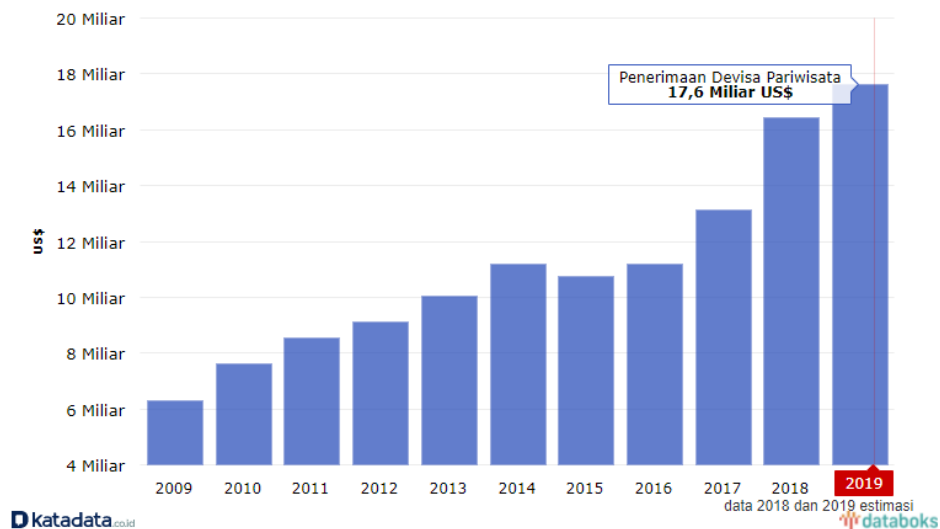


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan aset penting bagi negara, karena sektor pariwisata salah satu sektor yang menyumbang pendapatan devisa terbesar di Indonesia. Menurut Databoks (2019), perolehan sektor pariwisata terhadap devisa negara mencapai \$17,6 Milyar pada tahun 2019.



Gambar I.1 Pendapatan devisa sektor pariwisata 2009-2019 (Databoks, 2019)

Sektor pariwisata juga berhubungan dengan bidang akomodasi, seperti perhotelan. Terhitung dari tahun 2010 hingga tahun 2020 perkembangan adanya usaha akomodasi terus meningkat.

PERKEMBANGAN USAHA AKOMODASI MENURUT KLASIFIKASI AKOMODASI, 2010 - 2020

Jumlah Usaha Akomodasi		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020
TOTAL		14.587	15.283	15.998	16.685	17.484	18.353	18.829	28.230	29.243	30.823
Klasifikasi Akomodasi	Hotel Bintang	1.306	1.489	1.623	1.778	1.996	2.197	2.387	3.314	3.516	3.644
	Bintang 5	118	129	138	155	160	172	183	210	225	234
	Bintang 4	232	252	297	335	376	422	453	682	724	776
	Bintang 3	363	457	509	554	668	739	839	1.302	1.373	1.442
	Bintang 2	267	290	333	374	437	496	528	745	802	808
	Bintang 1	326	361	346	360	355	368	384	375	392	384
	Akomodasi Non Bintang	13.281	13.794	14.375	14.907	15.488	16.156	16.442	24.916	25.727	27.179
	Hotel Melati	8.239	8.433	8.466	8.941	9.724	10.387	10.148	11.981	12.246	12.479
	Penginapan remaja	374	406	436	359	489	425	599			
	Fondok wisata	2.196	2.374	3.310	3.199	2.800	2.910	2.940			
	Villa	Data tidak tersedia				1.117	1.131	1.204	12.935	13.461	14.700
	Jasa akomodasi lainnya	2.472	2.581	2.163	2.408	1.358	1.303	1.550			

