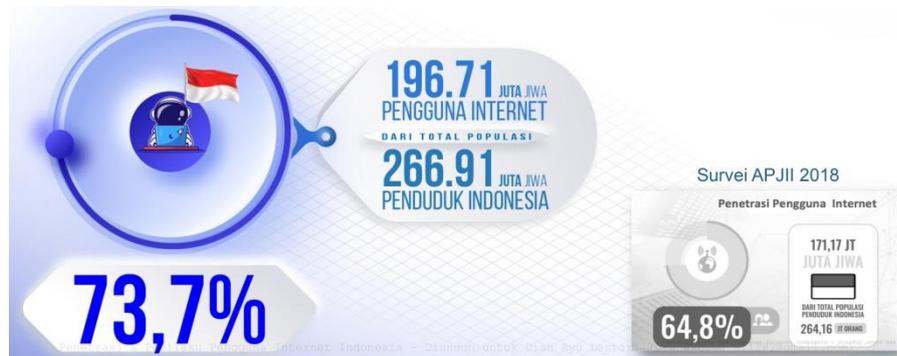


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi baik di Indonesia maupun dunia berkembang dengan sangat cepat seiring dengan kebutuhan masyarakat pada teknologi. Menurut data perolehan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2019-2020 kurang lebih 196,71 juta masyarakat Indonesia dari keseluruhan populasi penduduk sebanyak 266,91 juta telah memanfaatkan teknologi internet yang berkembang. Pengguna internet pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 8,9% dari jumlah pengguna internet pada tahun 2018 sebesar 64,8% dapat dilihat pada Gambar 1.1 [1]. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia juga mulai merambat pada industri pariwisata yang merupakan industri komersial sebagai salah satu sektor dalam bidang pemerintahan yang berpeluang sangat menjanjikan untuk meningkatkan devisa negara [2].

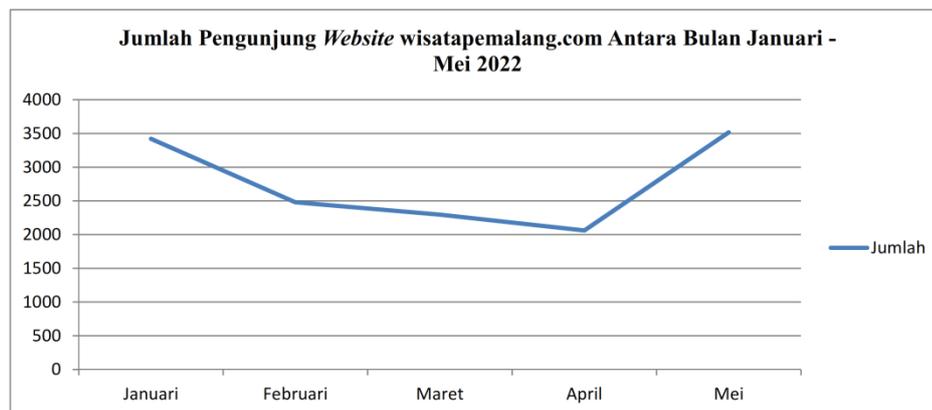


Gambar 1. 1 Statistik pengguna Internet di Indonesia [1]

Pemerintah Kabupaten Pemalang bersama dengan Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga (DISPARPORA) Kabupaten Pemalang telah menerapkan teknologi informasi berbasis *website* guna menyebarluaskan informasi mengenai objek pariwisata dan kuliner di Kabupaten Pemalang. Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran 1, dengan narasumber pertama yaitu Bapak Oka Mahendra selaku tim pengelola situs *website* Pariwisata Kabupaten Pemalang, menjelaskan bahwa kendala pada *website* ada pada *update* kontennya karena

*website* ini merupakan *website* pariwisata maka dari pihak pengelola harus selalu *update* menyesuaikan kebutuhan atau kondisi wisata saat ini. Pihak DISPARPORA menyebutkan bahwa pembuatan *website* pariwisata Kabupaten Pemalang terinspirasi dengan *website* pariwisata Provinsi Jawa Tengah, namun ada beberapa konten yang belum terealisasi dalam *website* pariwisata Kabupaten Pemalang, seperti data-data hotel, travel, dan peta wisata. Berdasarkan hasil wawancara juga menjelaskan bahwa *website* pariwisata Kabupaten Pemalang belum pernah ada yang melakukan penelitian terkait evaluasi *website* dan dari pihak DISPARPORA Kabupaten Pemalang setuju dengan adanya evaluasi yang akan peneliti lakukan pada *website* pariwisata Kabupaten Pemalang, karena hal tersebut akan membangun *website* menjadi lebih berkembang.

