

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dinamika perkembangan teknologi dan informasi yang semakin mutakhir memberikan banyak perubahan ke berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam industri. Sejalan dengan perkembangan teknologi, internet digunakan sebagai *branding* dari suatu organisasi untuk mempublikasikan produk kepada masyarakat [1]. Industri pariwisata merupakan salah satu bidang industri yang mengalami perubahan signifikan pada *customer behaviour*. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Isdarmanto, industri pariwisata sudah tidak bisa mengandalkan *walk in service* untuk reservasi tiket dan memilih paket wisata, semua berubah dengan prinsip digital [2]. Konsep *e-tourism* digunakan oleh wisatawan dan pengusaha industri pariwisata untuk mengubah proses dan *value chain* dalam beberapa aspek seperti informasi elektronik, pemesanan secara daring (hotel, transportasi, paket wisata) dan pembayaran secara elektronik [3].

PT Gemilang Media Wisata merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri pariwisata dengan fokus pada penyampaian riset potensi wisata yang inovatif, pengembangan komunitas wisata, dan menyediakan paket wisata yang berkelanjutan. Perusahaan tidak hanya bertujuan untuk mencapai keuntungan semata, tetapi juga sebagai penggerak dari *sustainable tourism* yang memperhatikan dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan. United Nations World Tourism Organization (UNWTO) memosisikan industri pariwisata berkelanjutan sebagai alat untuk memajukan 17 Sustainable Development Goals (SDGs) dengan 169 target dan mengharuskan pengembangan SDGs [4]. Dalam proses menerapkan *sustainable tourism*, penggunaan *website* dan sosial media merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan visibilitas dan keterlibatan dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan mengalami masalah signifikan terhadap *website* sistem informasi yang telah lama ditinggalkan. Terdapat

beberapa faktor yang dapat diidentifikasi dari penyebab masalah tersebut yakni ketika pembuatan *website*, tidak dilakukan analisis mendalam terhadap preferensi pengguna yang mengakibatkan tata letak dan fitur-fitur yang ada tidak sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan pengguna. Pendekatan dalam pengembangan *user interface user experience* yang digunakan tidak mengimplementasikan metodologi sistematis tertentu sehingga sulit untuk memastikan konsistensi desain, responsif *website*, dan konten yang sesuai. Fokus pengembangan pada aspek fungsional mendominasi desain dari *user interface website*, sehingga aspek estetika dan pengalaman pengguna kurang diperhatikan yang berdampak pada *user interface website*.

*User interface* merupakan salah satu syarat fundamental dari *well-defined website* yang dapat membangun kepercayaan, memperkuat citra, kompetensi, dan fungsionalitas terhadap suatu produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan [5]. Selain itu, *website* juga disebut sebagai wajah digital bagi sebuah organisasi dan kunjungan terhadap sebuah *website* dapat mengubah persepsi pelanggan terhadap citra perusahaan tersebut [6]. Perusahaan menyadari kebutuhan untuk memperbarui dan meningkatkan *website* tersebut agar dapat mengakomodasi fitur baru, termasuk kemampuan untuk menjual produk pariwisata dan menampilkan layanan yang ditawarkan.

Penggunaan metode *design thinking* mendukung pendekatan secara mendalam untuk memahami kebutuhan, motivasi, dan tantangan dari pengguna sehingga hasil rancangan akan lebih relevan. Untuk menguji keefektifan dari hasil rancangan penelitian akan menggunakan metode *usability testing* yang merupakan metode yang paling sesuai untuk mendukung evaluasi metode *design thinking*. Selain itu, implementasi *frontend* menggunakan metode *atomic design* juga akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas *website* dan mendukung pengembangan jangka panjang, serta cocok untuk mendukung penggunaan *reusability component* pada penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang telah dijabarkan, maka dilakukan perancangan ulang *user interface* dari *website* perusahaan menggunakan metode *Design Thinking*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana merancang *user interface* yang memenuhi standar *usability testing* yang baik dan memiliki tampilan desain yang rapi, konsisten, menarik, dan responsif dengan menggunakan metode *design thinking* pada *website* PT Gemilang Media Wisata?

