

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang mampu mendorong pembangunan wilayah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, melalui peningkatan pendapatan, penciptaan lapangan kerja, pembangunan usaha, serta pengembangan infrastruktur pendukung (Lastiansah, 2017; Suryana & Ratnaningsih, 2018; Hidayat, 2018). Pentingnya sektor pariwisata ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, yang menyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk pemerataan kesempatan berusaha, memberikan manfaat bagi masyarakat, serta menghadapi tantangan perubahan lokal, nasional, maupun global. Dengan demikian, pengelolaan pariwisata tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi, tetapi juga menyangkut pembangunan sosial dan budaya masyarakat.

Meskipun memiliki potensi yang besar, kondisi pariwisata di daerah masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam penyediaan informasi yang terpusat dan terstruktur. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beberapa destinasi wisata di Kabupaten Garut masih kurang dikenal wisatawan karena minimnya penyebaran informasi. Misalnya, Winoto et al. (2021) melaporkan bahwa Talaga Bodas belum banyak dikenal wisatawan karena promosi yang masih terbatas. Kuswara et al. (2020) menemukan hal serupa pada destinasi pantai di Garut, yang sebagian besar hanya mengandalkan promosi dari mulut ke mulut. Bahkan, Septiana et al. (2021) menegaskan bahwa layanan informasi di Situ Bagendit masih sangat minim. Kondisi ini menyebabkan media sosial lebih banyak dijadikan sarana utama promosi wisata padahal informasi yang ada pada media sosial belum tentu semuanya benar. Berdasarkan wawancara dengan pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut (wawancara pribadi, 25 Juni 2025), hingga saat ini Garut belum memiliki *website* resmi yang secara khusus menyajikan informasi destinasi wisata dan kebudayaan.

Sistem informasi merupakan sistem yang terdiri dari orang, peralatan, prosedur, dan data yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta menyebarkan informasi yang relevan bagi suatu organisasi (Riska Juliani D, 2024).

Dalam konteks pariwisata, sistem informasi berperan penting dalam mengelola data destinasi, fasilitas, pelayanan, hingga aktivitas wisata yang dapat mendukung pengambilan keputusan dan promosi (Rachman & Sutopo, 2024). Informasi yang akurat dan terorganisir dapat membantu wisatawan merencanakan perjalanan dengan lebih baik, sementara promosi yang tepat dapat meningkatkan daya tarik destinasi. Oleh karena itu, kehadiran sistem informasi pariwisata berbasis website menjadi sangat penting untuk memastikan informasi dapat diakses secara cepat, luas, dan mudah.

Website merupakan bagian dari sistem informasi yang mampu menyediakan informasi secara interaktif, *real-time*, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Laudon 2020) . Dalam konteks pariwisata, *website* resmi dapat menjadi etalase digital suatu daerah yang menyajikan informasi destinasi, rute perjalanan, galeri foto, event budaya, serta layanan interaktif lainnya. Hal ini menjadikan *website* sebagai media promosi yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun citra daerah sebagai destinasi yang menarik dan mudah dijangkau.

Dalam merancang sebuah *website* pariwisata, aspek *User Interface* (UI) memegang peranan yang sangat penting. UI berfungsi sebagai jembatan interaksi antara pengguna dengan sistem, sehingga rancangan yang baik harus mampu memudahkan pengguna dalam memahami dan menavigasi fitur yang tersedia (Agusta et al., 2021). Sebuah antarmuka yang dirancang dengan baik akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem (Lestari et al., 2023). Prinsip utama dalam desain UI mencakup kesederhanaan, konsistensi, keterbacaan, serta kemudahan akses (Shneiderman & Plaisant, 2010, Nielsen, 2012). UI yang baik juga perlu responsif agar dapat diakses melalui berbagai perangkat, baik *desktop* maupun *mobile*. Selain itu, aspek estetika seperti tata letak, warna, tipografi, ikon, dan tombol navigasi harus diperhatikan untuk meningkatkan daya tarik visual. Dengan demikian,

