

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merambah di berbagai aspek kehidupan seperti dalam bidang pendidikan, pekerjaan, perdagangan, dan lain-lain yang membuat masyarakat sebagian besar bergantung pada teknologi[1]. Badan Pusat Statistik menjelaskan bahwa hasil pendataan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) pada tahun 2021 mencatat populasi masyarakat di Indonesia sebanyak 62,10% telah menggunakan internet. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat terbuka terhadap perkembangan dan kemajuan teknologi serta aksesibilitas penerimaan informasi yang semakin canggih[2].

Penerimaan informasi melalui internet berkaitan dengan penggunaan aplikasi sebagai salah satu media yang biasa digunakan. Aplikasi merupakan perangkat lunak yang menggabungkan fungsionalitas tertentu yang dapat diakses langsung oleh banyak pengguna. Untuk menghasilkan hasil yang diminta pengguna, sebuah aplikasi harus dapat melakukan perintah yang ditentukan pengguna[3]. Aplikasi terdiri dari berbagai jenis salah satunya aplikasi berbentuk *mobile*. Aplikasi *mobile* ini cukup bersaing untuk kategori aplikasi yang baru saja dirilis[4]. Penggunaan aplikasi berbasis *mobile* ini dapat digunakan pada ponsel dan sangat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi secara praktis kapanpun dan dimanapun terutama dalam hal informasi[5].

Data statistik kunjungan wisatawan mancanegara oleh Kemenparekraf pada bulan Oktober 2022 yaitu terdapat sebesar 678.530 kunjungan wisatawan mancanegara yang melakukan perjalanan wisata di Indonesia menunjukkan jika pertumbuhan pariwisata di Indonesia semakin tinggi[6]. Walaupun kontribusi sektor pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahun, masih banyak yang harus dilakukan untuk menghindari ketertinggalan dari negara lain yang juga semakin meningkat pada sektor wisatanya. Peningkatan pariwisata domestik dan internasional ke Indonesia merupakan salah satu usaha yang dilaksanakan.

Berbagai promosi telah membantu pertumbuhan pariwisata Indonesia. Adanya Promosi ini jelas merupakan tindakan terbaik. Maka dari itu, inovasi terkait cara melakukan promosi harus terus meningkat. Melakukan promosi interaktif dengan memanfaatkan kemajuan teknologi penyampaian informasi merupakan inovasi sederhana yang dapat dilakukan untuk mendongkrak kemajuan pariwisata[7].

Industri pariwisata merupakan salah satu sumber pemasukan pemerintah daerah. Penghasilan asli daerah mempunyai peranan yang signifikan dalam pembiayaan pembangunan daerah. Kenaikan pendapatan berdasar potensi masing-masing lokasi daerah asal akan memiliki kemampuan untuk mendongkrak kemampuan keuangan daerah. Kemampuan pemerintah daerah untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya dan penerimaan pendapatan asli daerah sangat penting karena pertumbuhan ekonomi daerah semakin terkait dengan ekonomi nasional dan global. Program pengembangan pada potensi sektor pariwisata perlu dimaksimalkan agar dapat memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi guna meningkatkan pendapatan asli daerah[8].

Munculnya inovasi terus menerus dari pihak *developer* dalam menghasilkan aplikasi yang beraneka ragam sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat dijadikan gambaran dalam kemajuan pengembangan aplikasi. Misalnya, pemerintah mengembangkan aplikasi yang bertujuan membantu masyarakat dalam berbagai hal sesuai dengan kebutuhannya, salah satunya menyediakan informasi terkait dunia pariwisata. Oleh sebab itu, Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas menggunakan kesempatan tersebut dengan membuat suatu aplikasi berbasis *mobile* bernama Dolan Banyumas. Menurut Edy Prabowo selaku Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata (Dinporabudpar) aplikasi ini dimanfaatkan dengan tujuan mempromosikan wisata di Kabupaten Banyumas dan dikembangkan dengan maksud untuk memberikan informasi tentang Banyumas antara lain tempat wisata, desa wisata, penginapan, kuliner, oleh-oleh, *travel agent* yang ada di Kabupaten Banyumas serta dapat memanfaatkan fitur *Geolocation* untuk memudahkan menemukan tempat terdekat[9]. Aplikasi ini tidak hanya

ditujukan kepada masyarakat lokal sekitar namun juga dapat dimanfaatkan masyarakat dari luar Kabupaten Banyumas.

Diluncurkan pada 6 September 2021, aplikasi Dolan Banyumas telah tersedia sejak 5 September 2021[10]. Aplikasi ini sekarang sudah banyak digunakan oleh masyarakat luas. Aplikasi Dolan Banyumas dibuat dengan tujuan untuk memajukan perekonomian masyarakat Banyumas secara signifikan. Achmad Husein, Bupati Banyumas, menyampaikan keinginannya agar aplikasi Dolan Banyumas dapat terus ditingkatkan sehingga pengunjung dapat mengakses informasi terkini tentang pariwisata di Banyumas[11]. Saat ini aplikasi Dolan Banyumas hanya tersedia bagi pengguna *android* sehingga pengunduhannya hanya tersedia di *Google PlayStore*. Aplikasi ini telah digunakan oleh banyak pengguna yang dibuktikan dengan lebih dari 10.000 unduhan.

