

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki 17.504 pulau besar dan pulau kecil [1]. Pulau yang besar maupun yang kecil ini memiliki berbagai macam keindahan alam. Mulai dari keindahan alam laut, daratan maupun pegunungan yang cocok sebagai objek wisata bagi wisatawan. Selain sebagai objek wisata, kegiatan berwisata ini dapat meningkatkan pendapatan penduduk sekitar tempat wisata dan meningkatkan kesempatan kerja [2]. Sayangnya masih banyak daerah-daerah wisata di Indonesia ini yang kurang memanfaatkan teknologi informasi untuk memasarkan objek wisata kepada masyarakat daerah tersebut maupun dari daerah lain.

Pemanfaatan teknologi informasi ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan ponsel cerdas atau *smartphone* yang terhubung ke jaringan internet. Selain itu *smartphone* atau ponsel cerdas digunakan untuk mempermudah dalam mengakses informasi dimanapun dan kapanpun. Dari tahun ke tahun jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) Indonesia memiliki 196,7 juta pengguna internet dari 266.911.900 juta penduduk. Jumlah pengguna tersebut naik sekitar 8,9 persen atau sekitar 25,5 juta pengguna [3]. Selain peningkatan jumlah pengguna internet, hal ini diimbangi dengan meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* terutama yang menggunakan sistem operasi android. Pengguna *smartphone* dengan sistem operasi android ini terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data dari *StatCounter* pengguna android pada bulan Desember 2020 memiliki persentase sebesar 92,27 persen [4]. Data tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Data Statistik *Mobile Operating System* Indonesia [4]

Smartphone dengan sistem operasi android ini dari tahun ke tahun juga semakin canggih, banyak aplikasi berbasis android yang dirancang untuk mempermudah kegiatan manusia sehari-hari termasuk aplikasi Banyumas Bebas Covid atau disebut juga Mas Basid. Mas Basid ini merupakan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Banyumas di Provinsi Jawa Tengah. Mas Basid dibuat pada tahun 2020 untuk memberikan informasi mengenai sektor data covid-19, pantau warga, jiwong jiga, masjid atau mushola, PTSP, toko *modern*, pasar tradisional, restoran, penginapan, transportasi dan tempat wisata yang ada di Banyumas pada masa pandemi covid-19 [5]. Berdasarkan dari hasil observasi dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil kuesioner yang disebarakan secara *online* melalui media sosial *whatsapp* kepada 31 responden selama kurang lebih 14 hari dari pagi hingga sore. Kuesioner ini memiliki 30 responden yang berusia 18 hingga 25 tahun dan 1 responden yang berusia 26-35 tahun. Terdapat 51,6% responden berjenis kelamin perempuan dan 48,4% berjenis kelamin laki-laki. Kebanyakan responden berdomisili di Kabupaten Banyumas, selain itu ada dari luar kota seperti Cilacap, Yogyakarta, Purbalingga, Solo, Banjarnegara, Pemalang dan Pekalongan. Sebanyak 100% responden bersedia menjadi responden tanpa paksaan dari pihak manapun. Ada sekitar 96,8% dari responden atau sebanyak 30 orang pernah berwisata di Kabupaten Banyumas. Sebanyak 67,7% responden pernah menggunakan aplikasi Mas Basid. Akan tetapi, sebanyak 64,5% merasa tampilan *user interface* atau desain dari Aplikasi Mas Basid belum baik terutama pada bagian tempat wisata dan sebanyak 51,6% responden merasa kesulitan ketika menggunakan aplikasi. Kemudian responden juga menambahkan beberapa saran fitur seperti *review rating*, fitur *chat*, serta perbaikan fitur *login*, fitur *register*, dan fitur *booking*. Selanjutnya

dilakukan wawancara dari hasil wawancara kepada 3 orang narasumber. Peneliti mengajukan 14 pertanyaan yang dilakukan pada sore hingga malam hari. Tiga orang narasumber ini berusia 22 hingga 23 tahun yang terdiri dari 2 orang perempuan dan 1 orang laki-laki. Ketiga narasumber ini pernah berwisata ke Banyumas dan ketiganya pernah menggunakan aplikasi Mas Basid. Menurut narasumber, tampilan desain dari aplikasi Mas Basid perlu untuk diperbaiki terutama pada bagian login yang menggunakan nomor KTP, pendaftaran, dan halaman booking. Narasumber juga memberikan saran fitur tambahan, seperti lokawisata favorite perbulan, lokasi wisata, wisata terdekat, dan pendaftaran terhubung ke facebook atau instagram. Oleh sebab itu, penulis akan merancang tampilan antarmuka atau *user interface* Aplikasi Wisata Banyumas hingga tahapan *prototype* agar sesuai dengan pengguna.