Hasil lainnya dari wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber pertama, yaitu pihak DISPARPORA Kabupaten Pemalang tidak menentukan target jumlah pengunjung *website* setiap bulannya. Namun, bersumber dari hasil wawancara yang telah terlaksana didapatkan kesimpulan jika pengunjung *website* pada bulan Januari sampai Mei 2022 mengalami kenaikan dan penurunan yang dapat disimak pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Pengunjung *Website* Bulan Januari - Mei 2022

Pada Gambar 1.2 menunjukkan grafik jumlah pengunjung *website* pada tahun 2022 antara bulan Januari sampai dengan Mei. Jumlah pengunjung *website* terbanyak ada pada bulan Mei dengan jumlah pengunjung sekitar 3.516 dan jumlah pengunjung paling sedikit ada pada bulan April dengan jumlah sekitar 2.061. Dilihat dari pencapaian jumlah pengunjung *website* setiap bulannya dan

tidak adanya target jumlah pengunjung *website* per bulan dari DISPARPORA Kabupaten Pemalang, maka *website* ini belum cukup konsisten untuk mempertahankan jumlah pengunjung *website* setiap bulannya. Sehingga, perlu dilakukan evaluasi pada *website* untuk memperbaiki kekurangan pada *website*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber kedua yaitu Bapak Solikhin selaku admin dari *website* pariwisata Kabupaten Pemalang yang terlampir pada Lampiran 2, dibangunnya *website* selain sebagai media promosi wisata, juga sebagai dokumentasi potensi wisata di Kabupaten Pemalang. Permasalahan dalam *website* menurut Bapak Solikhin ada pada kelengkapan kontennya. Kebutuhan konten lebih baik dilengkapi kerangkanya, seperti akomodasi, transportasi, restoran atau cafe. Selain itu, dalam dua tahun terakhir *website* vakum dikarenakan belum adanya admin yang secara khusus mengelola *website*. Untuk saat ini *website* ada di dalam pengelolaan Tim Ngawag Digital Media (NGWG) yang bergerak dalam bidang IT dan Multimedia.

Keberhasilan pengembangan suatu *website* dapat diukur dari tingkat *usability website* tersebut. Tingkat *usability website* diukur dari kepuasan pengguna dalam memahami dan menggunakan *website* untuk memperoleh tujuannya [3]. Untuk mengetahui nilai kegunaan dari pengguna pada sebuah *website* atau aplikasi, maka perlu dilakukannya evaluasi dari sisi pengguna untuk mengukur nilai kegunaan atau *usability* nya, karena *usability* adalah teknik pengujian untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna terhadap sistem yang dipakai [4]. Metode yang dipakai pada pengujian *usability* dalam penelitian ini menerapkan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner ini digunakan karena memiliki beberapa kelebihan, diantaranya (1) tahapan evaluasi yang gampang untuk dipahami responden, (2) dapat digunakan dengan sampel yang minim namun dapat memberikan hasil yang maksimal, dan (3) dapat memilah dengan benar antara mana saja *website* atau aplikasi yang tidak dan bisa digunakan [5].

Dalam perancangan ulang *website* dilakukan dengan metode *User Centered Design* (UCD) yang bersentral pada kebutuhan pengguna. Hasil pengembangan berupa perancangan ulang *website* didapatkan dari hasil wawancara bersama

dengan pihak DISPARPORA dan penyebaran kuesioner kepada pengguna. Pengujian *usability* dengan menggunakan SUS akan dilakukan setelah dilakukan pengembangan untuk membandingkan apakah nilai *usability* yang didapat setelah dilakukan pengembangan memiliki nilai yang cukup sesuai dengan kebutuhan pengguna.

UCD adalah suatu metode dalam proses desain yang dipusatkan bagi pengguna dan kebutuhannya [6]. Pola pengembangan sistem berbasis *website* terbaru ini berkonsep pada pengguna dijadikan pusat dari pengembangan pada sistem yang dilakukan dimulai dari tujuan dan konsepnya serta berdasarkan lingkungannya [7]. Pendekatan dengan UCD digunakan pada tahapan perbaikan *design UI (user interface)* karena metode ini dapat terlibat secara langsung dengan pengguna. Sehingga, pengguna berhak memberikan saran yang dapat memberikan pengaruh pada pengembangan sistem. Peran pengguna dalam pendekatan ini tidak hanya sebagai objek dalam penelitian, namun juga berperan langsung dalam proses *redesign website* [7].

