

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pada era digital yang semakin berkembang, peran teknologi sudah membaaur dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Masyarakat mengalami transformasi gaya hidup baru yang dipengaruhi oleh perangkat elektronik, di mana penggunaan teknologi semakin terlibat dalam kehidupan sehari-hari (Marysca et al., 2021). Teknologi yang semakin berkembang, berkaitan erat dengan pemanfaatan teknologi digital secara maksimal. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh *We Are Social*, pengguna internet di dunia pada Januari 2024 mencapai 66.2 persen dari total populasi global sebanyak 8.08 miliar jiwa. Ini berarti, lebih dari setengah populasi global terkoneksi dengan internet. Asia menjadi benua dengan pengguna internet terbesar di dunia. Sementara itu, di Indonesia, pengguna internet juga mengalami peningkatan 0.8 persen dibanding Januari 2023. Data yang dipublikasikan oleh *We Are Social*, menyatakan pengguna internet di Indonesia pada Januari 2024 mencapai 66.5 persen.

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang mengalami kemajuan pesat dalam perkembangannya, dengan ditandai mengalami perubahan terus menerus mengikuti tren yang ada (Situmorang, 2023). Industri pariwisata merupakan salah satu sektor pertama yang mengadopsi digitalisasi, di mana penggunaan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek bisnis di dalamnya (Ernawati et al., 2023). Pemerintah Kabupaten Purbalingga berkolaborasi dengan Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga berhasil menciptakan *platform* berbasis *website* dan *mobile android* sebagai wadah informasi pariwisata Kabupaten Purbalingga. Menurut sesi wawancara yang telah dilakukan dengan pihak pengelola *website* Purbalingga Memikat, yaitu Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Purbalingga, dengan narasumber Bapak Juvandi Risky selaku admin *website* Purbalingga Memikat dan Ibu Laela Afni Hidayah selaku Analis Kebijakan Ahli Muda, menjelaskan beberapa permasalahan yang ada di *website*

tersebut. Permasalahan tersebut terkait konten dan fitur yang perlu dilakukan pengembangan. Beberapa destinasi wisata, informasi yang ditampilkan masih kurang lengkap, dan terdapat beberapa bagian yang masih kosong. Selain itu, terdapat juga kendala pada pembaharuan destinasi wisata. Destinasi wisata yang semakin bertambah dan terdapat beberapa informasi yang harus diubah, mengharuskan pihak pengelola perlu terus memperbarui informasi agar sesuai dengan kondisi pariwisata Kabupaten Purbalingga saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat pula permasalahan lain selain berkaitan dengan kelengkapan konten, yaitu fitur yang masih sederhana, sehingga perlu dikembangkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Terdapat beberapa fitur standar yang sangat dibutuhkan namun masih belum tersedia, seperti kolom pencarian dan tambahkan destinasi ke favorit. Selain fitur-fitur tersebut, terdapat pula fitur yang sudah direncanakan namun belum terealisasi. Fitur tersebut adalah fitur transaksi, di mana pengguna bisa melakukan transaksi pembelian tiket pada *website* tersebut secara langsung.

Untuk mengidentifikasi permasalahan secara lebih sistematis, dilakukan evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dengan melibatkan tiga orang ahli di bidang UI/UX. Para ahli tersebut mengevaluasi *website* berdasarkan 10 prinsip menurut teori Jakob Nielsen (Wirawan et al., 2024). Evaluasi dilakukan secara individu tanpa melibatkan diskusi dengan penguji lainnya. Seluruh hasil evaluasi kemudian dikumpulkan dan disusun dalam daftar permasalahan kegunaan yang diprioritaskan berdasarkan tingkat keparahannya. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, telah teridentifikasi beberapa aspek yang memerlukan perbaikan.