Sumber : BPS, Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2010-2020

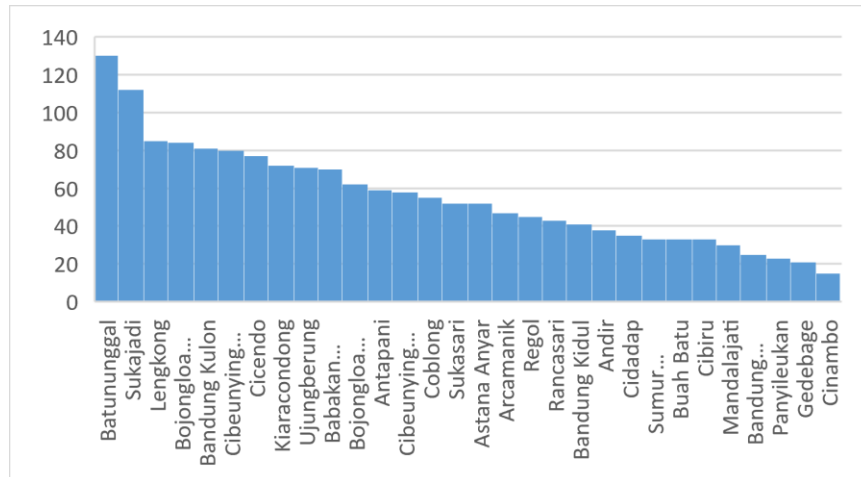
Gambar I.2 Data perkembangan usaha akomodasi tahun 2010-2020 (Pusat Data dan Sistem Informasi, 2021)

Industri perhotelan yang merupakan salah satu sarana pariwisata harus memperhatikan aspek kepuasan tamu. Kepuasan tamu bagi industri perhotelan merupakan hal yang harus dicapai supaya tamu merasa dihormati dan dihargai (Mistriani dkk., 2021). Fasilitas merupakan hal penting yang harus ada di hotel untuk dapat melayani tamu terlebih bagi tamu yang memiliki keterbatasan atau kebutuhan khusus. Hotel memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas tertentu bagi tamu berkebutuhan khusus. Namun, keberadaan fasilitas bagi tamu penyandang disabilitas masih perlu ditinjau kembali, oleh karena itu dibutuhkan perhatian lebih agar tamu disabilitas dapat melakukan aktivitas di area hotel dengan nyaman (Rosdianti dkk., 2018). Salah satu contoh fasilitas yang saat ini harus disediakan oleh pihak hotel yaitu penyediaan jalur landai atau *ramp* yang sangat diperlukan oleh pengguna kursi roda untuk menjangkau beberapa tempat yang ada di hotel.



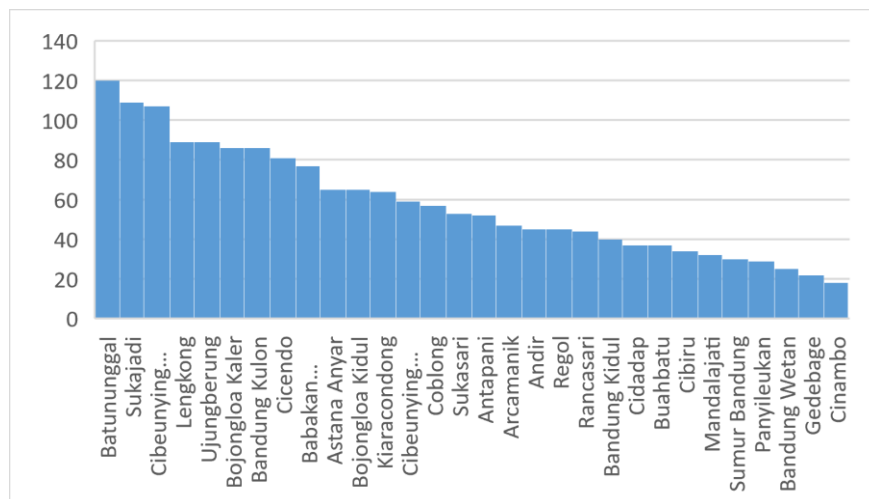
Gambar I.3 Jalur landai (*ramp*) (Pehlivanoğlu, 2019)

Masyarakat penyandang disabilitas adalah seseorang yang memiliki keterbatasan dalam melakukan berbagai aktivitas pada kesehariannya. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung, pada tahun 2019 jumlah penyandang disabilitas di kota Bandung mencapai 1.662 jiwa.



