

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang paling banyak disukai oleh banyak orang, sehingga banyak negara yang berlomba-lomba untuk memperbaiki dan meningkatkan dibidang sektor tersebut. Segala aspek akan ditingkatkan yang berguna untuk mendukung terciptanya pariwisata yang menarik minat wisatawan. Hal ini didukung juga dengan berkembangnya teknologi, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi wisata yang akan dikunjunginya, seperti tiket pesawat, promosi wisata dan masih banyak lainnya.

Salah satu negara yang sedang meningkatkan aspek pariwisatanya yaitu Korea Selatan. Korea Selatan merupakan negara yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan asing karena fenomena *Korean Wave*. Fenomena *Korean Wave* atau *Hallyu* merupakan bentuk kebudayaan Korea Selatan yang sudah tersebar secara global sejak tahun 1990, dan masuk ke Indonesia sekitar tahun 2000-an. Dengan adanya fenomena *Korean Wave* atau *Hallyu*, Korea Selatan makin marak dikunjungi wisata. Jika dilihat dari Gambar I.1, dalam 10 tahun terakhir wisatawan asing yang berkunjung ke Korea Selatan selalu meningkat.



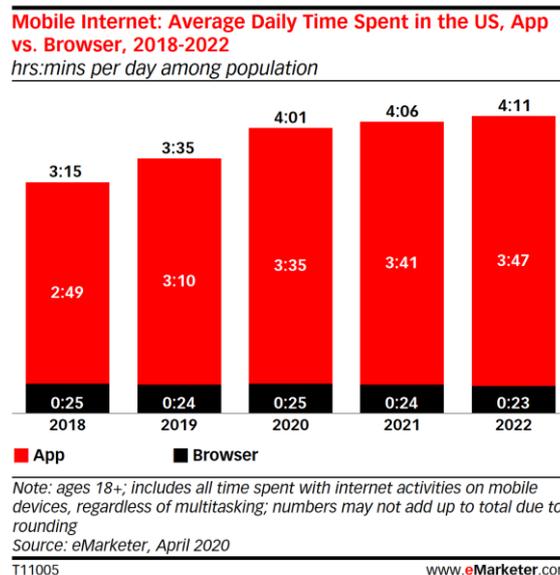
Gambar I.1 Peningkatan Wisatawan Asing di Korea Selatan  
Sumber (Ceic Data, 2020)

Selain wisatawan asing, wisatawan muslim yang berkunjung ke Korea Selatan juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Maka dari itu pemerintah sedang mengembangkan program *halal tourism* supaya menarik perhatian wisatawan muslim. Untuk meningkatkan wisatawan muslim, pemerintah Korea Selatan

menjadikan *halal tourism* sebagai sebuah produk yang ingin dikembangkan untuk menarik minat wisatawan muslim berkunjung ke Korea Selatan. Selain program *halal tourism*, pemerintah Korea Selatan juga sedang gencar untuk melakukan peningkatan fasilitas halal yang ada di Korea Selatan. Fasilitas halal tersebut seperti tempat ibadah dan restaurant halal. Menurut informasi yang terdapat di situs *Korea Tourism Organization* (KTO), terdapat 187 tempat ibadah dan 372 restaurant yang menjual makanan halal. Dengan meningkatkan fasilitas halal di Korea Selatan, diharapkan untuk bisa memenuhi kebutuhan para wisatawan muslim supaya lebih banyak berkunjung ke Korea Selatan.

Dengan melakukan strategi diatas, Korea Selatan berhasil meningkatkan jumlah wisatawan tiap tahunnya. Maka dari itu, diperlukannya sumber informasi yang bisa digunakan oleh para wisatawan agar wisatawan tidak kesulitan untuk mencari informasi mengenai fasilitas-fasilitas halal di Korea Selatan.

