

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi adalah sebuah teknologi yang berfungsi untuk mendapatkan, mengolah, menyusun, memproses dan menyimpan data dengan bermacam cara yang bertujuan menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas, relevan, akurat, dan tepat waktu [1]. Informasi ini nantinya akan dapat menjadi sebuah informasi strategis, yang dapat digunakan dalam keperluan bisnis, individu, maupun pemerintah untuk membantu pengambilan keputusan [1]. Dunia informasi ini seolah tak terlepas dari teknologi, penggunaan teknologi oleh masyarakat menjadikan dunia teknologi semakin lama semakin meningkat. Komunikasi yang dulu membutuhkan waktu lama dalam proses penyamapiannya, kini dengan teknologi segala sesuatu menjadi sangat cepat dan seolah tanpa jarak. Mungkin dalam kehidupan mendatang telekomunikasi dan teknologi informasi menjadi sebuah sektor yang dominan, seperti hukum yang berlaku dalam masyarakat *Postmodern* “barang siapa yang dapat menguasai teknologi maka dia akan menguasai dunia” [2].

Dalam persaingan bisnis, perkembangan teknologi informasi juga mempunyai dampak yang sangat besar terhadap daya saing perusahaan [3]. Perusahaan yang mampu mengolah informasi dengan baik akan menghasilkan *knowledge*, dari *kennowledge* perusahaan mampu mengetahui bagaimana kondisi pasar saat ini, kemudian barang apa yang diminatai pasar saat ini. Sehingga perusahaan yang mempunyai *knowledge* hasil pengolahan informasi tersebut pastinya dapat lebih unggul dibandingkan perusahaan yang tidak memiliki *knowledge*. Berkat dampaknya yang begitu besar pada sektor ekonomi, sains, masyarakat, dan lain sebagainya, teknologi informasi dianggap merupakan salah satu inovasi besar.

Penerapan teknologi informasi yang berkaitan dengan proses *profiling*, komersial dan jaringan menciptakan interdisipliner baru dalam dunia bisnis atau lebih dikenal dengan bisnis digital (*e-Business*) [4]. Pada saat ini pelaku bisnis belomba-lomba membuat perusahaan mereka dapat dikenal oleh banyak orang dengan menggunakan sarana pada dunia digital. Dunia digital menjadi pilihan karena mudah diakses oleh siapa pun, kapan pun, dan dimana pun. Salah satu media yang digunakan untuk mempromosikan profil perusahaan adalah dengan penggunaan *website*. *Website* dianggap penting, karena dengan menggunakan *website* perusahaan dapat menampilkan info perusahaan, bisnis yang dikerjakan serta memberi info-info terbaru secara cepat [5].

Travelxism merupakan perusahaan *startup* yang menyadari akan pentingnya penggunaan *website* untuk bisnis mereka. Terlebih Travelxism merupakan sebuah *startup* yang bergerak pada bisnis pariwisata berkelanjutan atau *sustainable tourism* dengan wawasan sosial, lokal, lingkungan serta konservasi budaya di Indonesia, sehingga penyebaran informasi yang cepat dibutuhkan supaya dapat menarik minat masyarakat. Travelxism menjadikan *website* untuk melakukan promosi profil bisnis mereka supaya dapat dikenal luas oleh masyarakat, selain itu *website* juga dimanfaatkan untuk memberikan informasi terkait layanan bisnis mereka dan memberikan informasi terkini mengenai destinasi menarik dan kekinian. Travelxism berhasil membangun *website* resmi mereka dengan nama domain *travelxism.com* yang merupakan sebuah portal bisnis pariwisata. 25% konten *website* Travelxism berisikan informasi mengenai perusahaan *travelxism* itu sendiri, sedangkan 75 % konten *website* *travelxism.com* berisikan informasi destinasi-destinasi yang berada di dalam maupun luar negeri.

Berdasarkan keterangan pihak Travelxism, sejak pertama kali web ini dibangun, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai *usability* dari web tersebut. Tetapi dengan perkembangan pembangunan *website* pada saat ini yang begitu cepat, dari sisi antarmuka dan fitur, pihak Travelxism ingin mengetahui bagaimana level tingkat *usability* web pada saat ini. Karena mereka menyadari bagaimana pentingnya tingkat *usability* web untuk kemajuan bisnis mereka. Saat pengguna mengunjungi *website* Travelxism biasanya mereka sangat memperhatikan masalah kemudahan penggunaan, apalagi pada kunjungan pertama pada sebuah web. Apabila *website* tidak mudah digunakan biasanya pengguna pada *website* lantas meninggalkan *website* tersebut atau sering disebut sebagai *bounce rate* [6]. Dengan melakukan evaluasi *usability*, pihak Travelxism akan dapat mengetahui apakah web Travelxism pada saat ini sudah mudah digunakan oleh pengguna atau belum. Tanpa adanya evaluasi sesuai standar membuat Travelxism tidak dapat mengetahui kondisi pelaksanaan *website* pada saat ini sejak awal dibangun [7]. Apabila sebuah web mudah digunakan dan disukai oleh pengguna, hal ini dapat berdampak pada peningkatan bisnis Travelxism.