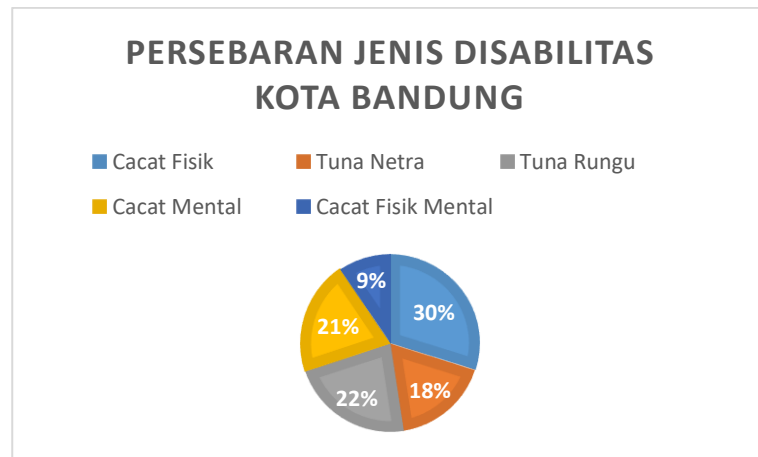
Gambar I.4 Grafik penyandang disabilitas kota Bandung tahun 2019

Sedangkan pada tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 1.744 jiwa yang mana adalah 6,9% dari jumlah total penduduk kota Bandung.



Gambar I.5 Grafik penyandang disabilitas kota Bandung tahun 2020

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung, jenis penyandang disabilitas terbanyak ialah penyandang cacat fisik yang mencapai angka 441 jiwa.



Gambar I.6 Persebaran Jenis Penyandang Disabilitas kota Bandung tahun 2020

Penyandang disabilitas fisik seperti pengguna kursi roda membutuhkan akses atau perhatian lebih untuk dapat melakukan aktivitas seperti orang lain. Meskipun begitu, aksesibilitas tidak hanya diperlukan oleh penyandang disabilitas, tetapi juga diperlukan oleh orang normal, orang tua, anak kecil, dan juga untuk orang yang memiliki penyakit sementara atau kronis (Emrouzeh dkk., 2017). Selain aksesibilitas, hambatan lain yang dialami oleh penyandang disabilitas adalah pemerolehan informasi (Afiati & Puspitasari Rochman, 2021). Kurangnya penyediaan informasi mengenai tempat wisata dan fasilitas apa yang ditawarkan bagi penyandang disabilitas juga merupakan permasalahan yang banyak ditemui di lapangan (Jati, 2019).

Teknologi informasi memiliki peran yang penting dalam menyediakan informasi fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas karena masyarakat penyandang disabilitas merupakan salah satu kelompok yang memiliki hambatan dalam memperoleh informasi melalui *website* (Magnus Prestianta dkk., 2018). Perkembangan teknologi yang sangat pesat menghasilkan suatu cara bagi masyarakat untuk dapat berkomunikasi, salah satu contohnya adalah *digital platform*. Berbagai *digital platform* muncul karena adanya suatu isu atau kebutuhan yang harus dipenuhi dalam lingkup sosial. Tidak heran apabila saat ini *digital platform* tidak hanya menjadi sarana komunikasi namun juga sebagai solusi permasalahan sosial (Rahmi, 2020). Terlebih lagi sudah banyak kota yang menerapkan konsep *smart city* yang mulai mengimplementasikan teknologi demi kesejahteraan wilayahnya.

Kota Bandung sebagai salah satu kota besar yang ada di Indonesia sudah mulai menerapkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan juga berupaya untuk mewujudkan konsep *smart city*. Berdasarkan hasil studi dari *Eden Strategy Institute*, Bandung berada peringkat 28 dalam penilaian *Top 50 Smart City Governments* dan menjadi satu-satunya kota di Indonesia yang berada dalam daftar tersebut.

Based on an extensive study of 235 cities across the globe, we are delighted to announce the Top 50 Smart City Governments for 2020/21:

