

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah mengalami perubahan yang signifikan, terutama dalam hal penetrasi internet yang kini dapat diakses oleh semua orang di seluruh dunia. Dampak signifikan dari keberadaan internet telah mengubah interaksi antar manusia dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk pertukaran informasi. Seiring dengan berkembangnya internet dan infrastruktur pendukungnya, teknologi *website* juga mengalami pertumbuhan yang signifikan [1]. Individu, organisasi, dan lembaga memanfaatkan *website* untuk berbagai keperluan, seperti efisiensi bisnis, interaksi pelanggan, dan aksesibilitas produk atau layanan [2]. Salah satu contoh lembaga yang memanfaatkan kegunaan dari *website* adalah lembaga penyedia layanan penginapan yaitu Hotel Dominic Purwokerto. *Website* memungkinkan penyebaran informasi yang cepat dan efisien. Hal ini sangat penting dalam industri pariwisata perhotelan, dimana informasi harus disebarkan dengan cepat dan efisien kepada pelanggan, sekaligus meningkatkan nilai kompetitifnya [3].

Hotel Dominic Purwokerto memiliki *website* yang bisa diakses melalui tautan <https://dominicgroups.com/>. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ina Nurliana selaku *Front Officer (FO) Supervisor* Hotel Dominic Purwokerto, diketahui bahwa rata-rata pengunjung hotel pada tahun 2023 sebanyak 45% perbulannya atau 3000 kamar pertahun. Menurut penuturan Ibu Ina Nurliana, tingkat hunian didominasi oleh pengunjung yang melakukan reservasi melalui *Online Travel Agent (OTA)*, selanjutnya pengunjung yang reservasi dengan datang langsung, via *Whatsapp*, telepon, dan *website*. *Website* baru mulai digunakan sejak bulan September, namun sampai dengan bulan Desember tidak banyak yang melakukan reservasi melalui *website*. Oleh karena itu, dilakukan pelacakan data untuk mengetahui jumlah penurunan yang mengakses *website*. Berikut merupakan tabel presentase perubahan jumlah pengunjung yang melakukan reservasi melalui *website* dapat dilihat di Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1 Presentase Perubahan Jumlah Pengunjung

Bulan	Jumlah Pengunjung	Presentase Perubahan
September	1.030	-
Oktober	691	Penurunan sekita 33,43%
Desember	2.900	Peningkatan
Januari	2.436	Penurunan sekitar 16%

Pada Tabel 1.1 bulan September, jumlah pengunjung *website* tercatat sebanyak 1.030 orang. Namun, pada bulan Oktober terjadi penurunan pengunjung sekitar 33,43%, sehingga jumlah pengunjung menurun menjadi 691 orang. Kemudian, pada bulan Desember, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah pengunjung, mencapai 2.900 orang. Namun, pada bulan Januari, jumlah pengunjung kembali mengalami penurunan sekitar 16%, sehingga jumlah pengunjung menjadi 2.436 orang.

Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan wawancara kepada 15 responden yang merupakan pengunjung Hotel Dominic Purwokerto. Jumlah responden ini ditentukan dari pendekatan Jacob Nielsen dan Thomas K. Landauer yang menyebutkan bahwa hanya perlu mewawancarai total 15 pengguna untuk memahami setiap masalah terkait penggunaan desain, dan hanya diperlukan 5 responden untuk mencapai ambang deteksi 85%. Nielsen mencatat bahwa, saat menambahkan lebih banyak pengguna, belajar semakin sedikit karena anda akan terus melihat hal yang sama berulang kali. [4]. Hasil wawancara pada tanggal 21 November hingga 23 November 2023 yang melibatkan 15 responden yang merupakan pengunjung hotel yang telah menginap Purwokerto menunjukkan bahwa pengguna menghadapi beberapa masalah atau kesulitan, yang terlihat dari jumlah yang relatif kecil dari pengunjung yang memilih untuk melakukan reservasi melalui *website* resmi hotel meskipun pihak hotel menawarkan berbagai keuntungan, seperti jaminan harga terbaik, promo eksklusif, fasilitas *early check-in* atau *late check-out*, dan layanan antar-jemput stasiun, responden tetap lebih memilih untuk melakukan reservasi melalui *Online Travel Agent* (OTA) atau datang langsung ke hotel.

