

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu ini mencakup pendahuluan yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang dilakukan.

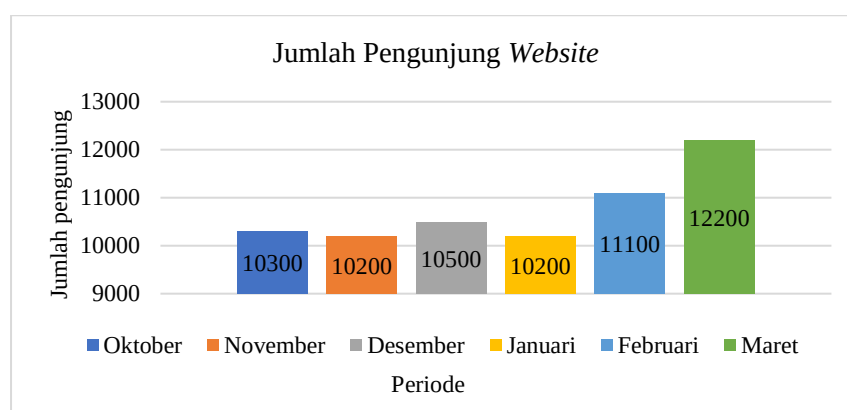
1.1 Latar Belakang

Dunia pendakian mengalami perkembangan yang signifikan. Minat masyarakat terhadap kegiatan alam bebas, terutama pendakian, semakin meningkat. Berdasarkan konferensi yang telah dilakukan oleh Indonesia Mountain Tourism pariwisata mendaki gunung merupakan salah satu sektor yang berpotensi, hal tersebut memperoleh dukungan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk menjadi pusat wisata petualangan. Destinasi pendakian gunung kini menjadi tren dan populer di dunia pariwisata, dalam konferensi tersebut dari instansi terkait membahas tentang salah satunya pengembangan secara digitalisasi pada destinasi wisata gunung diperlukan perizinan atau surat izin masuk area konservasi. Salah satu platform yang digunakan yaitu *website*. Kesuksesan sebuah *website* tidak hanya ditentukan oleh desain visualnya, tetapi juga oleh kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan atau *usability*. Media informasi ini memiliki sifat yang efektif dan efisien karena pengunjung dapat hemat dalam waktu dan biaya saat ingin mengetahui informasi tentang sebuah tempat tanpa mendatangi langsung tempat tersebut (Andriyan dkk, 2020). Pengunjung cukup mencari informasi yang disediakan dalam *website*. *Website* yang disediakan harus memenuhi harapan pengguna, sesuai tujuan kegunaan, dan menyediakan konten atau isi yang bermanfaat. Mencapai hal tersebut harus mempertimbangkan berbagai masalah antarmuka pengguna, dan berupaya menciptakan situs web yang memungkinkan pengguna merasa puas, efektif dan efisien dalam mengakses sebuah *website* (Leavitt, 2003).

Beberapa wisata gunung yang ada di daerah Jawa Timur seperti Gunung Bromo dan kawasan Tahura Raden Soerjo yang telah melakukan digitalisasi pelayanan dalam melakukan pemesanan tiket masuk. Salah satu *website* yang cukup sering dikunjungi oleh para wisatawan pendaki gunung adalah *website* Gunung

Pundak. Perbandingan dengan *website* Gunung Bromo dengan jumlah pengunjung rata-rata di enam bulan terakhir sekitar 16.800 pengunjung di setiap bulan, sedangkan untuk *website* Tahura Raden Soerjo mencapai 19.600 pengunjung di setiap bulan. Berikut adalah Situs web dengan nama domain <https://tahurarsoerjo.dishut.jatimprov.go.id/sub/owa/pundak.php?via=pundak>.

