

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu adalah pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang saling berkaitan sebagai berikut.

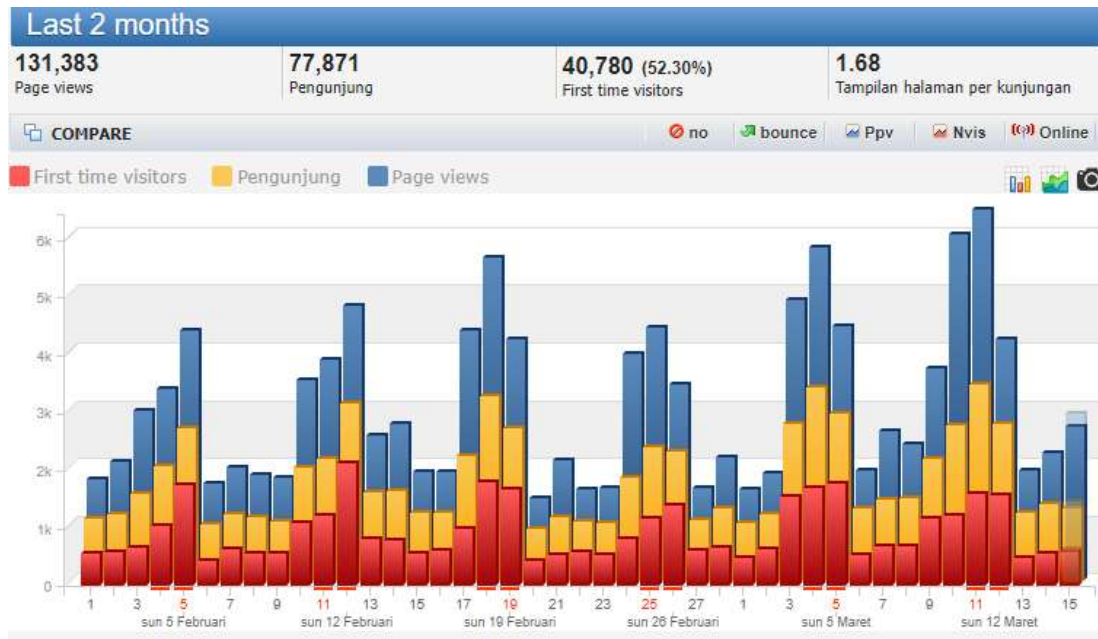
1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi saat ini berkembang pesat. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindari. *Website* merupakan sebuah situs teknologi informasi yang berbasis web untuk memungkinkan pengguna mendapatkan informasi (Dermawan, 2013). Perkembangan teknologi informasi saat ini seharusnya dimanfaatkan untuk mengembangkan bisnis. Perusahaan atau organisasi umumnya memiliki sebuah *website* yang digunakan sebagai media informasi untuk menginformasikan ke khalayak terkait apa saja yang dimiliki untuk menarik perhatian pengguna. Adanya *website* memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi dari sebuah perusahaan atau organisasi tanpa harus datang ke tempatnya langsung. *Website* yang digunakan harus memiliki kualitas tampilan yang interaktif dan mudah dipahami agar informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik oleh pengguna saat mengakses *website* tersebut (Nielsen, 1993).

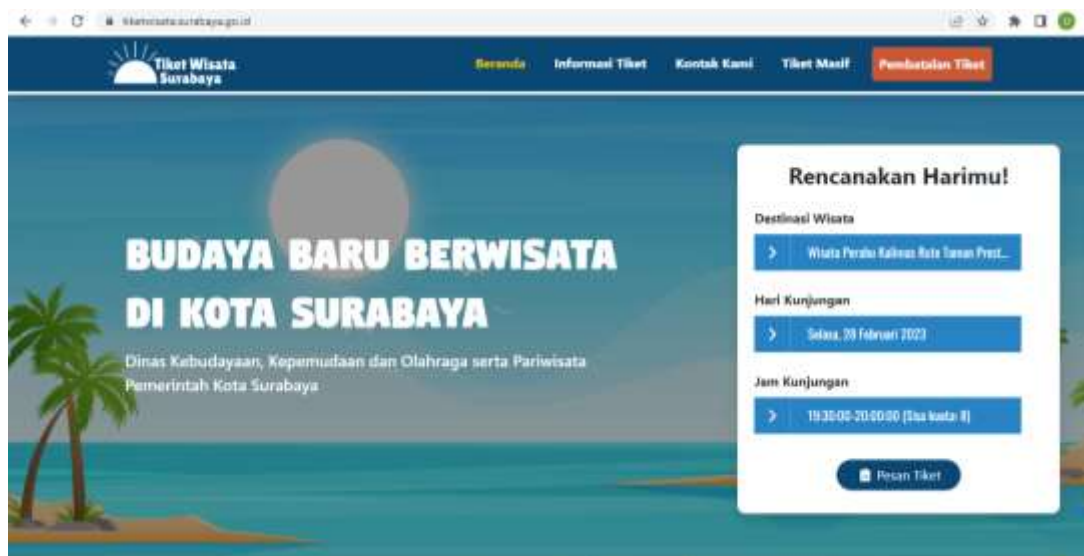
Menurut Nielsen (1993) kualitas *website* dapat diidentifikasi dari beberapa aspek diantaranya yaitu fitur yang dapat dijalankan dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan pengguna, dapat diakses dengan mudah dan memiliki isi konten yang sesuai dengan fungsi *website*. *Usability* merupakan salah satu aspek yang penting yang harus diperhatikan dalam kualitas *website*. *Usability* merupakan parameter untuk mengetahui kepuasan pengguna sehingga dapat berinteraksi melalui *website* dan mengetahui kemudahan penggunaan produk untuk mencapai tujuan (Wahyuningrum, 2021).

