

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah berdampak dan mengubah banyak aspek bagi kehidupan dan kebiasaan manusia dalam bertransaksi[1]. Perkembangan teknologi juga telah membawa transformasi besar dalam cara masyarakat melakukan transaksi pembelian dan penyewaan. Budaya ini terus tumbuh dan berubah, dan diharapkan akan terus memberikan pengaruh besar pada berbagai bidang kehidupan di masa mendatang [2].

Dalam era modern ini, *Website* menjadi media penting yang menghubungkan penjual dan pembeli, memfasilitasi berbagai kebutuhan seperti transaksi perbankan online, proses pemesanan tiket, dan transaksi belanja kebutuhan lainnya, serta berfungsi sebagai platform promosi untuk individu, perusahaan maupun sebuah produk[3]. Sebuah situs web harus memadukan estetika visual yang menarik dengan fungsionalitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pentingnya *User interface* (UI) tidak bisa diabaikan, karena desain yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kenyamanan pengguna atau pengunjung, sehingga mereka merasa lebih betah untuk menghabiskan waktu lebih lama di situs tersebut[4].

Berdasarkan pernyataan yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dengan judul *Press Conference* Hasil Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024 menyatakan bahwa Pada tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221.563.479 jiwa, sebuah peningkatan signifikan dari total populasi 278.696.200 jiwa pada tahun 2023[5]. Internet adalah faktor kunci yang mendorong kemajuan teknologi yang cepat di era modern ini, terutama dalam pertumbuhan sektor e-commerce yang signifikan di Indonesia[6].

Dengan kemudahan akses, efisiensi waktu, transparansi informasi, otomatisasi proses, dan integrasi dengan sistem lain, penggunaan *Website* sebagai media pemesanan tiket telah terbukti sebagai alat yang sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna, oleh karena itu perancangan *Website* juga harus mempertimbangkan *User interface* (UI) yang memenuhi kebutuhan pengguna. *User interface* (UI) merupakan elemen yang memungkinkan pengguna untuk

melihat dan berinteraksi dengan sistem komputer, *Website*, atau aplikasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan pengalaman pengguna (UX) yang lebih intuitif dan mudah[7].

Human-Centered Design (HCD), sebagai paradigma desain, menempatkan manusia sebagai pusat dalam proses desain, dengan penekanan pada pemahaman dan pemenuhan kebutuhan pengguna yang mendalam. Dalam konteks ini, pengguna tidak hanya dilihat sebagai penerima akhir dari produk atau layanan, tetapi sebagai bagian integral dari solusi yang diciptakan[8].

Heuristic Evaluation Usability berperan sebagai pedoman kunci dalam evaluasi dan desain *User interface* (UI). Selanjutnya, metode *Heuristic Evaluation* memberikan efisiensi dalam mendeteksi dan memecahkan masalah desain. Yang terpenting, metode ini menempatkan pengguna di pusat seluruh proses desain, menciptakan pengalaman yang optimal dan memuaskan bagi pengguna akhir. Oleh karena itu, metode *Heuristic Evaluation* menjadi instrumen yang sangat berharga dalam proses re-desain *User interface* (UI)[9].

CV. Alas Veenuz merupakan sebuah destinasi wisata yang menawarkan pengalaman unik dan menarik. Terletak di kawasan pegunungan dengan udara sejuk, CV. Alas Veenuz menawarkan berbagai fasilitas seperti penginapan, taman bermain, dan berbagai aktivitas outdoor. Pengunjung dapat menikmati pemandangan alam yang indah, berjalan-jalan di sekitar area, atau bahkan mencoba berbagai aktivitas petualangan. Dengan suasana yang tenang dan damai, CV. Alas Veenuz menjadi tempat yang ideal untuk melepas penat dan menikmati waktu santai. Berdasarkan beberapa referensi dan wawancara dengan Bapak Ega Puguh, yang merupakan PIC di CV. Alas Veenuz, dan hasil survei yang kami lakukan pada pengguna *Website*, kami menemukan beberapa masalah utama pada *Website* pemesanan tiket tersebut. Masalah-masalah tersebut meliputi tampilan *Website*, keterbatasan dalam metode pembayaran, proses pemesanan, dan manajemen pembelian tiket. Semua masalah ini memerlukan penyelesaian dan perbaikan. Karena permasalahan tersebut peneliti berencana untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan merancang ulang *User interface* yang dapat memenuhi standar kelayakan dari *Website* Bumi Perkemahan CV. Alas Veenuz. Dalam proses

evaluasi *Website Bumi Perkemahan CV. Alas Veenuz*, peneliti menerapkan metode *Human-Centered Design* (HCD). Untuk implementasi metode ini, peneliti menggunakan metode analisis tambahan untuk mengukur kelayakan, yaitu metode *Heuristic Evaluation* (HE).