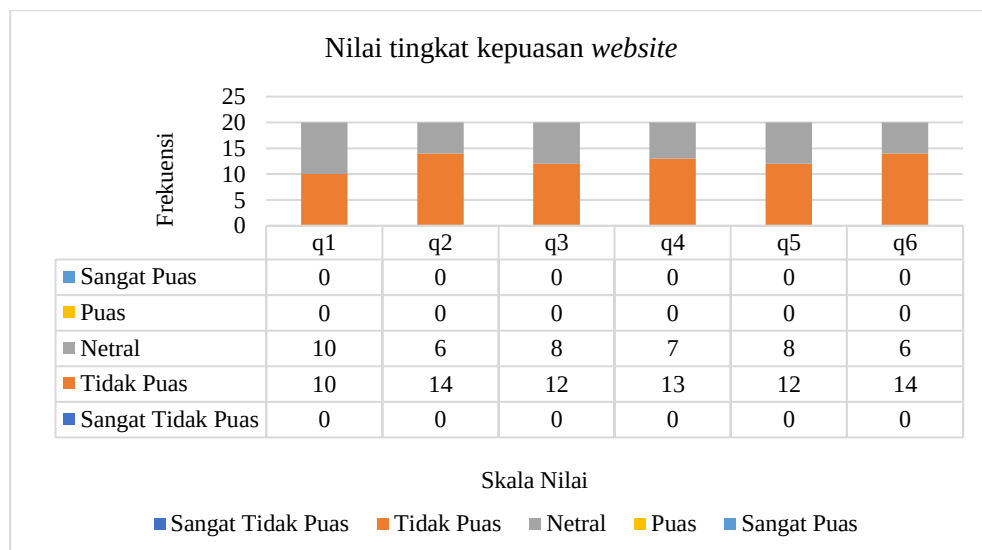
Website ini dengan tujuan menyediakan informasi lengkap tentang tiket masuk, lokasi gunung, gambaran lokasi, dan gambar dari gunung tersebut. salah satu tujuan wisata pendakian gunung yaitu area kawasan Tahura Raden Soerjo yang terdiri dari Gunung Arjuno-Welirang, Gunung Pundak, Wisata Cagar, Bukit Watu Jengger. Beberapa alasan dalam memilih *website* Gunung Pundak sebagai tempat penelitian yaitu dapat dilihat dari jumlah pengunjung *website* yang berada di tingkat ke tiga setelah Gunung Arjuno dan *website* tempat pemesanan tiket, kemudian Gunung Arjuno yang sedang dalam status tutup untuk tujuan wisata, berdasarkan data pada *website* pemesanan tiket perbandingan pada tahun 2024 kini pengunjung Gunung Pundak mencapai kurang lebih 1081 dibandingkan Gunung Arjuno dalam kondisi tutup. *Website* pemesanan tiket gunung pundak ini digunakan sebagai tempat promosi sekaligus sebagai tempat pemesanan tiket. Pendakian di gunung pundak sendiri dalam pemesanan tiket harus melalui pemesanan secara *online* melalui *website*. *Website* pendakian gunung pundak sendiri juga cukup sering dikunjungi dalam lima bulan terakhir yang mencapai angka di atas 10.000 pengunjung *website* di setiap bulan seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Grafik *traffic* pengunjung *website*

Sementara itu, berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan 20 responden, hasil kuesioner pendahuluan terhadap *website* pendakian gunung pundak diperoleh. Mayoritas responden memilih lebih banyak di kategori tidak puas saat menjalankan

website tersebut dengan enam pertanyaan pada lampiran yang telah diberikan. Responden cukup banyak mengeluhkan saat menjalankan *website* tersebut seperti tampilan *website* yang kurang menarik, berbeda dengan tampilan halaman *booking*, navigasi yang kurang baik, terdapat *error* saat klik salah satu menu, narasi dari penjelasan objek terlalu panjang dan bahasa kurang baku, fitur yang kurang dipahami, kurang interaktif, dan informasi yang berbeda tidak sesuai dengan yang ada di lapangan yang dapat memerlukan waktu lama dari responden saat menjalankan *website* tersebut yang kurang nyaman saat menggunakan. Nilai tingkat kepuasan pengguna dengan enam pertanyaan yang memiliki nilai dominan pada kategori tidak puas seperti pada gambar 1.2. Hasil kuesioner dari 20 responden terdapat di lampiran 1.