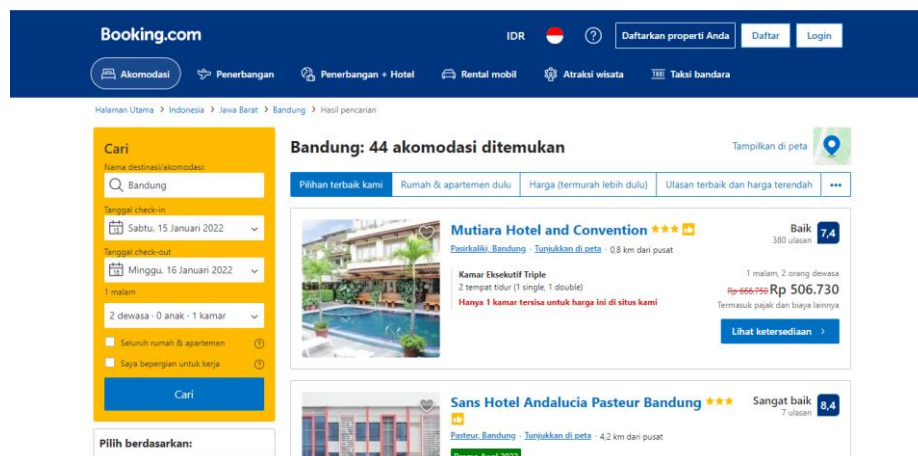
RANK	CITY	PREVIOUS RANK	RANK	CITY	PREVIOUS RANK
1	Singapore	+1	26	Dublin	+15
2	Seoul	+1	27	Oslo	NEW
3	London	-2	28	Bandung	NEW
4	Barcelona	+5	29	Hangzhou	NEW
5	Helsinki	=	30	Busan	NEW
6	New York City	-2	31	Adelaide	NEW
7	Montreal	-1	32	Boston	-25
8	Shanghai	+2	33	Wellington	+4
9	Vienna	+3	34	Dubai	+6
10	Amsterdam	+3	35	Copenhagen	-11
11	Columbus	+14	36	Guangzhou	NEW
12	Tallinn	NEW	37	Seattle	-19
13	San Francisco	-2	38	Frankfurt	NEW
14	Moscow	NEW	39	Philadelphia	+4
15	Beijing	+15	40	Los Angeles	-14
16	Chengdu	NEW	41	Hong Kong	-22
17	Tel Aviv	+25	42	Chicago	-25
18	Sydney	+13	43	Christchurch	NEW
19	Taipei	-3	44	Vancouver	-23
20	Melbourne	-12	45	Zurich	NEW
21	Hamilton	NEW	46	The Hague	NEW
22	Tokyo	+6	47	Rotterdam	NEW
23	Berlin	+6	48	Lisbon	NEW
24	Milan	NEW	49	Chongqing	NEW
25	Shenzhen	-11	50	Stockholm	-35

Gambar I.7 *Top 50 Smart City Governments* (Eden Strategy Institute, 2021)

Smart city merupakan kota yang memanfaatkan secara optimal semua informasi yang tersedia untuk lebih memahami dan mengontrol operasinya dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya (Bhomwick dkk., 2012). *Smart city* bukan hanya kota yang menerapkan teknologi pada setiap layanannya, namun *smart city* adalah kota yang memiliki kapabilitas untuk mengatur seluruh sumber daya secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan seluruh permasalahan kota menggunakan solusi yang inovatif, terintegrasi dan berkelanjutan dengan cara

memberikan pelayanan yang baik supaya meningkatkan kualitas hidup (Supangkat dkk., 2018). Namun, kota Bandung belum dapat diberi predikat kota ramah disabilitas, karena beberapa lokasi wisata masih belum memenuhi kebutuhan khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas (Afiati & Puspitasari Rochman, 2021).

Berdasarkan pembahasan diatas, penyediaan *digital platform* untuk sektor pariwisata khususnya bagi perhotelan masih diperlukan. Aplikasi yang dapat menyediakan informasi perhotelan yang dapat diakses dengan mudah oleh penyandang disabilitas. Sehingga penyandang disabilitas tidak perlu khawatir perihal aksesibilitas, mobilitas, ataupun pelayanan yang diberikan oleh hotel. Aplikasi perhotelan yang ada selama ini hanya menampilkan informasi umum seperti harga, lokasi, ketersediaan kamar dan fasilitas umum sehingga wisatawan disabilitas masih perlu untuk mencari informasi terkait fasilitas khusus apa yang ditawarkan untuk wisatawan disabilitas. Perbedaan tersebut dapat menjadi sebuah hambatan untuk memperoleh informasi ketika desain ditujukan untuk mayoritas penduduk atau masyarakat non-disabilitas (Gronseth, 2018).



