

BAB I

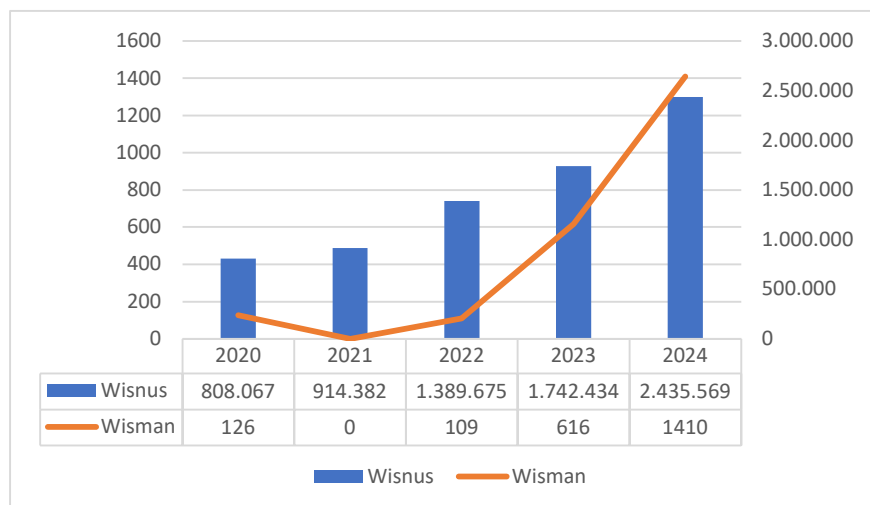
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital pada sektor pariwisata semakin memperkuat peran teknologi dalam menyediakan informasi yang akurat serta mendukung pengelolaan destinasi wisata. Teknologi kini menjadi elemen utama bagi pelaku industri pariwisata untuk mengenalkan produk wisata, di mana penyajian informasi yang lengkap, akurat, dan didukung antarmuka yang mudah digunakan menjadi bagian penting dari strategi promosi di era digital [1]. Menurut data dari Bussines of Apps pada tahun 2023, lebih dari 850 juta wisatawan global menggunakan internet terutama aplikasi travel untuk mencari informasi terkait destinasi wisata, reservasi akomodasi, hingga transportasi [2]. Di Indonesia, data dari Asosiasi Pengusaha Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet mencapai 221,6 juta jiwa dari populasi penduduk pada tahun 2023 yaitu 278,7 juta jiwa, artinya angka penetrasi internet Indonesia mencapai 79,5% dengan peningkatan 1,4% dari periode sebelumnya [3]. Tingginya penggunaan internet tersebut menjadikan aplikasi berbasis teknologi semakin krusial bagi sektor pariwisata, terutama dalam menyediakan akses informasi yang cepat dan dapat diandalkan. Keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan data, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, perancangan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang intuitif dan *user friendly* menjadi faktor penting untuk meningkatkan kemudahan, kenyamanan, serta efektivitas wisatawan dalam memperoleh informasi pariwisata [4].

Salah satu daerah wisata di Indonesia yang memiliki daya tarik tinggi adalah Kabupaten Wonosobo. Kawasan ini dikenal dengan kekayaan alam, budaya, serta nilai historis yang memukau. Terletak di Provinsi Jawa Tengah, Wonosobo berdiri sejak 24 Juli 1825 dan memiliki luas wilayah 984,68 km² dengan ketinggian antara 200 hingga 2.250 meter di atas permukaan laut [5]. Tidak diragukan jika Wonosobo memiliki daya pikat wisata dengan suasana kekayaan alam yang subur karena berada pada kawasan dataran tinggi. Menurut data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten

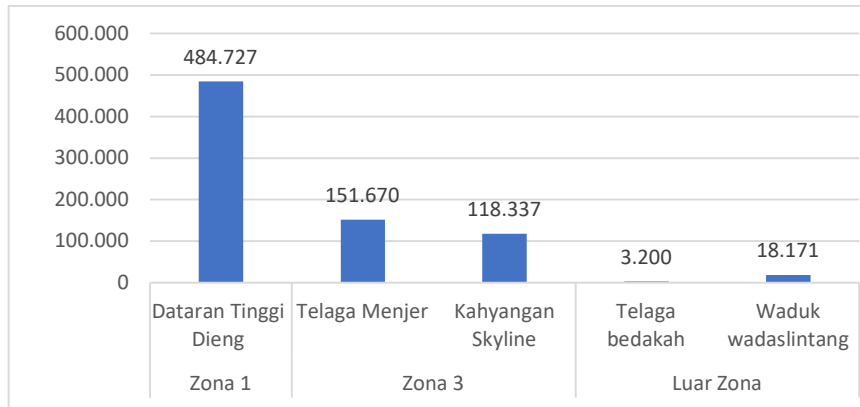
Wonosobo (Disparbud) per 31 Desember 2024 terdapat 177 tempat desinasi wisata dengan wisata paling polpuler berada di kawasan dataran tinggi Dieng [6].