Penelitian sebelumnya terkait dengan evaluasi sebuah *website* telah ramai dilakukan. Salah satunya dilakukan oleh Muhammad Faishal Erwin dkk [8] pada tahun 2019 dengan metode SUS yang terbukti efektif dalam mengukur tingkat *usability*. Tujuan penelitian ini untuk menemukan persoalan *usability* pada *website* [malangmenyapa.malangkota.go.id](http://malangmenyapa.malangkota.go.id) dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang untuk memberikan rekomendasi perbaikan *website* dari segi *front-end* berupa *prototype*.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Muhammad Ulul Albab Iryanto dkk [9] pada tahun 2019 menggunakan SUS yang dilakukan pada Aplikasi Siap Tarik Puskesmas Tarik Sidoarjo, evaluasi dilakukan untuk mendapatkan permasalahan pada aplikasi dari tiga aspek berdasarkan ISO 9241-11 (1998) seperti aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. Penelitian Willy Arief Pramono dkk [10] pada tahun 2019 melakukan evaluasi pada Aplikasi MyTelkomsel dengan SUS untuk mengetahui nilai *usability* dari lima aspek berdasarkan Nielsen (2012), seperti *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction*. Penelitian Rizka Dwi Cahyani dan Aries Dwi Indriyanti [7] pada tahun 2022 dengan metode

SUS dan UCD yang dilakukan pada *website* MAN 1 Pasuruan, bertujuan untuk melakukan evaluasi *usability* pada *website* awal sebelum dan sesudah dilakukannya pengembangan. Pengembangan yang dilakukan berbentuk *prototype website* untuk memberikan rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian menghasilkan adanya kenaikan nilai pada *usability website* setelah dilakukan pengembangan.

Penelitian terkait memiliki pembahasan yang sama mengenai evaluasi *usability* dan perbaikan desain sebuah *website*, namun pada objek yang berbeda. Berdasarkan permasalahan yang ada, penyebaran kuesioner dan wawancara dilakukan untuk memahami berbagai permasalahan yang ada pada *website* pariwisata tersebut. Penerapan evaluasi dengan SUS dalam penelitian ini guna mengukur taraf kepuasan pengguna saat mengakses *website*. Setelah permasalahan didapat, maka perlu adanya perancangan ulang desain antarmuka guna mengembangkan konten *website* dengan metode UCD sebagai rekomendasi perbaikan pada *website* pariwisata Kabupaten Pematang Jaya. Berdasarkan uraian yang dipaparkan, maka judul yang akan diangkat peneliti dalam penelitian ini, yaitu **“Redesign Website Pariwisata Berdasarkan Metode User Centered Design dan System Usability Scale (Studi Kasus : wisatapematangjaya.com)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan dalam latar belakang penelitian terkait dengan kelengkapan konten dan jumlah pengunjung tiap bulannya, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana menghasilkan *redesign website* pariwisata Kabupaten Pematang Jaya sebagai saran perbaikan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan pengguna dan bagaimana hasil evaluasi dari *redesign website* pariwisata Kabupaten Pematang Jaya.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka pertanyaan penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan evaluasi terhadap *website* pariwisata Kabupaten Pematang Jaya menggunakan SUS?

2. Bagaimana merancang ulang desain *website* pariwisata Kabupaten Pemalang menggunakan metode UCD?
3. Bagaimana melakukan evaluasi terhadap rancangan ulang desain *website* pariwisata Kabupaten Pemalang menggunakan SUS?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi desain dengan metode UCD sebagai saran perbaikan pada *website* pariwisata Kabupaten Pemalang dan menghasilkan nilai evaluasi dengan kuesioner SUS.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, diperlukannya pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian agar lebih fokus dan tidak melebar dari pembahasan yang akan dituju. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Lingkup penelitian terbatas pada *platform website* pariwisata Kabupaten Pemalang, bukan *website* utama dari DISPARPORA Kabupaten Pemalang.
2. Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi *website* pariwisata Kabupaten Pemalang dari sudut pandang *user*.
3. Pengambilan data dilakukan terhadap pengguna *website* terutama adalah masyarakat Kabupaten Pemalang dan masyarakat umum.
4. Penelitian ini melakukan perbaikan terkait konten pada *website* pariwisata Kabupaten Pemalang.
5. Saran perbaikan pada *website* dilakukan sebatas pada desain nya atau pada tampilan secara *front-end*.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan hasil rekomendasi desain *website* kepada DISPARPORA Kabupaten Pemalang pada *website* [wisatapemalang.com](http://wisatapemalang.com) untuk menjadi bahan pertimbangan terkait dengan peningkatan *value* dari *website*.