

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara maritim merupakan sebutan untuk negara Indonesia karena luas wilayah lautan yang melebihi dari luas wilayah daratan [1]. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara yang kaya akan sumber daya alamnya [2]. Kekayaan alam dengan keindahan nya menjadi pusat perhatian dan daya tarik masyarakat untuk mengunjungi dan berwisata. Sektor pariwisata di berbagai wilayah Indonesia kaya akan keindahan dan potensi serta dapat memberikan dampak bagi ekonomi, sosial, dan lingkungan berbagai daerah [3]. Potensi pariwisata yang ada bukan hanya menjadi aset alam, tetapi juga membutuhkan strategi pengembangan untuk masa depan agar potensi tersebut dapat dimaksimalkan [4].

Salah satu daerah dengan tempat wisata yang banyak dan populer akan keindahan alam nya adalah Banyumas [5]. Banyumas merupakan suatu Kabupaten yang terletak di provinsi Jawa Tengah dan memiliki banyak objek wisata alam yang terawat dan asri, sehingga tidak jarang dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai asal kota [6]. Setiap objek wisata di Kabupaten Banyumas memiliki jumlah pengunjung yang beragam dan semakin berubah dari tahun ke tahun [7]. Berikut Tabel 1.1 menampilkan data pengunjung beberapa objek wisata di Banyumas pada tahun 2019 – 2023:

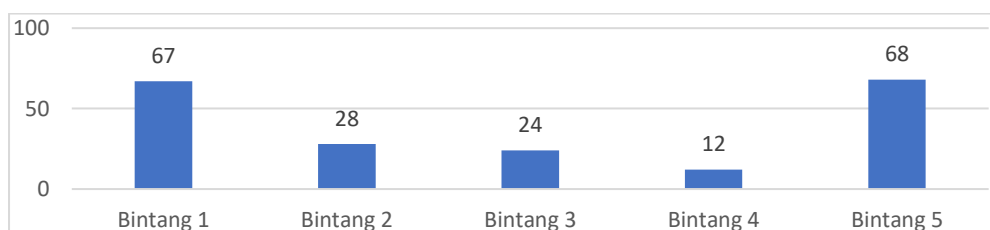
**Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Objek Wisata Banyumas [7]**

| Jumlah Objek Wisata                                            | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|----------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Banyaknya Wisatawan Objek Wisata di Wilayah Kabupaten Banyumas |           |           |           |           |           |
| 97                                                             | 1.293.883 | 1.137.551 | 1.448.081 | 2.423.830 | 3.211.002 |

Semua data yang ditampilkan pada Tabel 1.1 membuktikan bahwa pengunjung destinasi wisata di Kabupaten Banyumas mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Pemerintah setempat memanfaatkan peran teknologi dalam upaya mempromosikan destinasi wisata di Banyumas [6] salah satu nya dengan melakukan digitalisasi berupa aplikasi bernama Dolan Banyumas, hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin berwisata agar mendapatkan informasi destinasi wisata Banyumas yang lengkap dan mudah hanya melalui aplikasi [8]. Aplikasi Dolan Banyumas dirancang sebagai sarana untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pariwisata di wilayah Banyumas. Aplikasi ini menyajikan beragam konten informatif, mencakup lokasi destinasi wisata, tempat kuliner, fasilitas penginapan, pusat oleh-oleh, desa-desa wisata, serta paket perjalanan dan daftar biro wisata yang tersedia di Kabupaten Banyumas [8]. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, mengatakan bahwasanya Dolan Banyumas merupakan *platform* digital pariwisata dan aplikasi *mobile* pertama di Banyumas yang melakukan digitalisasi pariwisata berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat Banyumas serta berlandaskan kearifan lokal.

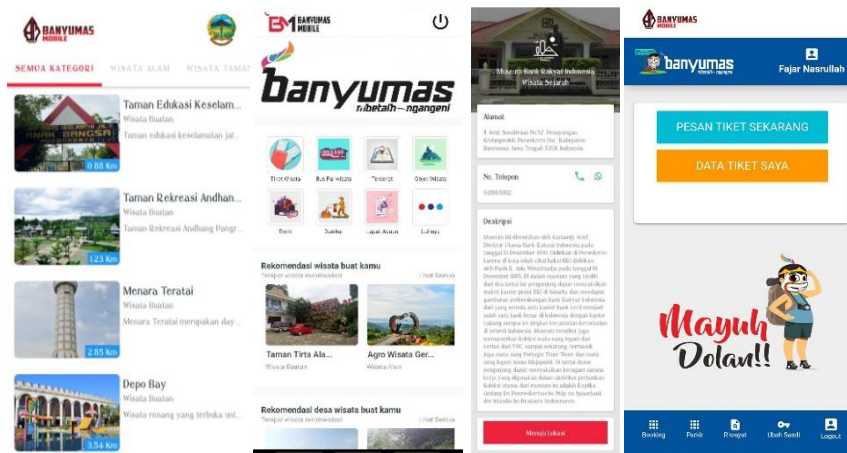
Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui *Google Play Store*, terdapat banyak ulasan dan penilaian yang diberikan oleh para pengguna terhadap aplikasi Dolan Banyumas yang menunjukkan aplikasi Dolan Banyumas masih memiliki kekurangan. Berikut diambil 199 data terbaru dari seluruh pengguna terkait jumlah *ratings* dari aplikasi Dolan Banyumas yang ditampilkan pada Gambar 1.1:



Gambar 1. 1 Diagram Jumlah *Ratings* [9]

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 1.1 tersebut, diketahui bahwasanya aplikasi Dolan Banyumas masih memiliki banyak kekurangan, baik itu kekurangan teknis maupun non teknis. Kekurangan tersebut berkaitan dengan fitur ataupun informasi yang terbatas, kesulitan

melakukan autentikasi akun, data diri pengguna yang terlewat banyak untuk diberikan, pemesanan tiket *online* yang tidak diterima penyedia wisata, hingga desain *interface* aplikasi yang kurang bagus dan *user friendly*. Berbagai kekurangan tersebut dapat menyebabkan penurunan minat masyarakat dalam berwisata, selain itu upaya untuk mempromosikan destinasi wisata melalui aplikasi menjadi tidak efektif.



Gambar 1. 2. Screenshot Aplikasi Dolan Banyumas

Selain permasalahan pada fungsional aplikasi, aplikasi Dolan Banyumas juga memiliki kekurangan pada desain antarmuka aplikasi yang kurang intuitif dan cenderung membosankan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, mengatakan bahwasanya hingga saat ini aplikasi Dolan Banyumas belum secara penuh berjalan optimal pada interaksi dengan pengguna yaitu pada desain antarmuka dan *front end* aplikasi. Selain itu, fitur umpan balik dari sesama pengguna terkait objek wisata saat ini hanya tersedia pada *website* dan belum tersedia pada aplikasi *mobile*. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang ditujukan kepada 31 responden yang merupakan pengguna aplikasi, menunjukkan sebanyak 67,7% pengguna menganggap desain visual aplikasi kurang menarik dan *user friendly*. Selain itu, dari jawaban responden dapat disimpulkan beberapa permasalahan terkait tampilan aplikasi *mobile* Dolan Banyumas yaitu desain antarmuka yang tidak intuitif dan *user friendly*, informasi detail wisata tidak lengkap, tidak ada menu pencarian wisata, dan tidak dapat

umpan balik dari sesama wisatawan serta membutuhkan fitur rencana perjalanan dan unggahan berbagi cerita wisatawan.

Peneliti akan mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi *mobile* Dolan Banyumas pada fitur wisata dengan memberikan kuesioner kepada pengguna dan melakukan *redesign* interface berdasarkan hasil kuesioner tersebut. Selain itu dilakukan pengembangan aplikasi menggunakan metode *User Centered Design* dengan Android Studio dan Kotlin, diikuti pengujian *Usability Testing* menggunakan *Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)*. Fokus penelitian adalah mengembangkan desain *interface* yang lebih bagus dan *user friendly*, dan mengembangkan informasi destinasi wisata serta fitur baru untuk pembuatan rencana perjalanan dan unggahan cerita pengalaman wisata oleh pengguna.

Setelah penelitian ini dilakukan, peneliti berharap upaya evaluasi dan pengembangan aplikasi *mobile* Dolan Banyumas dapat menjadi rekomendasi kepada Dinkominfo Kabupaten Banyumas untuk dilakukan pengembangan kembali sehingga memudahkan para pengguna dari kalangan wisatawan dalam mencari destinasi wisata yang tepat dan lengkap serta membantu dalam penyusunan rencana perjalanan dan mendapatkan ulasan pengalaman wisatawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data hasil dari wawancara dan kuesioner yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diketahui permasalahan yang dialami oleh para pengguna aplikasi *mobile* Dolan Banyumas adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman penggunaan aplikasi terhadap desain antarmuka yang tidak intuitif dan *user friendly*
2. Tidak ada menu pencarian wisata dan informasi detail wisata yang tidak lengkap.
3. Pengguna tidak mendapatkan umpan balik secara langsung dari sesama wisatawan dan membutuhkan fitur unggahan berbagi cerita pengalaman wisatawan dan pembuatan rencana perjalanan.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka dapat diketahui tujuan dan manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengembangkan tampilan aplikasi *mobile* Dolan Banyumas untuk menyelesaikan permasalahan pada pengalaman pengguna aplikasi.
2. Mengembangkan fitur pencarian dan informasi destinasi wisata untuk mempermudah pengguna dalam mencari destinasi wisata yang tepat dan lengkap.
3. Mengembangkan fitur berbagi pengalaman wisatawan dan pembuatan rencana perjalanan untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan ulasan wisatawan serta mengorganisir rencana wisata.
4. Menguji tampilan aplikasi *mobile* Dolan Banyumas menggunakan metode *Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)* untuk validasi keberhasilan pengalaman penggunaan aplikasi.

### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijadikan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Evaluasi pengalaman pengguna yang kemudian berdasarkan hasil evaluasi dilakukan pengembangan dimaksudkan untuk aplikasi *mobile* Dolan Banyumas.
2. Pengembangan aplikasi dilakukan menggunakan metode *User Centered Design* sedangkan untuk evaluasi akhir *usability testing* dilakukan menggunakan metode *Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)* agar data yang didapat lebih faktual.
3. Fitur yang akan dikembangkan pada aplikasi *mobile* Dolan Banyumas yaitu pengembangan desain tampilan aplikasi fitur wisata dan informasi destinasi wisata, serta penambahan fitur pembuatan rencana perjalanan dan berbagi cerita pengalaman wisata berupa unggahan teks dari seluruh pengguna.

### 1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD) sebagai metode perancangan nya, agar setiap proses yang berjalan dari pengumpulan data hingga pengujian dapat terselesaikan secara efektif, kontekstual, fleksibel, dan basis nya aktual karena berpusat pada pengguna [10].

*User Centered Design* (UCD) adalah cara berulang dalam merancang antarmuka. Proses ini terus diulang dan selalu memprioritaskan tujuan agar mudah digunakan, siapa penggunanya dan bagaimana sifat mereka, di mana produk akan dipakai, apa yang akan dilakukan pengguna dengan produk, dan bagaimana langkah-langkah pengguna saat memakai produk [11].

Tahapan pada *User Centered Design* (UCD) diawali dengan *research*, yaitu dengan dilakukan *specify the context of use* [12], berupa pencarian data dengan melakukan wawancara singkat kepada wisatawan pengguna aplikasi Dolan Banyumas, serta kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas sebagai badan yang mengembangkan aplikasi yang kemudian dijadikan basis awal untuk mengetahui karakter pengguna serta permasalahan utama dari pengalaman pengguna untuk mengetahui relevansi aplikasi dengan kondisi permasalahan pengguna. Output dari tahap ini adalah berupa *User Persona* dan *User Journey*. Setelah data terkait karakter dan permasalahan pengguna sudah terkumpul, maka masuk ke tahap berikutnya yaitu *Requirement*.

*Requirement* adalah tahap identifikasi kebutuhan pengguna atas permasalahan pada pengalaman penggunaan aplikasi sebelumnya, atau disebut dengan tahap *Specify the user and organizational requirements* [12]. Proses ini dilakukan dengan wawancara kepada wisatawan Banyumas. Output dari tahap ini adalah list kebutuhan pengguna dan *user journey map*.

Setelah diketahui semua masalah dan kebutuhan pengguna, maka sudah saat nya implementasi solusi dengan melakukan *Produce Design Solution* [12]. Desain diselesaikan dalam dua tahap, *low fidelity design* dan

*high fidelity design*, desain disesuaikan dengan *requirement* sebelumnya. Harapannya setiap design dapat menyelesaikan permasalahan *user*. Setelah final desain selesai, masuk ke tahap akhir yaitu *Evaluate Design* berupa pengujian *usability* menggunakan metode *Post Study System Usability Questionnaire*. Hasil perhitungan dari testing tersebut akan dijadikan tolak ukur keberhasilan dari perancangan dan penelitian ini.

### 1.6 Jadwal Pelaksanaan

Penelitian ini melibatkan beberapa tahap yang harus dilakukan secara berurutan. Untuk memastikan hasil penelitian yang berkualitas dan efisien, sangat penting untuk menetapkan jadwal yang sesuai dengan batas waktu yang tersedia. Berikut ini adalah jadwal untuk setiap tahap penelitian tersebut:

Tabel 1. 2. Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir

| No. | Deskripsi Tahapan       | Bulan 1 | Bulan 2 | Bulan 3 | Bulan 4 | Bulan 5 | Bulan 6 |
|-----|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1   | Pengumpulan Data        |         |         |         |         |         |         |
| 2   | <i>Research</i>         |         |         |         |         |         |         |
| 3   | <i>Requirements</i>     |         |         |         |         |         |         |
| 4   | <i>Design</i>           |         |         |         |         |         |         |
| 5   | <i>Evaluation</i>       |         |         |         |         |         |         |
| 6   | Analisa Hasil Pengujian |         |         |         |         |         |         |
| 7   | Penyusunan Laporan TA   |         |         |         |         |         |         |
| 8   | Seminar Hasil           |         |         |         |         |         |         |