

BAB II:

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mempersiapkan, memesan dan merencanakan perjalanan mereka, para wisatawan harus menggunakan aplikasi seluler. Desain sebuah aplikasi untuk wisata adalah subjek tinjauan ini, dengan berfokus pada pengalaman pengguna, fungsi, dan prinsip desain.

Penelitian yang dilakukan oleh Chu et al. [14], menggabungkan teknologi *Geographic Information System (GIS)* and *Global Positioning System (GPS)* dalam aplikasi pemandu wisatawan. Aplikasi ini menawarkan kepada wisatawan informasi berbasis lokasi mengenai destinasi wisata yang populer, meningkatkan pengalaman perjalanan mereka secara menyeluruh. Dalam penelitiannya, Smirnov et al. [15] memperkenalkan sebuah aplikasi seluler yang menyediakan saran mengenai atraksi menawan yang ada di sekitarnya kepada wisatawan. Kang et al. [16] membuat sebuah aplikasi pemandu wisata berbasis audio yang memanfaatkan teknologi sintesis ucapan untuk meningkatkan pengalaman panduan mandiri pada berbagai destinasi. Tarantino et al. [17] memperkenalkan sebuah prototipe aplikasi panduan elektronik interaktif yang menawarkan rute perjalanan wisata yang dipersonalisasi kepada pengguna aplikasi tersebut. Efektivitas dari prototipe tersebut dapat dinilai melalui percobaan penggunaan. Penelitian ini menilai keuntungan dan kerugian utama pada sebuah aplikasi seluler yang di desain untuk menyediakan panduan kepada wisatawan dan meneliti desain, pengembangan atau pelaksanaan mereka secara saksama.

Untuk membuat rekomendasi perjalanan dipersonalisasi yang lebih efektif, penelitian Chen et al. [18] memperkenalkan *Spersonalized Location-based Mobile Tourism Application (PLMTA)*. Untuk memberikan model pembelajaran yang menganalisis keinginan pengguna dengan *PLMTA*, hal ini juga memadukan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Information System Success Model (ISSM)*. Data akan terkumpul melalui metode survei kuesioner, dan *Standard Error of the Mean (SEM)* dimanfaatkan untuk menilai hipotesis. Penemuan tersebut menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan kualitas informasi semuanya memiliki dampak substansial pada niat pengguna untuk menggunakan *PLMTA*, sementara kegunaan yang dirasakan ditemukan dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kenyamanan yang dirasakan.

Banyak aplikasi mengenai perjalanan yang tersedia, namun mereka tidak dibuat dengan kebutuhan psikologis, aspek pengalaman pengguna yang relevan, atau emosi pikiran. Pengguna terlibat pada fase desain dan *Service based Context-aware Tourism Application (SCATA)*, yang berarti sistem kesadaran konteks wisata berbasis layanan. Kunci dari penggunaan terus-menerus, terutama dalam keamanan, adalah kebutuhan emosional. Penelitian ini menjelaskan desain aplikasi dan prosedur evaluasi, menganalisis kebutuhan emosional pada setiap fase desain, dan konsekuensi emosional dari aksesibilitas konten dalam program pada mode luring di lingkungan yang belum dipetakan. Penemuan tersebut mengindikasikan bahwa untuk pengguna, terutama saat berada di lingkungan asing,

kepercayaan, keamanan, penyesuaian, dan keandalan adalah hal yang sangat penting [19].