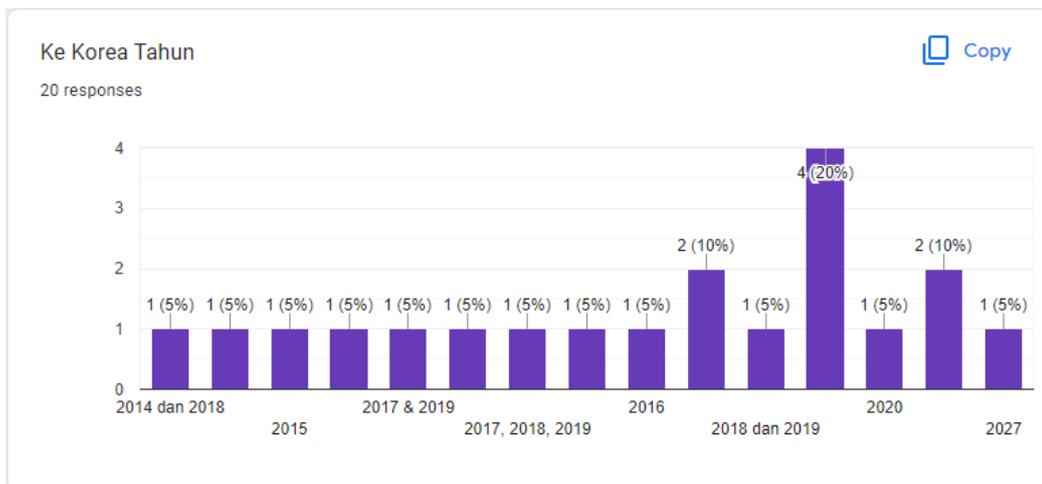
Pada era modern saat ini, sebuah teknologi informasi yang berkembang secara pesat, manusia membutuhkan teknologi yang memudahkan hidup, salah satunya adalah aplikasi *mobile*. Menurut tulisan Wurmser di situs eMarketer (2020), telah terjadi peningkatan pada penggunaan aplikasi berbasis *mobile* pada tiap tahunnya. Peningkatan tersebut bisa dilihat di Gambar I.2.



Gambar I.2 Perbandingan Penggunaan Aplikasi Berbasis *Mobile* dan *Website*  
Sumber (eMarketer, 2020)

Dari Gambar I.2 tersebut, bisa dilihat bahwa kebiasaan perilaku masyarakat yang menyukai berinteraksi menggunakan aplikasi *mobile* meningkat setiap tahunnya. Aplikasi *mobile* banyak keunggulan, seperti aplikasi lebih mudah digunakan, banyak interaksi seperti map dan lain-lain yang bisa digunakan di aplikasi *mobile*. Sehingga jika dilihat dari permasalahan yang ada, diperlukan sebuah solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Maka dari itu peneliti mencoba untuk melakukan penelitian untuk membantu para wisatawan muslim yang berkunjung ke Korea Selatan.

Peneliti mencoba untuk melakukan wawancara kepada delapan responden dengan syarat responden tersebut beragama muslim dan pernah berkunjung ke Korea Selatan yang bertujuan untuk menggali informasi permasalahan yang sedang dialami oleh wisatawan. Peneliti menyebar kuisisioner untuk memilah responden yang ingin peneliti wawancarai.



Gambar I.3 Kriteria Responden

Pada Gambar I.3, rata-rata responden pernah berkunjung ke Korea Selatan lebih dari 1 kali dari rentang tahun 2014 sampai dengan 2021. Peneliti memilih responden yang ingin diwawancarai dengan rentang tahun 2016 sampai dengan 2021. Pada wawancara tersebut ditemukan beberapa permasalahan yang sering responden rasakan ketika sedang liburan di Korea Selatan. Detail permasalahan tersebut bisa dilihat pada Tabel I-1.

Tabel I-1 Permasalahan Pengguna

No	Permasalahan
1	Pengguna merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi restoran halal.
2	Pengguna merasa kesulitan untuk mendapatkan <i>ingredient</i> makanan kemasan di supermarket.
3	Pengguna merasa kesulitan membeli makanan pada kondisi tertentu.
4	Pengguna merasa kesulitan untuk mencari tempat ibadah.
5	Pengguna merasa kesulitan untuk menentukan arah qibla maupun waktu sholat.
6	Pengguna merasa kesulitan untuk berkomunikasi dengan warga lokal, dikarenakan warga lokal tidak bisa bahasa Inggris.
7	Rata-rata informasi menggunakan huruf hangeul.
8	Tidak ada tempat bertanya mengenai informasi halal di Korea Selatan.