Gambar 1.2 Grafik nilai tingkat kepuasan pengguna

Usability menjadi hal penting untuk membantu memahami seberapa baik pengguna saat melakukan interaksi suatu produk dengan memperhatikan kelemahan pengguna, seperti kesulitan mencapai tujuan, menghabiskan waktu lebih lama dari yang seharusnya, atau merasa tidak nyaman sehingga dapat mengidentifikasi celah dalam proses pengembangan *website* atau produk lainnya (Nielsen, 1993). *Usability* dapat dijadikan sebagai ukuran dalam mengetahui tingkat kemudahan saat interaksi dengan *website*, efektif, efisien, dan kepuasan pengguna (Wahyuningrum, 2021).

Berdasarkan penelitian Benmoussa dkk. (2019) metode menggunakan kuesioner *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU) sebagai pengambilan data dapat menunjukkan tingkat *usability* dan salah satu cara efektif dalam penelitian *usability*

sebuah produk. Kuesioner *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU) yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem setelah diberikan sebuah *task* dan dikerjakan oleh pengguna, beberapa dari penelitian terdapat yang melakukan perbaikan dari hasil nilai pengujian dan ada yang tidak melakukan perbaikan. Melakukan perbaikan pada usulan yang telah diberikan pengguna dapat meningkatkan nilai *usability* sebuah *website* dengan melakukan pengujian ulang (Munir dkk. 2019). Banyak penelitian tentang evaluasi *usability* pada *website*, sebagian besar fokus pada pengukuran kualitatif seperti bagaimana desain yang digunakan dan kepuasan dari pengguna. Kurangnya penelitian yang mempertimbangkan konteks *usability* sebenarnya dan pengalaman pengguna secara kuantitatif seperti mengukur performa pengguna dengan menghitung waktu dalam menyelesaikan *task* yang masih menjadi celah dalam literatur. Penelitian ini bertujuan untuk menggabungkan pengukuran kuantitatif dan kualitatif dari pengalaman pengguna dengan kombinasi teknik perhitungan performa dengan teknik *Retrospective think aloud* (RTA) yang merupakan sebuah teknik untuk memperoleh kesan dan pesan pengguna bahkan permasalahan pengguna selama menggunakan *website*, dengan melakukan wawancara kepada pengguna untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang interaksi pengguna setelah menggunakan *website*, setelah mengetahui tingkat *website usability* dan keluhan dari pengguna informasi tersebut akan diimplementasikan dalam bentuk prototipe yang menjadi usulan perbaikan *user interface*, kemudian dilakukan pengujian ulang kepada pengguna dengan hasil perbaikan dengan prototipe tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa baik tingkat *website usability* pendakian Gunung Pundak?
2. Bagaimana rekomendasi usulan perbaikan desain *user interface* untuk meningkatkan *website usability*?
3. Seberapa signifikan perbedaan (*gap*) tingkat *website usability* sebelum dan setelah perbaikan desain *user interface*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat *website usability* pendakian Gunung Pundak.
2. Mengetahui rekomendasi usulan perbaikan desain *user interface* untuk meningkatkan *website usability*.
3. Mengetahui seberapa besar perbedaan tingkat *website usability* sebelum dan setelah dilakukan perbaikan pada desain *user interface*.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi mengenai tingkat *website usability* pendakian Gunung Pundak. Menghasilkan nilai seberapa besar perbaikan yang telah dicapai, serta membantu dalam mengevaluasi apakah upaya perbaikan tersebut berhasil. Penelitian ini juga akan memberikan usulan perbaikan terkait dengan desain antarmuka pengguna (*user interface*) *website* tersebut. Penelitian ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi serta melakukan transaksi terkait pendakian Gunung Pundak secara *online*.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini diperlukan batasan masalah agar pelaksanaannya memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian. Batasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Desain *prototype* menggunakan ukuran resolusi layar laptop 1280x720.
2. Desain *prototype* dibuat menggunakan *tools Figma*
3. Penelitian berfokus pada evaluasi *user interface website*

1.6 Sistematika Penelitian

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

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 studi literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan metode *usability testing* sebuah produk.

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 telah diperoleh selama penelitian, hasil dari pengolahan data serta analisis data terkait metode *usability testing* dan interpretasi data yang telah diolah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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