Website Purbalingga Memikat belum pernah dilakukan penelitian terkait evaluasi dan pengembangan *website*. Pihak Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Purbalingga menyetujui dengan adanya penelitian tersebut. Pihak pengelola mengharapkan dapat menghasilkan perancangan ulang yang lebih baik. *Website* Purbalingga Memikat

diharapkan semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat luas. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk promosi pariwisata Kabupaten Purbalingga untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

Penelitian sebelumnya terkait dengan perancangan ulang desain UI/UX telah banyak digunakan. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh M. Rizqi Farhandi Akbar pada tahun 2021, dengan judul “Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD) pada Aplikasi *Sicyca Mobile*” (Akbar, 2021). Penelitian tersebut menerapkan metode UCD dalam proses pengembangan dan menggunakan metode UEQ sebagai metode evaluasi. Tujuannya adalah untuk memperbaiki permasalahan terkait tampilan pada aplikasi *Sicyca Mobile*, yang nantinya akan dilakukan perancangan ulang desain UI/UX pada aplikasi tersebut, dengan melibatkan pengguna secara aktif dalam tiap tahap perancangan.

Penelitian lain oleh Jacob Sattig dan Atilla Wohllebe pada tahun 2022, dengan judul “*Application of the User Centered Design Framework – Case Study Using the Example of an AR Feature for a Mobile Shopping App*” (Sattig & Wohllebe, 2022). Pada penelitian ini menunjukkan penerapan UCD dalam pengembangan fitur *Augmented Reality* (AR) pada aplikasi belanja berbasis *mobile*. Penelitian ini menekankan keterlibatan pengguna dalam setiap tahapan UCD, mulai dari memahami konteks pengguna hingga evaluasi desain. Penelitian ini juga melibatkan metode kuesioner dan *usability testing* untuk memastikan solusi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selanjutnya penelitian berjudul “*Towards Supporting Childhood Atopic Dermatitis Management: A User-Centered Design Approach*” (Kim et al., 2020). Penelitian ini menerapkan pendekatan UCD dalam pengembangan sistem pelacakan di *smartphone* yang ramah pengguna untuk memudahkan pengasuh dalam mengelola perawatan anak-anak dengan *Atopic Dermatitis* (AD). Penelitian ini dimulai dengan studi kebutuhan

pengguna yang melibatkan observasi dan wawancara terhadap target pengguna, dilanjutkan dengan perancangan *mock-up* dan pengujian awal.

Berbagai penelitian terdahulu tersebut telah membahas penerapan UCD di berbagai domain, penelitian ini ditujukan untuk menyempurnakan penelitian yang telah ada, khususnya dalam konteks *website* pariwisata yang dikelola oleh pemerintah daerah. Penelitian ini menggabungkan pendekatan UCD dengan evaluasi menggunakan *usability testing* Maze dan UEQ dalam proses perancangan ulang antarmuka pengguna. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya perspektif dalam pengembangan desain UI/UX pada *website* pariwisata.

Mengatasi permasalahan *website* Purbalingga Memikat terkait kelengkapan konten dan pengembangan fitur, memerlukan pendekatan menyeluruh yang melibatkan perancangan ulang desain UI/UX. Penelitian yang akan dilakukan, akan menggunakan data permasalahan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak pengelola, hasil kuesioner pengguna, dan hasil evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Data tersebut akan dijadikan landasan untuk proses penelitian yang akan dilakukan. Metode UCD digunakan sebagai metode proses perancangan ulang desain UI/UX pada *website* Purbalingga Memikat dengan berfokus pada kebutuhan pengguna. Sementara itu, penerapan metode *usability testing* menggunakan Maze dan metode UEQ diterapkan untuk mengevaluasi hasil perancangan ulang *website* tersebut. Proses perancangan ulang desain UI/UX tersebut juga akan berpedoman terhadap Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Situs Web Badan Pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Perancangan Ulang Desain UI/UX *Website* Purbalingga Memikat menggunakan Metode *User Centered Design*.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan dalam latar belakang penelitian terkait kelengkapan konten dan pengembangan fitur maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana cara merancang ulang desain UI/UX pada *website* Purbalingga Memikat menggunakan metode UCD sebagai sarana pengembangan guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan sebagai *platform* yang efektif untuk mengembangkan potensi Kabupaten Purbalingga.