Pada Tabel I-1 merupakan permasalahan yang dialami oleh wisatawan saat berkunjung ke Korea Selatan. Selain permasalahan, penulis juga menanyakan keinginan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh wisatawan. Pada Tabel I-2 merupakan keinginan dan kebutuhan wisatawan.

Tabel I-2 Keinginan Pengguna

No	Keinginan
1	Penerjemah suara, foto dan huruf
2	Informasi restoran halal
3	Pindai produk
4	Informasi tempat ibadah
5	Arah qibla serta waktu sholat
6	Forum
7	Pesan antar makanan melalui aplikasi

Dari hasil permasalahan dan keinginan responden pada tabel diatas, wisatawan memerlukan sebuah sistem dengan sumber informasi yang lebih efektif, cepat dan mudah serta bisa menggambarkan jelas informasi yang dibutuhkan oleh

wisatawan. Maka dari itu peneliti membuat rancangan *user interface* aplikasi Halal *Tourism* untuk memberikan solusi pada permasalahan-permasalahan ada.

Pada pembuatan aplikasi Halal *Tourism* ini memerlukan sebuah metode yang bisa membantu untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami oleh pengguna serta bisa memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut. Sehingga *design thinking* dipilih sebagai metodologi yang akan digunakan untuk merancang aplikasi Halal *Tourism* Korea. Menurut Kelley dan Brown (2018) dalam Lazuardi & Sukoco (2019, hal.1), metode *design thinking* adalah pendekatan untuk menemukan kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh pengguna serta menciptakan solusi dan inovasi baru untuk mengintegrasikan kebutuhan orang-orang, kemungkinan teknologi, dan persyaratan untuk kesuksesan bisnis. Metode *design thinking* memiliki enam tahap, yaitu *empathize, define, ideate, prototyping, testing, dan implement*.

Metode ini digunakan peneliti untuk melakukan perncangan aplikasi Halal *Tourism* Korea yang mengingat bahwa pendekatan *design thinking* bertujuan untuk menentukan serta menyelesaikan sebuah permasalahan yang dialami oleh wisatawan. Hasil akhir dalam perancangan aplikasi Halal *Tourism* Korea yang menggunakan metode *design thinking* ini, diharapkan bisa membantu wisatawan untuk mencari informasi mengenai fasilitas-fasilitas halal di Korea Selatan dengan mudah dan bisa digunakan di mana saja.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berikut rumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan uraian diatas:

1. Bagaimana perancangan *user interface* dan *user experience* pada aplikasi Halal *Tourism* dengan menggunakan metode *design thinking*?
2. Bagaimana tahapan pengujian pada hasil *prototype* aplikasi Halal *Tourism* sehingga bisa memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan pengguna?
3. Bagaimana implementasi *front end* aplikasi Halal *Tourism* Korea?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Melakukan analisis dengan menggunakan metode *design thinking* untuk membuat desain yang bisa membantu memenuhi kebutuhan wisatawan yang sedang berada di Korea Selatan.
2. Melakukan evaluasi hasil rancangan *prototype* pada aplikasi *Halal Tourism* sehingga bisa memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan pengguna.
3. Mengetahui cara implementasi *front end* aplikasi *Halal Tourism* Korea.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian yaitu

1. Rancangan *user interface* aplikasi *Halal Tourism* Korea berbasis *mobile* menggunakan aplikasi Figma.
2. Rancangan *user interface* dan *user experience* untuk beberapa aktor, yaitu wisatawan, pihak restoran dan pihak *driver*.
3. Pada penelitian ini terbatas pada implementasi *front end* pada sisi *user* wisatawan dengan fitur *products*, *forum* dan sisi *user restaurant* pada fitur *restaurant information* dengan menggunakan bahasa pemrograman kotlin.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Memudahkan wisatawan muslim yang ingin melakukan perjalanan wisata ke Korea Selatan dapat menggunakan aplikasi *Halal Tourism* Korea untuk melakukan pengecekan informasi mengenai fasilitas-fasilitas halal.
2. Memudahkan pihak *restaurant* dan *driver* untuk membantu wisatawan muslim melakukan pemesanan secara online.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan atau saran bagi penelitian untuk yang sejenis di masa mendatang.