## **C. Batasan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu perancangan ulang *user interface* dengan menggunakan metode *design thinking*.
2. Mencakup implementasi *frontend* dari desain yang telah dibuat.
3. Pembayaran *online* sementara masih secara manual dengan *user* mengunggah bukti pembayaran.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang dijabarkan, adapun tujuan yang ingin dicapai adalah merancang *user interface* yang memenuhi standar *usability testing* yang baik dan memiliki tampilan desain yang rapi, konsisten, menarik, dan responsif dengan menggunakan metode *design thinking* pada *website* PT Gemilang Media Wisata.

## **E. Metode Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini tahapan yang dilewati antara lain:

1. Studi Literatur

Tahap awal penelitian dilakukan dengan melakukan studi literatur dengan cara observasi dan analisis terhadap kajian-kajian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan yaitu sebuah perancangan *user interface* dengan menggunakan metode *design thinking*. Studi literatur digunakan untuk menambah wawasan dan meningkatkan persentase keberhasilan dalam penelitian. Studi literatur dilakukan dengan membaca jurnal, karya ilmiah, skripsi, dan tesis yang telah dinyatakan valid kebenarannya.

## 2. Analisis Kebutuhan

Tahapan selanjutnya yaitu dengan melakukan analisis kebutuhan dalam perancangan *user interface*. Pada tahap ini pengumpulan data akan melibatkan narasumber sebagai interaksi aktual pengguna dengan *user interface website*. Dari data yang didapatkan akan dilakukan analisis untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi dari pengguna. Kegiatan analisis yang dilakukan pada penelitian ini berdasar pada metode *design thinking* yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengguna dan masalah yang dihadapi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi kebutuhan pengguna dan permasalahan dalam *website* yang digunakan.

## 3. Design Prototype

Pada tahapan ini peneliti akan merancang *design system*, *prototype low-fidelity*, dan *prototype high-fidelity*. Proses perancangan akan menggunakan analisis kebutuhan sebagai acuannya. Tujuannya agar perancangan *user interface* dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari pengguna, sehingga pengguna dapat menggunakan *website* dengan lebih nyaman dan mudah dimengerti.

## 4. Pengujian

Tahapan selanjutnya yaitu *prototype* yang telah dibuat akan diujikan kepada para responden dengan tolak ukur apakah perancangan ini sudah sesuai dan nyaman untuk digunakan oleh pengguna. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan metode *usability testing*.

## 5. Implementasi Frontend

Pada tahapan ini dilakukan implementasi *frontend* dengan menggunakan *framework* Next.js dan Tailwind CSS. Implementasi *frontend* akan berdasar pada *prototype* yang telah diujikan.

## 6. Penyusunan Laporan

Tahapan terakhir akan dilakukan penyusunan laporan. Laporan akan berisi dokumentasi mengenai penelitian dari tahap awal perancangan sampai penarikan kesimpulan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Laporan tugas akhir ini disusun secara sistematika penulisan sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua dari laporan tugas akhir ini berisikan penjelasan singkat mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan sekarang. Mulai dari permasalahan, teori, hingga metode yang digunakan. Pada bab ini berisikan tujuan penelitian, platform yang digunakan, hingga hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB III LANDASAN TEORI**

Bab ketiga dari laporan tugas akhir ini berisikan mengenai landasan teori maupun metode yang digunakan dalam penelitian yang digunakan. Pada bab ini juga menjelaskan mengenai definisi dari masing-masing teori dan metode.

### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab keempat dari laporan tugas akhir ini berisikan analisis mendalam terhadap *user interface website* menggunakan metode *design thinking*, perancangan *design system*, perancangan *prototype* dan *wireframe* serta implementasi *frontend* menggunakan metode *atomic design*. Pada tahap ini juga dilakukan pengujian terhadap hasil analisis untuk mendapatkan data yang valid.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab kelima dari laporan tugas akhir ini berisikan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian. Mulai dari proses analisis dalam penelitian hingga hasil dari evaluasi pengujian yang telah dilakukan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir dari laporan tugas akhir ini berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga memuat saran untuk penelitian selanjutnya agar bisa dilakukan lebih baik