Gambar 1.1 Data jumlah wistawan di Kab. Wonosobo tahun 2020-2024

(Sumber: Disparbud Kab. Wonosobo)

Berdasarkan data pada Gambar 1.1, tren wisatawan yang berkunjung ke Wonosobo terus meningkat. Terjadi lonjakan yang signifikan pada satu tahun terakhir yaitu 39,78% untuk wisatawan nusantara (wisnus) dan 128,9% untuk wisatawan mancanegara (wisman) dengan total keseluruhan wisatawan yang berkunjung di Wonsobo sejumlah 2.436.979 pada tahun 2024. Namun, terlepas dari keberhasilan promosi pariwisata Wonosobo, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Salah satu yang utama adalah kurang meratanya wisatawan yang berkunjung ke tempat destinasi wisata. Anggapan masyarakat bahwa belum ke Wonosobo jika belum ke Dieng menjadikan Dieng sebagai tujuan awal destinasi. Dibuktikan pada *event* libur lebaran 2023, Bukit Awan Sikapuk memiliki pengunjung terbanyak sejumlah 8.477 wisatawan disusul dengan Bukit Sikunir sebanyak 5.208 wisatawan dimana keduanya merupakan destinasi wisata yang berada pada kawasan dataran tinggi Dieng [6].



Gambar 1.2 Data pengunjung pada beberapa destinasi wisata Tahun 2024

(Sumber: Disparbud Kab. Wonosobo)

Bukti pendukung lainnya terlihat pada Gambar 1.2, terdapat klasterisasi zona yang merupakan wilayah yang ditentukan dan biasanya digunakan oleh jasa biro wisata untuk menentukan perjalanan wisatawan. Terdapat beberapa perbandingan yang signifikan antara wisatawan yang berkunjung ke kawasan dataran tinggi Dieng dibanding beberapa objek wisata yang berada di zona lainnya. Hal tersebut menyebabkan kemacetan di kawasan Dieng terutama karena 86% wisatawan menggunakan kendaraan pribadi dan 54% tidak menginap, sehingga mobilitas tinggi terjadi dalam waktu bersamaan.

Adapun solusi yang telah dijalankan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Wonosobo adalah menyediakan website Wotic (*Wonosobo Tourism Information Center*) sebagai pusat informasi wisata yang memuat destinasi, akomodasi, transportasi, kalender acara, hingga rekomendasi kuliner. Kehadiran Wotic sejak Januari 2024 memang memberikan akses awal bagi wisatawan dalam mengenal pariwisata Wonosobo. Namun, dari sisi pengalaman pengguna, website ini masih memiliki beberapa keterbatasan.

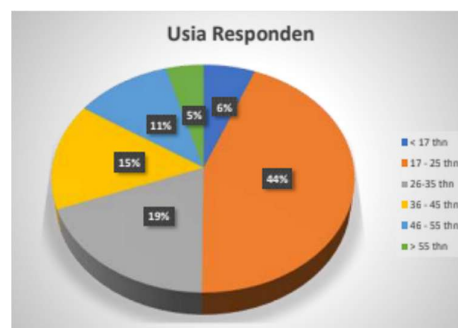
Informasi destinasi yang ditampilkan belum sepenuhnya lengkap, tidak selalu diperbarui, dan belum menyediakan gambaran kondisi destinasi wisata. Selain itu, perancangan Wotic juga belum melalui analisis dan pembuatan UI/UX yang mendalam sehingga struktur informasi, alur navigasi, dan penyajian konten belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pengguna. Tanpa pendekatan UI/UX yang tepat, pengalaman interaksi pengguna menjadi kurang efektif, efisien, dan nyaman[7]. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya tampilan antarmuka yang

jelas, terstruktur, serta sesuai dengan kebutuhan aktual wisatawan untuk mendukung proses pencarian dan pemahaman informasi.