Bis rute cepat disarankan oleh peneliti sebagai metode baru untuk menjamin kesenangan pelanggan karena mereka memiliki fitur yang mempermudah penumpang untuk merasakan pergerakan dan membangun kepercayaan diri. Untuk meningkatkan persepsi dari layanan yang baik dan meningkatkan kesenangan pelanggan, data dari sampel pengguna bus di Sao Paulo telah dianalisis dengan teknik *User Experience (UX)* untuk menemukan kebutuhan dan pilihan mereka [20]. Selanjutnya, penulis Mayordomo-Martínez et al. [21] telah menganalisis, membangun dan mengimplementasikan sebuah aplikasi seluler baru yang dapat mengirim informasi secara akurat dan terkini mengenai akses pada peralatan dan perlengkapan bantuan pantai. Dalam rangka meningkatkan kesenangan dan kesejahteraan orang dengan disabilitas, diadakan penawaran pada lokasi yang menarik di Spanyol selama musim puncak. Akhirnya, Widarti et al. [22] mengembangkan sebuah aplikasi seluler untuk wisata peninggalan Indonesia di tiga lokasi terpilih : Yogyakarta, Bandung, and Bali. *User-Centered Design (UCD)* adalah teknik yang digunakan dalam penelitian tersebut. The success of this study is demonstrated by the 77% rating of the design app for directing tourists/ Kesuksesan penelitian ini didemonstrasikan dengan peringkat 77% dari desain aplikasi untuk mengarahkan wisatawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Afrianto et al. [23] menggunakan metode *User-Centered design (UCD)* untuk membuat sebuah desain dan antarmuka yang dapat digunakan sebagai jurnal ilmiah yang relevan bagi orang-orang yang

membutuhkan. Hasil pengujian survei terhadap pengguna potensial mengungkapkan bahwa 84% pengguna masa depan menyatakan bahwa utilitas dan fungsionalitas aplikasi pengingat pemesanan untuk Android dapat diterima dan layak untuk diperluas ke tingkat berikutnya. Skala Likert digunakan untuk menghitung variabel.

Baru-baru ini, Ismail et al. [12] dengan tujuan untuk mengembangkan aplikasi perjalanan menggunakan metodologi *User-Centered Design* dan mengevaluasi seberapa baik kinerjanya di berbagai *platform*. Prototipe aplikasi perjalanan berbasis web dan seluler dibuat dan diuji. Kegunaan kedua prototipe tersebut kemudian dinilai menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Informasi yang dikumpulkan dari kuesioner dianalisis menggunakan *t-test* dan *Pearson correlation coefficient test*. Temuan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang berarti secara statistik dalam skor *SUS* untuk kedua prototipe, menunjukkan bahwa para peserta tidak menyukai satu prototipe dengan yang lain.

Dengan metode *User-Centered Design (UCD)*, the Rakhmad et al. [24] tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Memanfaatkan analisis data dari *User Experience Questionnaire (UEQ)*, Penelitian ini berurusan dengan mendefinisikan konsep, membuat prototipe, dan pengujian. Situs web dan aplikasi harus dievaluasi atau dinilai sebagai hasil dari analisis data ini. Teknik analisis ini, digabungkan dengan metodologi *UCD*, digunakan untuk membuat aplikasi yang mudah dipahami, mudah digunakan, dan dapat diperluas menjadi aplikasi bernilai tinggi.

Beberapa penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan *User Centered Design (UCD)*. Teknik *User Centered Design (UCD)* "membantu desainer membuat aplikasi yang memenuhi kebutuhan pengguna," menurut Reveles-Gómez et al. [25]. Menurut Eshet et al. [26], praktisi *User-Centered Design (UCD)* di lingkungan industri sering menghadapi beberapa hambatan yang menghalangi upaya mereka untuk menggabungkan pengguna dalam konteks penggunaan. Studi mereka meneliti elemen-elemen kunci yang memengaruhi praktisi *UCD* dalam mengambil tugas ini melalui wawancara dengan beberapa praktisi seluler. Hal ini termasuk elemen baru seperti tidak terbiasa dengan pengguna dan inovasi yang dirasakan sistem serta dampak dari hubungan profesional-klien, yang merupakan penghalang utama bagi keterlibatan pengguna. Keadaan ini memengaruhi *UCD* dan tidak khas komputasi mobile.

Tabel 1. Daftar Penelitian Terdahulu

Referensi	Tujuan	Metode	Hasil
(Chu et al. 2012)	menggabungkan sistem informasi geografis dan sistem lokasi global pada sebuah aplikasi seluler panduan wisata	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	Penelitian menunjukkan preferensi metode pemandu wisata di kalangan wisatawan. Aplikasinya kemudian berubah untuk mencerminkan preferensi dari wisatawan.
	memperkenalkan sebuah	<i>Technological</i>	Kegunaan yang dirasakan,

