

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini pemerintah sedang berusaha secara aktif untuk mendorong dan memajukan sektor pariwisata dengan maksud mendapatkan keuntungan ekonomi. Dalam kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat, perkembangan dan promosi pariwisata semakin terlihat jelas. Salah satu contoh signifikan dari kemajuan teknologi adalah teknologi internet. Penyebaran informasi yang seiring munculnya teknologi berbasis internet dan dapat diakses dengan mudah di berbagai lokasi, kapan saja, dan oleh siapa saja. Dampak teknologi ini sangat penting dalam pengembangan bisnis dan perdagangan. Pemanfaatan teknologi internet, membantu seseorang mencaai informasi yang dibutuhkan, dan bukan hanya itu, teknologi internet juga dapat menghemat waktu, ruang, dan biaya. Pengaruh teknologi internet tidak hanya terbatas pada kemajuan dalam bisnis atau perdagangan, namun juga melibatkan sektor pariwisata [1]. *Website* adalah salah satu komponen yang sangat dikenal dalam internet dan melalui *website* kita dapat memperoleh berbagai informasi tentang pariwisata [2]. Secara prinsip, teknologi internet memfasilitasi objek-objek pariwisata untuk terhubung dan berinteraksi secara lebih efektif, menyebabkan informasi tentang mereka lebih mudah diakses dan terhubung satu sama lain[1].

Salah satu tempat wisata menjanjikan di Provinsi Jawa Tengah adalah Kabupaten Banjarnegara, yang memiliki potensi pariwisata yang menarik dan layak untuk dieksplorasi. Salah satu daya tarik utama di wilayah tersebut adalah Curug Pletuk. Curug Pletuk adalah sebuah air terjun yang menghadirkan pemandangan alam yang cantik dan menyegarkan. Keunikan utama Curug Pletuk terletak pada tingginya air terjun, kejernihan airnya, dan lingkungan sekitar yang menyegarkan[3]. Namun muncul sebuah tantangan yang dihadapi oleh pengelola wisata Curug Pletuk. Menurut wawancara dengan Bapak Mardiono selaku pihak pengelola pada lampiran 1, mereka menghadapi kesulitan dalam menyebarkan informasi tentang keindahan Wisata Curug Pletuk dan informasi lainnya seperti,

tentang wisata dan pilihan paket wisata. Informasi yang disebarakan hanya melalui brosur, pamflet, dan kepada kontak person yang tersimpan di sosial media pengelola wisata curug pletuk, sehingga cakupan penerima informasi wisata curug pletuk sangat terbatas. Selain itu metode pemesanan tiket, pembayaran, pencatatan data pengunjung dan pencatatan data paket wisata hanya dilakukan secara manual menggunakan buku besar dan oleh satu orang pengelola saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak wisata curug pletuk, pengelola yang bertugas menangani bagian tersebut mengalami kesulitan dalam melakukan rekap data pengunjung ketika tempat wisata curug pletuk sedang ramai. Setiap kali pengunjung selesai melakukan pembayaran tiket, pihak pengelola langsung memasukkan jumlah pengunjung dan melakukan perhitungan kedalam buku besar, sehingga menyebabkan antrian panjang dan pengunjung harus menunggu pengelola selesai merekap data untuk bisa dilayani.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pengelola wisata curug pletuk memerlukan sistem yang terintegrasi mulai dari pemesanan tiket, pembayaran, pencatatan data pengunjung dan pencatatan data paket wisata. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Museum DKI Jakarta, sistem pemesanan tiket melalui *website* dapat memudahkan pembuatan laporan penjualan tiket dan laporan wisata museum[4]. Perancangan sistem berbasis *website* dapat memberikan informasi yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja, selama memiliki koneksi internet. Sehingga dengan menggunakan teknologi internet pengunjung dapat melakukan pemesanan tiket tanpa harus mengantri di lokasi wisata curug pletuk. Selain itu kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan yang tersedia dalam *website* juga dipengaruhi oleh tampilan antarmuka yang dirancang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Perusahaan Desain Interior Housset, tampilan halaman *front-end* yang baik dapat memperkuat branding dan kepercayaan pengguna[5] sehingga perancangan *front-end* yang baik dan mudah digunakan dapat menjadi solusi untuk memudahkan pengelola curug pletuk dalam melakukan rekap data.