Hasil wawancara pada lampiran yang menunjukkan adanya kebingungan terkait beberapa fitur yang dianggap kurang efektif dan navigasi yang kurang jelas di dalam

situs. Pengguna mengeluhkan aspek-aspek seperti pemilihan tipografi, tata letak, dan desain warna yang membuat sulit bagi mereka untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Usaha pengembangan *website* hotel di masa mendatang, pengguna memberikan beberapa ide dan saran, seperti menambahkan fitur testimonial atau ulasan dan meningkatkan kejelasan navigasi untuk menghindari kebingungan. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan tampilan *website* Hotel Dominic Purwokerto perlu dilakukan perbaikan desain antarmuka.

Perbaikan desain antarmuka sendiri merujuk pada peningkatan kualitas dan efisiensi desain antarmuka dalam sebuah *website* atau aplikasi yang sudah ada, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Perbaikan desain antarmuka sangat penting karena berbagai alasan yang berkontribusi pada kesuksesan dan kepuasan pengguna serta kinerja bisnis secara keseluruhan [5]. Perbaikan desain antarmuka pada *website* Hotel Dominic Purwokerto diharapkan dapat menarik lebih banyak pengunjung dan mendorong pengunjung untuk memesan melalui *website* resmi hotel. Setelah proses tersebut dilakukannya evaluasi kegunaan. Evaluasi kegunaan adalah cara untuk menentukan apakah pengalaman pengguna (UX) tertentu berhasil memenuhi tujuan pengembangan produk, apakah produk yang dimaksud adalah *website*. [6]. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki area-area pada *website* yang perlu ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik [7].

Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking*. Pada dasarnya, menurut pelopor *Design Thinking*, Jeanne Liedtka, tujuan utama dari metodologi ini adalah untuk mengembangkan cara-cara yang efektif untuk mengatasi sifat-sifat manusia yang merusak kreativitas dan proses inovasi. Sebagai contoh, pada fase *Emphatize*, *Design Thinking* menggunakan metode penelitian kualitatif (seperti kuesioner) daripada metode kuantitatif (seperti survei) untuk membantu mempelajari lebih lanjut tentang kebutuhan pengguna [8]. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* karena metode ini mendorong eksperimen dan iterasi, sehingga memungkinkan adanya modifikasi dan perbaikan tergantung pada umpan balik dari pengguna. Hal ini membantu menciptakan solusi yang lebih baik dan lebih efisien. Langkah-langkah dalam proses *Design Thinking* adalah sebagai berikut: *empathy* (mengenali keinginan dan masalah), *defining* (mendefinisikan masalah), *ideating* (menghasilkan konsep atau solusi), *prototyping* (pembuatan prototype), *testing* [9]. Terdapat banyak metode yang

bisa digunakan untuk melakukan sebuah perbaikan desain antarmuka salah satunya yang paling eksis yaitu *Human Centered Design* (HCD). Namun pada penelitian ini tidak menggunakan HCD karena *Design Thinking* menawarkan pendekatan yang lebih luas dan fleksibel dalam menyelesaikan masalah. *Design Thinking* melihat gambaran yang lebih besar, berfokus pada inovasi dan menciptakan produk atau layanan yang menyelesaikan masalah. Ini berbeda dari HCD yang lebih fokus pada detail dan usability produk atau layanan [10].

Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi nilai kegunaan terhadap desain yang telah dibuat. *System Usability Scale* (SUS) sebagai metode evaluasi kegunaan sistem, dikenal karena kecepatan dan efisiensinya. Objektivitasnya melalui skala numerik memfasilitasi perbandingan hasil pengujian antar pengguna atau sesi. Faktor objektif ini penting untuk menyediakan data yang dapat diandalkan dalam analisis kinerja sistem. Kelebihan lainnya adalah validitas dan reliabilitas SUS yang terbukti. Hasil pengujian menggunakan SUS dapat diandalkan dan memberikan gambaran akurat tentang kegunaan sistem. Metode ini juga mudah digunakan, tanpa biaya tambahan, memfasilitasi pengujian tanpa kendala waktu dan sumber daya yang signifikan. Pemilihan SUS mempertimbangkan efisiensi, objektivitas, validitas, reliabilitas, dan kemudahan penggunaan untuk hasil evaluasi yang dapat diandalkan dan bermakna [11].