(Chen et al. 2019)	<i>personalized location-based mobile tourism application (PLMTA)</i>	<i>Acceptance Model (TAM)</i>	kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi pengguna, semua adalah faktor penting dalam keputusan mereka untuk menggunakan <i>PLMTA</i> .
(Frederico et al., 2021)	mengusulkan sebuah operasi baru dari bus rute tetap yang memastikan permintaan pengguna terpenuhi.	<i>User Experience (UX)</i>	Para pengguna setuju dengan kebutuhan untuk memiliki kontrol yang lebih baik dari perjalanan bis mereka, khususnya, untuk memastikan bahwa niat mereka dipenuhi dengan baik dan memiliki bukti konfirmasi dari permintaan mereka.
(Widarti et al., 2020)	memberikan akses informasi dalam perjalanan pada wisatawan untuk pengalaman warisan budaya.	<i>User-Centered Design</i> dan pengumpulan data	77% menetapkan bahwa penelitian ini berhasil.
(Afrianto &	membuat perangkat	<i>User-Centered</i>	84% pengguna masa depan

Guntara, 2019)	lunak pengingat jurnal ilmiah yang sesuai untuk orang yang membutuhkan, dengan desain dan antarmuka yang dapat digunakan.	<i>Design and</i> mengumpulkan data	menyatakan bahwa utilitas dan fungsionalitas aplikasi pengingat pemesanan untuk Android dapat diterima dan layak untuk diperluas ke tingkat berikutnya.
(Ismail et al., 2021)	mengembangkan aplikasi perjalanan dan evaluasi seberapa baik kinerjanya dibanding berbagai <i>platform</i> lainnya.	<i>User-Centered</i> <i>Design</i> dan mengumpulkan data	tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam skor <i>System Usability Scale</i> untuk dua prototipe, menunjukkan bahwa para peserta tidak menyukai satu prototipe di atas yang lain.
(Rakhmad et al., 2022)	meningkatkan pengalaman pengguna. Memanfaatkan analisis data dari <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	<i>User-Centered</i> <i>Design</i> dan mengumpulkan data	kategori Terbaik terdiri dari daya tarik, efisiensi, dapat diandalkan, stimulasi dan hal yang baru, sedangkan kategori baik hanya memiliki salah satunya. Pengalaman pengguna dari aplikasi secara umum baik.
(Eshet &	meneliti elemen-elemen	<i>User-Centered</i>	hambatan terhadap

Bouwman, 2017)	kunci yang mempengaruhi praktisi <i>User-centered Design</i> dalam penelitian tersebut melalui wawancara dengan beberapa praktisi.	<i>Design</i>	keterlibatan pengguna mempengaruhi <i>User-centered Design</i> dan tidak khas <i>mobile computing</i> .
(Dirin et al., 2018)	menjelaskan desain Aplikasi dan prosedur evaluasi, analisis kebutuhan emosional, dan aksesibilitas konten dalam mode luring.	<i>User-Centered Design</i>	kepercayaan, keamanan, kemampuan beradaptasi, dan keandalan sangat penting bagi pengguna di area yang tidak dikenal.
(Reveles-Gómez et al., 2021)	memperkuat pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi seluler	<i>User-Centered Design</i>	Implementasi standar memungkinkan untuk menghasilkan prototipe awal yang divalidasi oleh pengguna nyata

Berdasarkan penelitian sebelumnya dalam tabel di atas, aplikasi seluler bermanfaat untuk alasan yang berbeda dan di berbagai bidang seperti kesehatan, pariwisata dan lain-lain. Metode *User-Centered Design* memiliki keuntungan bagi pengguna, terutama mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dengan memberikan sistem antarmuka yang nyaman yang memenuhi berbagai kebutuhan

mereka. Dengan demikian, penelitian ini berdasarkan pada pendekatan inovatif untuk meningkatkan industri pariwisata Burundi. Dengan menggabungkan teknologi *QR Code*, aplikasi ini merevolusi cara wisatawan memesan akomodasi mereka, membuatnya lebih nyaman dan efisien. Fitur inovatif ini membedakan dari proses pemesanan pada umumnya dan menyediakan pengalaman pengguna yang khas. Kemudian, aplikasi ini menonjol sebagai sarana eksklusif untuk menunjukan atraksi nasional dan mendorong wisatawan untuk menjelajahi berbagai penawaran nya berkat tekanan untuk mempromosikan wisata di Burundi.