Gambar I.8 Contoh tampilan *website* Booking.com

Difa Rooms dikembangkan untuk menyediakan informasi aksesibilitas dan mobilitas pada hotel bagi para pengguna kursi roda dan juga dapat berbagi informasi terkait hotel yang ramah disabilitas kepada sesama penyandang disabilitas lainnya. Dengan begitu diperlukan perancangan *user interface* dan *user experience* (UI dan UX) yang dapat memberikan informasi aksesibilitas secara efektif dan efisien sehingga dapat menunjang aktivitas para penyandang

disabilitas. Proses yang tidak kalah penting pada perancangan UI dan UX aplikasi Difa Rooms adalah memahami kebutuhan pengguna disabilitas, karena itu diperlukan metode *inclusive design*. Metode ini dapat memungkinkan sebuah produk, layanan, atau sistem dapat berfungsi secara optimal untuk pengguna tertentu dengan kebutuhan spesifik. Penulis juga menggunakan pedoman *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1 supaya kriteria suatu *website* dalam meningkatkan aksesibilitas dapat terpenuhi. WCAG memiliki empat prinsip yang dikenal dengan POUR yaitu *Perceivable*, *Operable*, *Understandable*, dan *Robust*. Metode ini juga perlu dinilai dengan dua jenis pengujian yaitu pengujian manual dengan *user* dan juga menggunakan *automated tools*.

I.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kriteria kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi Difa Rooms?
- b. Bagaimana hasil penerapan *user interface* yang tepat bagi pengguna dalam perancangan aplikasi Difa Rooms menggunakan metode *inclusive design*?
- c. Bagaimana pengimplementasian WCAG.21 dapat meningkatkan aksesibilitas pada aplikasi Difa Rooms?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan adanya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Memenuhi kriteria kebutuhan pengguna kursi roda dalam rancangan desain UI UX aplikasi Difa Rooms.
- b. Menerapkan *user interface* yang tepat bagi pengguna dalam merancang aplikasi Difa Rooms menggunakan metode *inclusive design*.
- c. Merancang UI UX yang sesuai dengan kriteria WCAG 2.1 untuk memenuhi kebutuhan kelompok pengguna yaitu pengguna kursi roda.

I.4 Batasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini penulis menetapkan beberapa batasan penelitian diantaranya:

1. Rancangan UI UX dibuat hanya untuk aplikasi berbasis *website* dengan antarmuka *desktop*.
2. Perancangan desain hanya berfokus kepada target pengguna sehingga tidak meliputi pengembangan perangkat lunak, jaringan, basis data dan perangkat keras.
3. Konten pada desain UI UX berfokus hanya pada kota Bandung saja.
4. Target pengguna yang dituju pada penelitian ini adalah penyandang disabilitas pengguna kursi roda ataupun alat bantu jalan dan juga wali nya.
5. Perancangan UI UX dilakukan sampai dengan tahap *high-fidelity* dan *testing* yang dilakukan menggunakan SUS (*system usability scale*) dan SEQ (*single ease questionnaire*).
6. Metode perancangan UI UX menerapkan metode *inclusive design* untuk menjangkau target yang lebih luas, termasuk pengguna kursi roda
7. Penggunaan pedoman WCAG 2.1 supaya konten dan informasi pada rancangan menunjang aksesibilitas pengguna.
8. Penggunaan WAVE Tool sebagai alat untuk mengevaluasi aksesibilitas dari rancangan aplikasi Difa Rooms.
9. Hasil analisis berupa hasil desain dan hasil pengujian terhadap prototipe aplikasi *website* Difa Rooms.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulis dalam melakukan penelitian ini diantaranya:

A. Manfaat bagi pengguna kursi roda

Pengguna khususnya masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda akan terbantu dalam mendapatkan informasi aksesibilitas dan fasilitas apa saja yang disediakan pada destinasi wisata khususnya hotel yang ramah bagi mereka.

B. Manfaat bagi penulis

Penulis dapat mengimplementasikan desain UI dan UX pada website menggunakan metode *inclusive design* dan menilai hasil rancangannya melalui pengujian menggunakan SUS, SEQ, dan Wave Tool.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis diantaranya:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisikan pemaparan teori atau gagasan yang berkaitan dengan objek penelitian dan penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan metodologi penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yang berjudul “Perancangan *User Interface* dan *User Experience* pada Aplikasi Difa Rooms untuk Meningkatkan Aksesibilitas Bagi Pengguna Kursi Roda Menggunakan Metode *Inclusive Design*”.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Pada bab ini penulis menguraikan analisa data dan kebutuhan pengguna pada perancangan.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Bab ini berisikan hasil rancangan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini penulis memberikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang ditujukan untuk pembaca untuk penelitian selanjutnya.