Gambar 1.3 Tampilan website wotic pada mobile

Permasalahan ini semakin terlihat pada tampilan mobile. Sebagian besar wisatawan mengakses informasi perjalanan melalui perangkat mobile karena lebih praktis digunakan saat bepergian. Namun, tampilan Wotic pada perangkat mobile yang terlihat pada Gambar 1.3 belum sepenuhnya responsif, sehingga beberapa elemen sulit ditemukan, hierarki visual tidak jelas, dan navigasi menjadi kurang efektif. Kondisi ini membuat proses pencarian informasi menjadi lambat dan tidak efisien, terutama bagi wisatawan yang membutuhkan akses cepat ketika sedang berada di perjalanan.



Gambar 1.4 Data survei usia wisatawan tahun 2024

(Sumber: Disparbud Kab. Wonosobo)

Sementara itu, pada Gambar 1.4 memperlihatkan mayoritas wisatawan yang mencari informasi pariwisata Wonosobo berada pada rentang usia 17–25 tahun kelompok yang sangat terbiasa mengakses informasi melalui smartphone karena lebih praktis dan mudah dioperasikan ketika sedang berwisata. Hal ini menunjukkan bahwa solusi yang paling relevan bukan sekadar memperbaiki konten, tetapi merancang pengalaman pengguna yang benar-benar disesuaikan dengan pola perilaku pengguna mobile saat ini.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan tersebut, urgensi perancangan UI/UX pada platform mobile menjadi semakin kuat karena mayoritas wisatawan mengakses informasi melalui smartphone, sementara tampilan website Wotic belum memberikan pengalaman pengguna yang optimal di perangkat mobile. Ketidakresponsifan desain, struktur informasi yang kurang jelas, serta hierarki visual yang belum efektif membuat pengguna kesulitan menemukan informasi penting secara cepat saat berada di perjalanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan pada sistem yang sudah ada saja, melainkan juga pada bagaimana informasi disajikan dan bagaimana interaksi dirancang agar sesuai dengan konteks penggunaan mobile. Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan perancangan UI/UX khusus untuk platform mobile agar penyajian informasi wisata menjadi lebih intuitif, mudah diakses, mendukung mobilitas tinggi, serta mampu mengakomodasi konsep fitur seperti rekomendasi destinasi dan informasi kepadatan lokasi [8]. Desain yang dihasilkan masih berupa prototipe yang berfungsi sebagai dasar dan acuan bagi pengembangan aplikasi pada tahap selanjutnya [9].

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada perancangan tampilan UI/UX melalui pembuatan prototipe aplikasi mobile wisata Wonosobo yang diberi nama Zobo (Zona Wisata Wonosobo). Perancangan ini diarahkan untuk menghasilkan desain UI/UX yang dapat menjadi dasar solusi digital bagi kebutuhan antarmuka wisatawan, khususnya dalam penyajian informasi yang lebih jelas, terstruktur, serta mendukung konsep fitur seperti rekomendasi destinasi, informasi lokasi, dan pemantauan kepadatan wisatawan.

Perancangan antarmuka berbasis mobile dalam sektor pariwisata telah banyak dikembangkan melalui pendekatan yang berorientasi pada pengguna. Pada

penelitian sebelumnya, pengembangan prototipe aplikasi wisata “*Go on Vacation*” di Bali menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) terbukti mampu menyelesaikan permasalahan antara pramuwisata dan wisatawan, dengan hasil efektivitas dan efisiensi mencapai 100% serta kepuasan pengguna di atas 89% untuk kedua antarmuka [10]. Studi lain mengenai aplikasi kuliner di Bandung juga menerapkan UCD dan menilai aspek kepuasan melalui SUS dan SEQ, menghasilkan skor SUS 83 (*acceptable*) serta pengalaman penggunaan yang dinilai cukup hingga mudah [11]. Penelitian di Lampung turut menunjukkan bahwa pendekatan UCD pada perancangan antarmuka wisata mampu menghasilkan desain responsif, dengan kepuasan pengguna (SUS) sebesar 71,75 di mana sebagian pengguna masuk dalam kategori *acceptable* [12]. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa UCD merupakan metode yang relevan dan telah terbukti sesuai untuk pengembangan UI/UX dalam konteks pariwisata karena mampu menghasilkan desain yang lebih sesuai kebutuhan pengguna.