Pada perancangan *user interface* aplikasi wisata terdapat beberapa metode seperti *lean ux*, *user centered design(UCD)*, *wilson ux*, *five planes ux* dan *user experience lifecycle*. *Lean ux* merupakan metode yang membawa sebuah sifat nyata dari produk agar produk berhasil dan sukses dengan lebih cepat secara kolaboratif dan lintas fungsional dengan meminimalisir penekanan dokumentasi tetapi berfokus pada peningkatan pemahaman dari *product experience* yang sedang dirancang [6]. Metode *lean ux* sangat berguna untuk mengerjakan proyek *website* dengan mengutamakan kecepatan pada proses, namun kurang berfokus pada hasil. Sedangkan *user centered design(UCD)* adalah sebuah proses desain antarmuka yang berfokus terhadap tujuan pengguna, karakteristik pengguna, lingkungan, tugas, dan alur kerja di dalam desain [7]. Metode *user centered design* ini lebih mengutamakan pendapat dari pengguna sehingga nantinya produk akan sesuai dengan pengguna, tetapi hal tersebut akan memakan waktu yang lama pada proses pengerjaan dan perancang tidak leluasa dalam mengimplementasikan idenya karena desain harus sesuai dengan keinginan pengguna. Selanjutnya *wilson ux* merupakan metode yang memiliki empat tahapan utama yaitu, *defining usability*, *generating ideas*, *designing* dan *evaluation & analysis* [8]. *Five planes ux* merupakan metode dengan menerapkan lima tahapan dasar dalam

pembuatannya mulai dari *planes*, *scope plane*, *structure plane*, *skeleton plane* dan *surface plane* [9]. Kemudian *user experience lifecycle* merupakan suatu metode yang digunakan berdasarkan pengalaman pengguna serta terdapat beberapa tahapan dalam sebuah *lifecycle*. Tahapan ini terbagi menjadi empat, yaitu analisis, desain, prototipe, dan evaluasi [10]. *User experience lifecycle* ini lebih mengedepankan kegunaan dan pengalaman pengguna dalam desain yang dirancang, sebelum produk dirilis ke masyarakat. Kekurangan dari metode *user experience lifecycle* ini adalah membutuhkan waktu sedikit lebih lama pada saat perancangan. Kelebihan dari metode *user experience lifecycle* yaitu adanya keterlibatan antara perancang dan pengguna pada saat proses perancangan, perancang dapat memasukkan ide untuk desain, serta dapat menggantung aktivitas proses tertentu dan menggunakannya dalam hubungan sementara. Sehingga pada perancangan *user interface* aplikasi ini, dilakukan menggunakan metode *user experience lifecycle*.

Pada saat melakukan sebuah perancangan *user interface*, diperlukan suatu evaluasi untuk menguji desain *user interface*. Pengujian yang digunakan adalah pengujian *usability* dengan menggunakan *think aloud* untuk evaluasi secara kualitatif dan *performance measurement* untuk evaluasi secara kuantitatif karena dapat mengukur efektivitas dan efisiensi desain. *Think aloud* merupakan metode yang digunakan untuk menguji sistem dengan melibatkan pengguna atau *end user* secara verbal atau lisan. Pengujian secara verbal ini akan menilai apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem [11].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1.2.1 Masih kurangnya desain *user interface* Aplikasi Wisata Banyumas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan masih diperlukan beberapa tambahan fitur.

1.2.2 Mengevaluasi tampilan Aplikasi Wisata Banyumas dengan menggunakan *performance measurement* dan metode *think aloud*.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1.3.1 Merancang *user interface* Aplikasi Wisata Banyumas berbasis android dengan menggunakan metode *user experience lifecycle*.

1.3.2 Melakukan evaluasi perancangan *user interface* Aplikasi Wisata Banyumas menggunakan *performance measurement* dan metode *think aloud*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka batasan masalah yang terdapat pada penelitian sebagai berikut :

1.4.1 Perancangan *user interface* Aplikasi Wisata Banyumas berbasis android dan menggunakan *prototype* dengan level *medium fidelity*.

1.4.2 Penelitian dilakukan pada masyarakat di Kabupaten Banyumas dan luar kota yang gemar berwisata.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian terbagi menjadi tiga, mulai dari manfaat untuk instansi pemerintahan, masyarakat dan penulis.

1.5.1 Manfaat untuk instansi pemerintahan sebagai berikut:

- Dapat menjadi sebuah inspirasi untuk perbaikan aplikasi wisata banyumas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan *user friendly*.

1.5.2 Manfaat untuk masyarakat sebagai berikut:

- Dapat dijadikan sebagai referensi untuk membangun aplikasi wisata Banyumas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna atau lebih *user friendly*.
- Menyesuaikan fitur-fitur desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5.3 Manfaat untuk penulis sebagai berikut:

- Meningkatkan pengetahuan tentang perancangan *prototype*.
- Mengetahui desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.