Selain itu menurut pihak Travelxism, *website* Travelxism juga perlu dilakukan *redesign*, alasannya supaya tampilan antar muka web Travelxism dapat lebih *fresh* dan mengikuti perkembangan zaman pada saat ini, tetapi tetap menghasilkan desain sesuai keinginan dan kebutuhan pengguna. Tren antarmuka pada web saat ini mengedepankan konsep minimalis, bersih, *multi-platform* dan *straight to the point* tanpa ada atribut maupun elemen yang berlebihan, tetapi tetap mengutamakan (*ease of use*) kemudahan dalam pengoperasian. Tren yang ada saat ini cocok untuk diterapkan pada web Travelxism,

mengingat bahawa mayoritas pengguna web Travelxism merupakan datang dari berbagai kalangan dan umur. Awal pembuatan desain *user interface website* travelxism hanya dirancang berdasarkan sudut pandang stakeholder, sehingga belum diketahui bagaimana kualitas *design website* ini dari sudut pandang pengguna. Apabila pengguna terlibat pada saat pembangunan maupun pengembangan sistem akan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pada sistem informasi tersebut [8].

Salah satu cara yang dapat digunakan dalam evaluasi serta perbaikan UI pada *website* Travelxism adalah dengan menggunakan metode *Human-Centered Design*. *Human-Centered Design* atau disingkat HCD adalah sebuah pendekatan pada pembangunan sistem yang berhubungan dengan tujuan sistem yang memungkinkan untuk digunakan dan berguna bagi pengguna [9]. Fokus metode HCD adalah pengguna, kebutuhan pengguna, kenyamanan pengguna, dan ilmu dan teknik terkait *usability* [10]. Metode *Human Centered Design* merupakan sebuah cara mengajak kita semua layaknya seorang *designer*. Kegiatan berfikir desain adalah menerjemahkan observasi menjadi inspirasi dan inspirasi menjadi kreasi produk, jasa, proses dan bahkan strategi demi kualitas kehidupan yang lebih baik [11]. Dengan menggunakan menggunakan metode HCD memungkinkan para stakeholder memperoleh benefit dari adanya sistem, hal ini dikarenakan para stakeholder terlibat dan ikut serta pada proses pembuatan sistem. Metode *Human-Centered Design* berfungsi untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Sehingga dapat menghasilkan solusi desain untuk memenuhi kebutuhan pengguna [12].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Belum pernah dilakukannya evaluasi *usability* web Travelxism, dan keinginan CEO Travelxism melakukan *redesign* web Travelxism.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana membuat desain *user interface website* Travelxism sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna ?

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dibuatnya tujuan penelitian ini dalam menyelesaikan Tugas Akhir, sebagai berikut:

1. Meningkatkan nilai *usability website* Travelxism.
2. Menghasilkan desain *user interface* berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna *website* Travelxism.

1.5 Batasan Masalah

Agar peneliti memiliki fokus pada topik penelitian ini, peneliti membuat batasan masalah penelitian, sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan terbatas pada evaluasi serta perbaikan *user interface* pada *website* Travelxism.
2. *Best-practice* yang dipakai untuk metodologi adalah *Human Centered Design*, akan tetapi hanya sampai pada tahap *producing design solutions*.

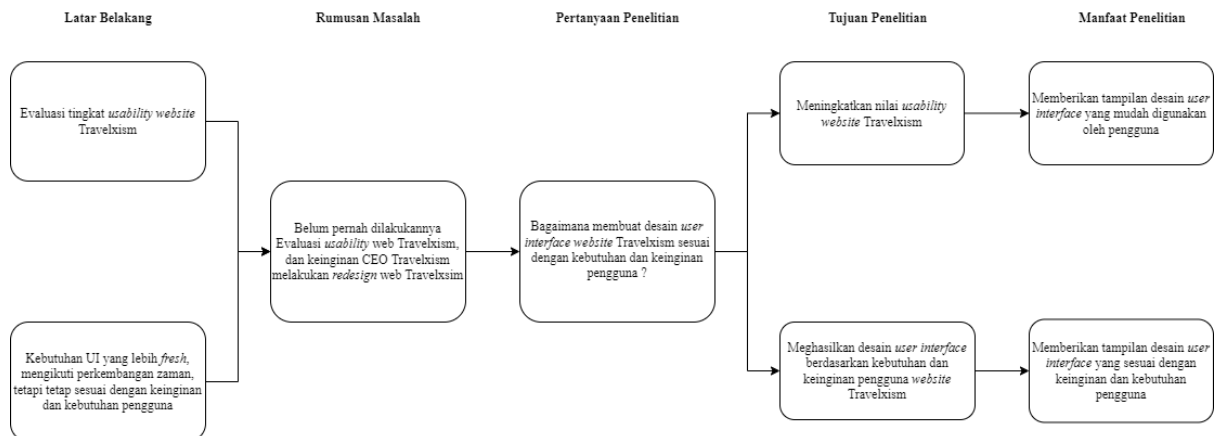
1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini memiliki manfaat:

1. Memberikan tampilan *user interface* yang mudah digunakan oleh pengguna.
2. Memberikan tampilan *user interface* yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna

1.7 Bagan Keterkaitan

Latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian memiliki sebuah keterkaitan satu dengan yang lainnya, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 Bagan Keterkaitan