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah merancang ulang desain UI/UX pada *website* Purbalingga Memikat menggunakan metode UCD dan proses evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, *Usability Testing Maze* dan UEQ, sebagai sarana pengembangan dengan harapan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan sebagai *platform* yang efektif untuk mengembangkan potensi Kabupaten Purbalingga.

1.4. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam beberapa aspek. Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

1. Peneliti dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai penerapan metode UCD, *Heuristic Evaluation*, *Usability Testing Maze* dan UEQ, terhadap perancangan desain UI/UX.
2. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan manfaat dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat mengenai informasi pariwisata Kabupaten Purbalingga.
3. Bagi pihak pengelola, diharapkan penelitian ini dapat membantu Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Purbalingga dengan memberikan perancangan ulang desain UI/UX, yang bisa dipertimbangkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih baik.

1.5. Batasan dan Asumsi

Berdasarkan penjelasan di atas, diperlukan pembatasan masalah agar penelitian ini tetap terarah dan tidak menyimpang dari tujuannya. Untuk memastikan bahwa penelitian ini berjalan sesuai rencana, berikut adalah batasan-batasan masalah yang telah ditentukan:

4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode UCD dan evaluasi *website* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, *Usability Testing Maze* dan UEQ.
5. Penelitian akan fokus pada aspek tampilan atau *User Interface* dan pengalaman pengguna atau *User Experience*.
6. Pengembangan tampilan hanya akan dilakukan pada versi *website* dari sisi pengguna.

Asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Desain *website* Purbalingga Memikat saat ini belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna.
2. Menerapkan metode UCD dapat menghasilkan desain yang lebih relevan dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna.
3. Solusi desain yang diberikan mampu mengatasi masalah yang teridentifikasi dan memberikan peningkatan kepuasan pengguna.

1.6. Sistematika Laporan

Penulisan laporan hasil tugas akhir akan dibagi menjadi beberapa bagian yang terstruktur mengenai isi dari setiap bab yang disajikan. Pembagian hal tersebut meliputi:

1. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat dari tugas akhir, batasan dan asumsi penelitian, serta sistematika penulisan.

2. Bab 2 Landasan Teori

Bab ini menguraikan berbagai dasar teori dan metodologi yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan. Bagian ini menyajikan landasan teori yang relevan dari berbagai sumber pustaka. Pembahasan meliputi identifikasi dan evaluasi berbagai teori yang relevan, model, kerangka standar, serta konsep umum yang terkait dengan permasalahan dan solusi yang diberikan.

3. Bab 3 Metode Penyelesaian Masalah

Bab ini membahas pendekatan, metode, dan prosedur yang digunakan untuk merumuskan dan menerapkan solusi terhadap masalah yang telah diidentifikasi. Penjelasan mencakup langkah-langkah terstruktur yang akan diterapkan, serta metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengatasi permasalahan tersebut.

4. Bab 4 Penyelesaian Permasalahan

Bab ini menjelaskan proses pengumpulan dan pengolahan data yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Bagian ini mencakup metode yang digunakan dalam pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta bagaimana data tersebut dianalisis dan digunakan untuk pengambilan keputusan.

5. Bab 5 Validasi, Analisis Hasil, dan Implikasi

Bab ini menjelaskan proses validasi dan analisis hasil penelitian yang diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi. Pembahasan dilakukan secara menyeluruh dan bertahap, mengacu pada metode yang telah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hingga diperoleh hasil penelitian yang jelas dan mendalam.

6. Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi rumusan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran yang relevan. Bagian ini juga menjelaskan bagaimana penelitian ini membantu memahami masalah dan memberikan solusi yang tepat