Situs *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id/> merupakan *website* dibawah naungan Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. *Website* tersebut menyajikan informasi tentang destinasi wisata yang berada pada Kota Surabaya. Informasi yang disampaikan terkait penjelasan singkat mengenai destinasi wisata. Pilihan destinasi wisata yang ditampilkan yaitu Taman Hiburan Pantai Kenjeran, Museum Sepuluh Nopember Komplek Tugu Pahlawan, Museum Dr. Soetomo, Museum Pendidikan, Museum H.O.S Tjokroaminoto, Museum W.R. Soepratman, Museum Olahraga, Bus Surabaya Shopping and *Culinary Track* (SSCT), dan Wisata Perahu Kalimas. Situs *website* ini dibentuk untuk mempermudah seseorang mengenal lebih banyak mengenai apa saja wisata yang dapat dikunjungi di Kota Surabaya tanpa harus datang ke lokasi. Situs *website* sangat penting dikembangkan agar mendorong kepariwisataan di Kota Surabaya hingga mampu bersaing dengan mancanegara.

Website pemesanan tiket wisata Kota Surabaya bisa digunakan sebagai media promosi untuk menghidupkan kembali destinasi wisata sejarah yang terdapat di Kota Surabaya. Untuk mendapatkan tiket wisata beberapa destinasi wisata hanya bisa dilakukan pemesanan secara *online* melalui *website*. Antusias masyarakat untuk mengunjungi destinasi wisata cukup besar pada salah satu destinasi wisata yaitu Perahu Kalimas. Berdasarkan *website* penjualan tiketnya nyaris memenuhi kuota pada setiap sesi yang tersedia. Kuota pengunjung wisata Perahu Kalimas yang disediakan yaitu berjumlah 80 pengunjung setiap sesi dan terdapat 11 sesi yang dimulai pada pukul 15.00 sampai 21.00 setiap sesi pengunjung memiliki waktu 30 menit untuk menikmati wisata Perahu Kalimas rute taman prestasi, sehingga setiap harinya wisata Perahu Kalimas memiliki kuota 198 pengunjung. Gambar 1.1 menunjukkan persentase penjualan tiket wisata selama 2 bulan terakhir yaitu bulan februari dan maret, sejumlah 131.383 pengguna mengakses halaman *website*, sejumlah 77.871 pengguna *website* melakukan pemesanan tiket, dan sejumlah 40.780 merupakan pengguna yang pertama kali hanya mengakses *website*.



Gambar 1.1 Jumlah pengunjung website



Gambar 1.2 Tampilan halaman website tiket wisata Kota Surabaya

Menu yang tersedia dalam website tersebut yaitu Informasi tiket yang digunakan untuk melihat harga, cara pemesanan dan *Frequently Asked Questions*. Menu Kontak Kami yang digunakan untuk penyampaian saran dan pertanyaan. Menu Tiket Masif yang digunakan untuk memesan tiket dalam jumlah banyak. Terdapat juga menu

pemesanan dan pembatalan tiket. Hasil studi lapangan dengan melakukan wawancara kepada pengguna *website* diperoleh bahwa informasi yang ada belum tersampaikan dengan baik kepada pengguna sehingga masih banyak pertanyaan mengenai informasi yang dibutuhkan meskipun sudah tersedia pada *website*. Informasi yang diperoleh 4 dari 6 pengunjung yang sudah memesan tiket melalui *website* kecewa dan rugi waktu dikarenakan setibanya dilokasi ternyata pada sesi tersebut wisata tidak beroperasi dan di *website* belum ada informasi jika sesi yang telah dipesan oleh pengguna tidak beroperasi sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* masih belum memiliki arsitektur informasi yang baik. Tampilan *website* saat ini masih belum memiliki desain yang interaktif sesuai dengan panduan pembuatan web dengan baik yang didasarkan pada sejumlah penelitian sebelumnya dalam pembuatan *website* yang memudahkan interaksi manusia dengan komputer, Misalnya tulisan warna gelap pada warna gelap 32% lebih cepat dari pada membaca tulisan terang pada warna gelap (Leavitt, 2004).

