

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah mempercepat proses transformasi pada berbagai sektor, termasuk industri pariwisata. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan internet telah terjadi perubahan yang signifikan salah satunya pada cara destinasi wisata berinteraksi dengan para pengunjungnya. Dalam hal ini, keberadaan website menjadi elemen penting dalam memberikan informasi, pengalaman, dan interaksi antara pengunjung dengan destinasi wisata. Taman Pintar sebagai salah satu destinasi wisata yang terletak di Yogyakarta, telah mengadopsi kehadiran teknologi ini melalui website resminya. Website menjadi wajah digital sebuah destinasi dan tentunya kualitas User Interface (UI) menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Selain itu, website ini juga sudah digunakan secara aktif untuk mempromosikan dan memberikan layanan kepada pengunjung Taman Pintar.

Keberhasilan sebuah website terletak pada sejauh mana website tersebut mudah digunakan untuk berinteraksi dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. User Interface (UI) menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna sehingga evaluasi terhadap User Interface (UI) sangat diperlukan untuk memastikan website tersebut efektif dan berkualitas. Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, penelitian ini akan dilaksanakan dengan tujuan untuk melakukan analisis yang mendalam terhadap website Taman Pintar. Penelitian ini akan difokuskan pada analisis User Interface (UI) pada website Taman Pintar dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas User Interface (UI) dan memahami tingkat kepuasan pengguna.

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti telah melakukan survei awal dengan melibatkan 30 responden yang telah

mengunjungi website Taman Pintar. Hasil survey awal menunjukkan bahwa skor System Usability Scale (SUS) yang diperoleh adalah sebesar 64,83. Skor ini berada pada Grade C, di bawah batas minimal yaitu sebesar 68, adjective rating OK, Acceptable Marginal cukup memuaskan pengguna, dan NPS kategori "Passive". Skor 68 dianggap sebagai nilai rata-rata yang memisahkan antara sistem dengan usability yang dapat diterima dan yang perlu perbaikan. Menurut Tri (2021), perhitungan persentil membandingkan data mentah hasil penelitian dengan database penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Skor SUS rata-rata adalah 68, yang berarti bahwa skor SUS di atas 68 adalah di atas rata-rata (above average) dan skor SUS di bawah 68 adalah di bawah rata-rata (below average) (Sauro, 2011).[1]

Meskipun skor tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik, namun masih perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam terhadap elemen User Interface (UI). Hal ini dikarenakan sebanyak 20% responden mengeluhkan jika desain User Interface (UI) pada website Taman Pintar belum menarik dan masih perlu ditingkatkan lagi. Peneliti juga bertanya kepada pihak Taman Pintar melalui WhatsApp mengenai apakah sudah pernah dilakukan penelitian terhadap website Taman Pintar. Pihak Taman Pintar menyatakan bahwa sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian dan evaluasi terhadap website Taman Pintar.

Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap User Interface (UI) website Taman Pintar menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menjadi langkah selanjutnya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan online destinasi wisata Taman Pintar. Dengan metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi lebih spesifik mengenai elemen-elemen User Interface (UI) yang memengaruhi pengalaman pengguna. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat dan dapat diimplementasikan, sehingga pengembang website Taman Pintar dapat mengoptimalkan website mereka. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi untuk memberikan kontribusi terhadap pemahaman

umum mengenai pengembangan website pariwisata dengan menekankan pada kepuasan pengalaman pengguna. Hal ini akan meningkatkan daya tarik destinasi wisata ini dalam era digital yang terus berkembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis User Interface (UI) pada website Taman Pintar menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan tampilan User Interface (UI) yang diberikan pada website Taman Pintar untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah :

- Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah System Usability Scale (SUS).
- Pengambilan data berasal dari kuisioner yang disebarakan melalui WhatsApp dan wawancara.
- Responden sudah pernah mengunjungi website Taman Pintar.
- Memberikan rekomendasi perbaikan desain User Interface dengan mempertimbangkan hasil analisis dan saran dari kuisioner dan wawancara.
- Rekomendasi design berupa design website kemudian dikembangkan menjadi prototype menggunakan Figma.
- Memberikan perbandingan hasil pengukuran analisis User Interface pada website Taman Pintar sebelum diberikan rekomendasi desain dan sesudah diberikan rekomendasi desain oleh peneliti.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

- Menganalisis User Interface (UI) pada website Taman Pintar menggunakan metode System Usability Scale untuk mengevaluasi kepuasan pengguna.
- Hasil rekomendasi yang diberikan dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan User Interface (UI) website Taman Pintar untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Menambah pemahaman bagi pengembang website pariwisata mengenai pentingnya kualitas User Interface (UI) pada website pariwisata.
2. Memberikan bahan evaluasi bagi Taman Pintar agar meningkatkan kualitas website mereka.
3. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya mengenai analisis User Interface (UI) pada website.
4. Menambah pengalaman kepada peneliti tentang bagaimana mengevaluasi User Interface (UI) yang baik agar dapat meningkatkan kualitas website.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan, dasar-dasar teori yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan data, serta alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini berisi tentang hasil yang telah didapatkan oleh peneliti setelah melakukan proses pengolahan dan penghitungan data kuisisioner menggunakan metode System Usability Scale

(SUS).

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan yang telah dirangkum dan beberapa saran atau rekomendasi perbaikan terhadap desain user interface berdasarkan hasil rekomendasi dari responden.