Dari skala 1 sampai 5, Dolan Banyumas memiliki rating 3,7 terhitung pada Januari 2023. Selain karena aplikasi ini masih dalam tahap pengembangan, berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada 598 ulasan pengguna di *Google PlayStore*, bahwa masih banyak pengguna yang memberikan rating bintang 1 untuk ulasan negatif dalam hal tampilan dan kemudahan pengguna seperti info wisata masih sangat kurang, fitur pemesanan tiket yang tidak bisa digunakan, kesulitan dalam *login* aplikasi, dan banyak fitur lainnya yang susah digunakan atau tidak *user friendly*[10]. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah seorang pengguna aplikasi Dolan Banyumas hal yang dikeluhkan yaitu mengenai tampilan aplikasi yang kurang menarik dikarenakan pemberian warna setiap komponen tidak serasi atau mengacu pada tema warna tertentu. Selain itu ada juga fitur yang masih *error* dalam artian tidak bisa digunakan yaitu fitur tiket wisata. Permasalahan pada aplikasi Dolan Banyumas tersebut berkaitan dengan *usability*, yaitu efisiensi, efektivitas, dan kemudahan pengguna.

Pengembangan aplikasi tidak hanya berfokus pada penyediaan informasi dan konten yang ada, akan tetapi suatu aplikasi yang dapat digunakan dengan efektif, efisien, dan memuaskan pengguna dalam konteks tertentu maka dapat dikatakan *usable* dan bermanfaat[12]. Nielsen mengungkapkan bahwa *usability*

merupakan atribut untuk menunjukkan kualitas antarmuka apakah mudah digunakan. *Usability* sering dikaitkan dengan terminologi seperti kegunaan, antarmuka manusia dan komputer, interaksi manusia-komputer, desain yang berpusat pada pengguna, dan sebagainya. *Usability* itu sendiri terutama berkaitan dengan seberapa baik pengguna memanfaatkan fitur[13].

Menurut Bligard, metode *cognitive walkthrough* merupakan teknik untuk mengukur bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Metode ini didasarkan pada pembelajaran eksploratif. *Trial and error* akan digunakan sebagai teknik simulasi tugas yang akan dikerjakan pengguna. *Cognitive walkthrough* ini digunakan untuk mengevaluasi apakah pengetahuan pengguna cocok dengan instruksi penggunaan sistem yang akan membawa pada tujuan dan tindakan yang tepat[14].

Tujuan awal dari *cognitive walkthrough* adalah untuk meningkatkan integrasi teori kognitif ke dalam proses praktis pengembangan dan evaluasi antarmuka pengguna. Terdapat beberapa variasi dari metode ini yaitu yang pertama menetapkan jika evaluator menyediakan tugas secara *representative* dan memberikan gambaran tentang latar belakang calon pengguna. Pada versi kedua prosedur yang dibuat lebih kompleks dan mendalam. Oleh karena itu dianggap terlalu rumit, tidak mudah diimplementasikan, serta memakan waktu yang lama[4]. Kelebihan dari penggunaan metode *cognitive walkthrough* ini adalah dapat dimanfaatkan dalam mengidentifikasi permasalahan *usability* yang penting dengan sederhana karena mudah dilakukan, berfokus pada perspektif pengguna dan bagaimana mereka berinteraksi dengan sistem, serta murah karena tidak memerlukan banyak sumber daya atau perangkat khusus[15].

Dengan mempertimbangkan masalah di atas, maka dilakukan evaluasi *usability* pada aplikasi Dolan Banyumas dengan menggunakan metode *cognitive walkthrough*. Selain itu, penelitian ini juga ditujukan untuk menggali masalah yang ada serta mendapatkan perbaikan dalam bentuk rekomendasi yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi ini

kedepannya agar pengguna menjadi lebih nyaman saat menggunakan aplikasi Dolan Banyumas.

1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan aplikasi merupakan salah satu bukti adanya perkembangan teknologi yang dirasakan masyarakat. Adanya fenomena tersebut sangat membantu dalam hal penerimaan informasi yang praktis kapanpun dan dimanapun. Perkembangan teknologi dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai media promosi wisata salah satunya aplikasi Dolan Banyumas yang digunakan sebagai media untuk mempromosikan wisata di Kabupaten Banyumas. Aplikasi ini masih tergolong baru karena tersedia pada 5 September 2021. Oleh karena itu membutuhkan sebuah evaluasi apa saja permasalahan serta rekomendasi perbaikan dari permasalahan pengguna agar aplikasi ini lebih baik dan nyaman digunakan untuk kedepannya.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, pertanyaan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana mengevaluasi *usability* aplikasi Dolan Banyumas dengan menerapkan metode *Cognitive Walkthrough (CW)*?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan aplikasi Dolan Banyumas yang diberikan agar lebih nyaman digunakan dari sebelumnya?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengevaluasi *usability* dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*
2. Memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi Dolan Banyumas berdasarkan hasil evaluasi

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Evaluasi *usability* dilakukan pada aplikasi Dolan Banyumas versi 5.1.1
2. Evaluasi *usability* aplikasi Dolan Banyumas hanya berfokus pada segi *learnability*, *effectiveness*, dan *efficiency* sesuai dengan metode yang digunakan yaitu *Cognitive Walkthrough*
3. Koresponden yang diteliti adalah mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Mendapatkan hasil evaluasi *usability* dari aplikasi Dolan Banyumas untuk membuat rekomendasi perbaikan
2. Mendapatkan hasil rekomendasi perbaikan aplikasi Dolan Banyumas yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi ini kedepannya