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada konteks dan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut ini adalah tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini. Dengan mempertimbangkan informasi yang telah disampaikan, inilah sasaran yang ditetapkan untuk studi ini.

1.2.1. Permasalahan

Berdasarkan hasil Pra-kuesioner dan wawancara dengan Bapak Ega selaku penanggung jawab CV. Alas Veenuz bahwa *Website* ini memiliki beberapa permasalahan terutama terkait kurangnya informasi, tampilan situs web yang kaku, alur pemesanan yang membingungkan, keterbatasan metode pembayaran, pendataan yang semi konvensional dan konfirmasi pesanan secara manual.

1.2.2. Metode Usulan

Dengan pemaksimalan penggunaan *Website* akan meningkatkan persentase pengunjung dikarenakan mudahnya akses dalam memesan tiket. Tidak hanya itu dari segi perusahaan hal ini dinilai akan mempermudah stake holder dalam manajemen pembelian dan laporan. Dari segi pengunjung pemesanan tiket akan dapat dilakukan kapan pun dengan mudah. Dengan menerapkan prinsip-prinsip Pendekatan *Human-Centered Design* (HCD), situs web pemesanan tiket online dapat menjadi lebih *user-friendly* dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan keuntungan perusahaan.

1.2.3. Pertanyaan penelitian

Setelah mempertimbangkan permasalahan dan metode yang telah dijelaskan, penulis dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar nilai hasil usability dari aspek user experience pada *website* Alas Veenuz menggunakan metode *Heuristik Evaluation*?
2. Seberapa besar hasil usability dari perancangan *prototype* UI/UX pada *website* Alas Veenuz dengan menggunakan pendekatan *Heuristik Evaluation* dan metode *Human Centered Design* dalam proses perbaikan desain sehingga dapat di terima oleh pengguna?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *user interface* dan *user experience* pada *website* Alas Veenuz dari permasalahan yang dialami oleh pengguna menggunakan pendekatan *Heuristik evaluation*. Hasil evaluasi awal akan dijadikan pedoman dalam proses perancangan desain perbaikan menggunakan metode *Human Centered Design*. Hasil perancangan perbaikan akan dilakukan pengujian kedua untuk mengetahui nilai usability dan pengaruh metode *Heuristik* dan *Human Centered Design* dalam proses perbaikan desain sehingga dapat diterima dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan evaluasi pengalaman pengguna dan desain antarmuka dengan menggunakan Metode *Human Centered Design* pada *Website* CV. Alas Veenuz, diharapkan *Website* ini dapat memberikan manfaat bagi pengguna dan meningkatkan kenyamanan serta mengurangi terjadinya kesalahan dalam melakukan pemesanan tiket. Dari perspektif perusahaan, *website* ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing di industri pariwisata, memperbaiki kualitas *Website*, dan meningkatkan nilai pengalaman pengguna pada platform tersebut.

1.4. Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan batasan masalah pada penelitian ini merupakan sebagai berikut

1. Objek penelitian ini merupakan *Website* pemesanan tiket bumi perkemahan CV. Alas Veenuz.
2. Penelitian pada *website* Alas Veenuz ini berfokus pada desain tampilan interface
3. Responden adalah wisatawan yang memiliki akun *Website* Alas Veenuz. .
4. Metode penelitian menggunakan pendekatan *Human-Centered Design* (HCD) dan Metode *Heuristic Evaluation* (HE) digunakan untuk menemukan dan menilai masalah *Usability*.
5. Rancangan yang dihasilkan berupa *Prototype*.
6. *Prototype* yang dirancang merupakan model berbasis *Website*.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut ini merupakan sistematika dalam penulisan skripsi yang digunakan untuk melakukan penyusunan laporan skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura:

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang Latar Belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang teori yang terkait dengan penelitian. Teori tersebut dapat bersumber dari buku, internet, maupun dari jurnal penelitian sebelumnya.

3. BAB III Metode Penelitian

Pada Bab ini membahas tentang alur penelitian, metode yang digunakan, permasalahan dan solusi yang ada.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan temuan dan pembahasan dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta menguraikan analisis data yang dilakukan dengan metode yang dijelaskan pada Bab III.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab V ini merupakan bagian penutup yang menyajikan kesimpulan dari penelitian serta rekomendasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.