Tingkat kemudahan pengguna menggunakan *website* ditunjukkan dengan lamanya waktu mencari informasi yang diinginkan. Sebuah penelitian dilakukan *User Interface Engineering* menyatakan diketahui bahwa waktu 60% terbuang karena pengguna tidak menemukan informasi yang diinginkan sehingga hal ini dapat menyebabkan penurunan produktifitas dan meningkatkan frustrasi (Saputri, 2017). Beberapa penelitian sejenis yang dilakukan dengan menggunakan teknik *usability testing* yaitu pengujian nilai usability sebuah aplikasi atau situs *website* menggunakan metode kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dalam mengukur tingkat kepuasan diberikan sebuah sistem setelah melakukan pengujian dengan memberikan tugas yang dikerjakan oleh pengguna atau partisipan melakukan perbaikan menggunakan prototipe sebagai saran perbaikan, kemudian kembali melakukan pengujian ulang dan membandingkan hasil.

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi terhadap *website* dengan mengukur tingkat usability *website* menggunakan kuesioner SUS yang memiliki dua faktor yaitu *usability* 8 item pertanyaan dan *learnability* 2 item pertanyaan dengan 5 skala perhitungan. Kuesioner SUS merupakan sebuah kuesioner yang mengukur kepuasan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat usability *website* pemesanan tiket wisata

Kota Surabaya (Wahyuningrum, 2021). Selain menggunakan kuesioner SUS teknik lainnya dalam metode *usability testing* yang digunakan mengevaluasi *website* merupakan teknik perhitungan performa (*performance measurement*) yaitu mengukur waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu. Teknik lain yang dikombinasikan yaitu *Retrospective Thinking Aloud* merupakan sebuah teknik yang memungkinkan pengguna memberikan sebuah kesan yang telah dilakukan dan saran tentang penyebab kesalahan pemahaman utama pengguna dalam pengalamannya menggunakan *website* (Nielsen, 1993). Setelah dilakukan pengujian diharapkan dapat mengetahui tingkat usabilitas *website*, selanjutnya informasi data tersebut akan divisualisasikan dengan prototipe sebagai usulan perbaikan tampilan antar muka *website* pemesanan tiket wisata Kota Surabaya, kemudian dilakukan pengujian kembali untuk membandingkan hasil sebagai validasi usulan perbaikan dengan prototipe.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat usabilitas *website* pemesanan tiket wisata Kota Surabaya?
2. Bagaimana usulan perbaikan *user interface* yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan usabilitas *website*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang, maka tujuan pada penelitian sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat usabilitas *website* pemesanan tiket wisata Kota Surabaya.
2. Memberikan usulan perbaikan *user interface* untuk meningkatkan usabilitas *website* pemesanan tiket wisata Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu memberikan informasi mengenai tingkat usabilitas *website* pemesanan tiket wisata Kota Surabaya dan mengusulkan perbaikan tampilan *user interface* website berdasarkan evaluasi usabilitas

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan penelitian agar pelaksanaan serta hasil yang akan diperoleh sesuai dengan tujuan pelaksanaannya. Adapun batasan penelitian sebagai berikut:

1. Desain usulan prototipe sebagai perbaikan hanya didesain pada destinasi wisata Tugu Pahlawan.
2. Penelitian dilakukan evaluasi hanya bagian *user interface* website.
3. Desain prototipe yang diusulkan hanya dibuat dengan ukuran layar laptop resolusi 1280x720.
4. Desain prototipe yang dibuat hanya dilakukan pada *tools* Figma.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian yang digunakan terdiri dari lima bab dengan uraian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka berisi mengenai *study* literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan metode *usability testing* perangkat lunak.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga merupakan metode penelitian berisi tentang metode yang digunakan penelitian serta langkah-langkah penyelesaian masalah.

BAB IV PENGOLAHAN DATA ANALISIS DATA

Bab empat berisi tentang informasi data yang diperoleh selama penelitian, hasil dari pengolahan data serta analisis data terkait metode *usability testing* dan interpretasi data yang diolah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima merupakan kesimpulan dan saran berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian serta memberikan usulan perbaikan terhadap permasalahan dari penelitian.