metode ini menggunakan *google form* dalam membuat pertanyaan kuesioner yang kemudian disebarakan melalui media sosial.

3. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari teori yang terdapat di (dalam jurnal ilmiah dan buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.6.2 Metode Analisis

Analisa data pada penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan menggunakan prinsip Jakob Nielsen yang berupa 10 variabel *Heuristic Evaluation*. Analisa dilakukan berdasarkan jawaban dari hasil kuesioner yang diberikan dan juga nilai yang ada (*severity ratings*). *Severity ratings* digunakan untuk menentukan prioritas masalah yang dialami oleh pengguna *website*, dari hasil ini akan dijadikan untuk menentukan dalam perancangan desain *user interface* nantinya.

1.6.3 Metode Perbaikan

Metode perbaikan dalam penelitian ini dilakukan perbaikan solusi dari desain *user interface website* yang sesuai dengan pengalaman dari pengguna pada tahap sebelumnya. Perbaikan solusi dari desain *user interface* berdasarkan 10 variabel yaitu: sistem harus selalu memberi tahu kepada pengguna terkait apa yang sedang terjadi, melalui pesan yang baik dan waktu yang sesuai (*visibility of system*

status), sistem harus menggunakan bahasa, kalimat atau kata yang mudah dipahami oleh pengguna (*match between system and the real world*), pengguna memiliki kebebasan ketika mengakses sistem (*user control and freedom*), standar dan konsistensi antarmuka pada sistem (*consistency and standards*), merancang sebuah fitur untuk meminimalisir dan mencegah kesalahan dari pengguna (*error prevention*), komponen antarmuka pada sistem yang mudah dikenali dan meminimalisir pengguna untuk mengingat kembali (*recognition rather than recall*), sistem memberikan kemudahan kepada user untuk nyaman mengakses sistem (*flexibility and efficiency of use*), sistem menampilkan informasi atau keterangan yang relevan serta memiliki desain yang simple (*aesthetic and minimalist design*), sistem membantu memudahkan pengguna untuk mengenali, mendiagnosa dan keluar dari kesalahan (*help user recognize, diagnose, and recover from errors*) dan sistem menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi (*help and documentation*)

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dan penyusunan laporan penelitian skripsi ini dengan urutan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan konsep dan teori dasar materi yang terkait dan digunakan selama penelitian dan yang digunakan untuk membantu menyusun laporan penelitian skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tata cara penelitian berdasarkan metode penelitian yang dipilih dan digunakan antara lain metode pengumpulan data (studi literature dan observasi) dan tahap analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis proses yang berjalan mulai dari analisis yang dilakukan pada tahap awal hingga menghasilkan *prototype final* serta analisis dari data-data yang digunakan, dan pembahasan yang mencakup gambaran umum tentang objek penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan akhir penulisan skripsi, dimana berdasarkan uraian yang telah dibahas akan dituangkan ke dalam bentuk kesimpulan akhir serta saran terhadap hal yang dapat dikembangkan dalam penelitian