Berdasarkan studi terdahulu, penelitian ini mengadopsi metode UCD karena sifatnya yang melibatkan pengguna secara langsung sehingga kebutuhan nyata dapat teridentifikasi lebih akurat [13], [14]. Metode ini juga unggul dibanding pendekatan desain lainnya karena mampu menganalisis perilaku dan konteks pengguna secara lebih mendalam, terutama ketika target pengguna memiliki kebutuhan spesifik seperti wisatawan, pengelola destinasi, dan instansi pemerintah [15]. Kebaruan yang ditawarkan dalam penelitian ini terletak pada integrasi tiga metode evaluasi usability sekaligus, yaitu *performance measurement*, SUS, dan *Heuristic Evaluation* oleh lima ahli UI/UX. Evaluasi heuristik menjadi nilai tambah yang signifikan karena metode ini efektif dalam mengidentifikasi masalah interaksi yang tidak selalu muncul pada pengujian pengguna langsung [16]. Selain itu, penelitian ini juga menyertakan tiga aktor pengguna berbeda yaitu wisatawan, pengelola wisata, dan Disparbud yang belum ditangani secara terpadu pada penelitian-penelitian sebelumnya.

Mengacu pada standar ISO 9241-11, penelitian ini menilai usability berdasarkan tiga aspek utama, yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* [17]. *Effectiveness* diukur melalui ketepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas serta jumlah kesalahan yang terjadi, *efficiency* dilihat dari kemudahan dan waktu penyelesaian tugas, sementara *satisfaction* diukur melalui kenyamanan dan persepsi

pengguna terhadap desain aplikasi [18]. Aspek efektivitas dan efisiensi diuji menggunakan teknik *performance measurement*, yang menilai seberapa optimal pengguna mencapai tujuan yang telah ditetapkan [18]. Untuk mengukur kepuasan, digunakan metode System Usability Scale (SUS) karena terbukti menghasilkan data valid meski dengan jumlah responden terbatas serta efisien dari sisi waktu dan biaya [19]. Evaluasi ahli melalui metode Heuristic Evaluation turut digunakan untuk menilai kesesuaian antarmuka dengan sepuluh prinsip Nielsen [16], sehingga hasil pengujian menjadi lebih komprehensif.

Dengan merujuk pada penelitian terdahulu dan standar usability internasional, penelitian ini dirancang untuk menghasilkan prototipe aplikasi Zobo (Zona Wisata Wonosobo) yang benar-benar berpusat pada pengguna. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan desain UI/UX yang siap diimplementasikan pada tahap pengembangan berikutnya, serta mampu menjawab kebutuhan antarmuka informasi dan navigasi wisata secara efektif, efisien, dan memuaskan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana desain antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) aplikasi mobile Zobo (Zona Wisata Wonosobo) menggunakan metode *User Centered Design* dapat memenuhi kebutuhan antarmuka pengguna?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar penelitian lebih terarah adalah sebagai berikut

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan dan evaluasi desain UI/UX untuk sistem informasi wisata berbasis mobile.
2. Terdapat tiga target kelompok pengguna yaitu wisatawan, pengelola wisata, dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Wonosobo
3. Hasil perancangan berupa *wireframe low fidelity*, *wireframe high fidelity*, dan prototype.
4. Tools yang digunakan dalam perancangan adalah Figma, sedangkan evaluasi desain menggunakan Maze.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan desain UI/UX aplikasi pemantauan dan rekomendasi wisata Wonosobo berbasis mobile yang sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui metode *User Centered Design* (UCD) sehingga dapat

menjadi dasar dan rekomendasi bagi pengembangan sistem informasi pariwisata pada tahap selanjutnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan solusi dalam bentuk desain UI/UX yang lebih intuitif dan mudah digunakan bagi pengguna sistem informasi wisata berbasis mobile.
2. Menambah wawasan dan pemahaman penulis dalam menggunakan metode *Performance Measurement*, SUS, dan *Heuristic Evaluation* sebagai metode evaluasi usability serta User Centered Design dalam perancangan ulang UI/UX.
3. Menjadi referensi bagi pihak yang ingin mengembangkan sistem informasi wisata berbasis mobile dengan pendekatan usability yang lebih baik

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan yang sistematis membantu penulis untuk menyusun makalah dan memastikan bahwa penelitian mengikuti alur yang jelas dan mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut langkah-langkah untuk menulis laporan akhir:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, seperti User Interface, User Experience, User Centered Design (UCD), usability testing, performance measurement, System Usability Scale, Heuristic Evaluation, serta penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk metode perancangan menggunakan User Centered Design, teknik pengumpulan data, tahapan analisis dan evaluasi usability, serta alat dan teknik yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari setiap tahapan penelitian, termasuk evaluasi awal sistem, perancangan UI/UX, hasil evaluasi usability, serta pembahasan temuan penelitian.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian serta saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data pendukung dan dokumen tambahan yang relevan dengan penelitian

Halaman ini sengaja dikosongkan