Menanggapi permasalahan yang telah dijabarkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki desain antarmuka Hotel Dominique Purwokerto melalui penggunaan teknik *Evaluasi Usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Design Thinking*. Hasil evaluasi digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan area spesifik *website*, meningkatkan pengalaman pengguna, dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih optimal. Dengan demikian penelitian ini berjudul, "**PERANCANGAN ULANG DESAIN ANTARMUKA PADA WEBSITE HOTEL DOMINIC PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING.**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pelacakan pengunjung terhadap *website* Hotel Dominic Purwokerto diketahui pada bulan September terdapat 1.038 pengunjung pada *website* tersebut, namun pada bulan Oktober terjadi penurunan sekitar 33,43% dari bulan

September. Kemudian pada bulan Desember terjadi peningkatan pengunjung sebesar 2.900 pengunjung dan pada bulan Januari pengunjung mengalami penurunan kembali sekitar 16% serta berdasarkan wawancara kepada pengunjung yang mengatakan bahwa adanya kesulitan pengguna menggunakan *website* sehingga perlunya perbaikan desain antarmuka terhadap *website* Hotel Dominic Purwokerto agar lebih optimal dan menarik lebih banyak pengunjung yang mengakses situs resmi hotel.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, pertanyaan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa poin berikut:

1. Bagaimana merancang antarmuka *website* Hotel Dominic Purwokerto menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana hasil evaluasi menggunakan metode SUS pada desain antarmuka *website* Hotel Dominic Purwokerto?

1.4 Batasan Masalah

Merujuk pada penjelasan dalam bagian pendahuluan dan permasalahan yang telah disusun, beberapa pembatasan masalah dari Tugas Akhir ini dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

1. Penelitian ini memusatkan perhatian pada penilaian kegunaan (*usability*) dari desain antarmuka *website* Hotel Dominic Purwokerto menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Lingkup penelitian hanya pada website Hotel Dominic Purwokerto
3. *Redesign website* Hotel Dominic Purwokerto hanya difokuskan khusus untuk pengguna.
4. Fokus penelitian hanya untuk memperbaiki desain antarmuka yaitu *user interface* dan hanya berupa *high fidelity* saja.
5. Pemfokusan pada identifikasi elemen-elemen spesifik dari desain antarmuka yang memerlukan perbaikan.

1.5 Tujuan

Sehubungan dengan masalah penelitian yang diajukan, tujuan dari penelitian ini ialah

1. Merancang antarmuka *website* Hotel Dominic Purwokerto menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Melakukan evaluasi menggunakan metode (*System Usability Scale*) SUS pada desain antarmuka *website* Hotel Dominic Purwokerto.

1.6 Manfaat

Berdasarkan penjelasan diatas, pembuatan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

a. Pengguna

- a) Memudahkan pengguna dalam melakukan reservasi melalui *website* resm Hotel.
- b) Meningkatkan ketergantungan pengguna, dengan desain antarmuka yang telah diperbaiki, diharapkan pengguna dapat lebih mudah tergantung pada *website* untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
- c) Diharapkan pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi tentang fasilitas, harga, promosi, dan lainnya, sehingga membuat keputusan reservasi dengan lebih baik.

b. Hotel Dominic Purwokerto

- a) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas fitur yang ada dan mengoptimalkan fitur, sehingga dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan dan menyenangkan ketika berinteraksi dengan *website* Dominic Hotel Purwokerto.
- b) Meningkatkan jumlah pengunjung yang melaukan reservasi melalui *website* resmi hotel.
- c) Desain antarmuka yang diperbaiki dapat menciptakan kesan positif terhadap brand Hotel Dominic Purwokerto.

c. Mahasiswa

- a) Memberikan informasi lebih lanjut mengenai proses perancangan *prototype* menggunakan metode *design thinking*.

- b) Hasil pengevaluasian dan optimalisasi antarmuka pada *website* Dominic Hotel Purwokerto dengan menggunakan pendekatan *design thinking* dimaksudkan untuk berkontribusi aktif dalam pengembangan desain yang lebih efisien dan berorientasi pengguna.
- c) Hasil pengujian kegunaan (*usability testing*) terhadap prototipe yang telah diperbaiki diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih jelas mengenai perubahan yang diperlukan, memungkinkan pengembangan prototipe yang lebih efisien sesuai dengan keinginan pengguna.