Pembuatan sistem pemesanan tiket memerlukan penerapan metode pengembangan sistem yang sesuai. Dalam rangka merancang sistem pemesanan

tiket berbasis *website*, akan digunakan metode pengembangan *User Centered Design* (UCD), dimana perbedaan metode UCD dengan metode lain seperti metode *Design Thinking* dan *Human Centered Design* adalah perancangan yang memusatkan perhatian pada objek, komunikasi, ruang, antarmuka, dan layanan guna memastikan bahwa kebutuhan pengguna menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem. Sedangkan pada Metode *Design Thinking* memfokuskan solusi permasalahan dengan pendekatan kreatif untuk menciptakan solusi yang inovatif. Metode *Human Centered Design* merupakan metode yang mempertimbangkan perancangan antarmuka dengan memikirkan berbagai aspek lingkungan seperti, budaya dan sosial. Sehingga metode UCD merupakan metode yang relevan dengan penelitian ini, dikarenakan setiap fitur dan tampilan yang dirancang dibuat berdasarkan kebutuhan pengguna baik itu pengunjung maupun pengelola Wisata Curug Pletuk.

Peneliti menerapkan metode *System Usability Scale* (SUS), karena metode SUS memiliki skala *Likert* yang dapat memberikan pandangan secara keseluruhan terhadap tingkat kelayakan desain sistem pada produk perangkat lunak[6]. *Blackbox Testing* merupakan pendekatan pengujian yang sangat berguna dalam siklus pengembangan perangkat lunak karena fokusnya pada validasi fungsionalitas dari perspektif pengguna akhir. Selain itu *Blackbox testing* membantu memastikan bahwa produk tidak hanya berfungsi dengan baik secara teknis tetapi juga memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna akhir[7].

Perancangan sistem pemesanan tiket ini akan menjadi fokus penelitian yang berjudul “Rancang Bangun *Website Front-end* Sistem Pemesanan Tiket Wisata Curug Pletuk Menggunakan Metode *User Centered Design*.” *Website* ini akan menyediakan sistem pemesanan tiket dan memberikan informasi berupa tentang wisata, pilihan paket wisata, serta melakukan rekapan data pengunjung dan paket wisata.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan latar belakang sebagaimana tersebut, didapatkan rumusan masalah yaitu belum tersedianya *website front-end* Sistem pemesanan tiket dalam penyebaran informasi agar dikenal banyak orang dan melakukan pemesanan tiket secara *online* pada Wisata Curug Pletuk.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Memperhatikan rumusan masalah, dapat diuraikan menjadi beberapa pertanyaan penelitian adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun *website front-end* Sistem pemesanan tiket pada Wisata Curug Pletuk?
2. Bagaimana menerapkan metode *User Centered Design* dalam membangun sistem pemesanan tiket pada Wisata Curug Pletuk?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menguji *website front-end* sistem pemesanan tiket Wisata Curug Pletuk menggunakan *System Usability Scale*?
4. Seberapa besar tingkat kelayakan *website front-end* sistem pemesanan tiket Wisata Curug Pletuk menggunakan *Blackbox testing*?

1.4 Batasan masalah

Berikut rumusan masalah, peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Tampilan antarmuka sistem pemesanan tiket Wisata Curug Pletuk dibangun dan dirancang sesuai kebutuhan dari hasil wawancara dengan pengelola.
2. Tampilan *website front-end* sistem pemesanan tiket Wisata Curug Pletuk memiliki fitur *registrasi* akun, *login* akun, tentang wisata, paket wisata, dan pemesanan tiket *online* paket wisata.
3. Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Blackbox Testing*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut penulis menetapkan tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun *website front-end* sistem pemesanan tiket Wisata Curug Pletuk menggunakan *Metode User Centered Design*.

2. Mengetahui hasil pengujian dengan skala pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode *System Usability Scale*.
3. Mengetahui hasil pengujian sistem menggunakan *Blackbox Testing*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Akademik
 - a. Memberikan masukan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.
 - b. Memberi gambaran mengenai perancangan sistem pemesanan tiket berbasis *website*.
2. Pengelola
 - a. Memudahkan monitoring pada sejumlah wisata.
 - b. Memberikan informasi wisata termasuk lokasi wisata.
3. Pengunjung
 - a. Memudahkan pengunjung dalam akses informasi wisata.
 - b. Pencarian destinasi wisata yang dilakukan dalam fitur *web*.
 - c. Memudahkan pengunjung mengetahui objek wisata yang terdapat dalam Wisata Curug Pletuk.