UI yang baik tidak hanya mendukung fungsionalitas, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna dalam menjelajahi informasi pariwisata.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan pendekatan perancangan yang sistematis dan berpusat pada pengguna. Salah satu metode yang sesuai adalah *Design Thinking*, yang terdiri dari lima tahap utama: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Metode ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan masalah pengguna, mendefinisikan permasalahan secara tepat, mengembangkan ide solusi, membuat *prototype*, serta menguji efektivitasnya. Pendekatan ini tidak hanya menghasilkan rancangan yang estetik, tetapi juga fungsional, intuitif, dan sesuai dengan perilaku pengguna (I Gusti Ngurah Darma Paramartha et al., 2023). Dengan demikian, metode *Design Thinking* sangat relevan digunakan dalam perancangan UIwebsite pariwisata Garut agar sesuai dengan harapan wisatawan maupun masyarakat lokal.

Setelah melakukan tahap perancangan tahap selanjutnya adalah tahap pengujian. Salah satu metode evaluasi yang banyak digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan instrumen penilaian yang sederhana namun efektif, menggunakan kuesioner dengan skala tertentu untuk mengukur tingkat kegunaan sistem. Hasil SUS dapat memberikan gambaran sejauh mana antarmuka sistem dinilai efektif, efisien, dan memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kabupaten Garut memerlukan sebuah website pariwisata resmi yang dirancang menggunakan metode *Design Thinking* serta diuji dengan metode SUS. *Website* ini diharapkan dapat menyajikan informasi pariwisata dan kebudayaan Garut secara akurat, lengkap, mudah diakses, serta efisien dalam membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, pengembangan *website* pariwisata tidak hanya meningkatkan pengalaman wisatawan dalam merencanakan perjalanan, tetapi juga mendukung promosi budaya dan mendorong pertumbuhan sektor pariwisata daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja kebutuhan pengguna (*stakeholder*) dalam pengembangan UI/UX sistem informasi *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut ?
2. Bagaimana menghasilkan rancangan tampilan berupa *desain prototype website* menggunakan metode *Design Thinking*, yang telah melalui tahap *usability testing* untuk memastikan kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna?
3. Bagaimana hasil pengujian rancangan prototipe website menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai tingkat kelayakan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan, maka diperlukan adanya batasan masalah. Batasan ini dimaksudkan untuk memperjelas ruang lingkup pembahasan sehingga hasil penelitian lebih fokus dan mendalam.

1. Penelitian ini hanya berbatasan pada analisis dan perancangan UI/UX yang berkaitan dengan interaksi pengguna dalam sistem yang di gunakan pada Dinas pariwisata Garut Aspek teknis seperti server atau jaringan tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan antarmuka pengguna (UI) *website* pariwisata Kabupaten Garut yang menampilkan galeri, lokasi, dan layanan wisata.
3. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup sisi *end user* (pengguna wisatawan), sehingga tidak membahas sistem admin atau pengelolaan konten.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun untuk memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan penelitian, sekaligus menjadi acuan dalam penarikan kesimpulan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui kebutuhan *stakeholder* terhadap sistem informasi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut.

2. Menghasilkan desain akhir berupa *prototype* desain web dan sistem informasi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut, yang nantinya desain ini bisa dijadikan bahan untuk di implementasikan oleh tim *developer*.
3. Menganalisis hasil pengujian usability pada rancangan *website* pariwisata berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis yaitu

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini memberikan kontribusi pada penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan produk digital, khususnya *website* destinasi wisata. Fokus penelitian ini adalah pada penerapan tahapan *Design Thinking* untuk menghasilkan rancangan antarmuka pengguna (UI) yang efektif, tanpa membahas pengembangan sistem secara penuh ataupun penemuan teori baru.
 - b. Memberikan sumbangan ilmiah terhadap literatur mengenai perancangan UI/UX, terutama dalam konteks penggunaan *Design Thinking* sebagai pendekatan sistematis dalam menciptakan solusi desain inovatif.
 - c. Menyediakan wawasan lebih dalam tentang pentingnya proses iteratif dalam perancangan UI/UX, sehingga desain dapat berkembang secara berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna.
2. Manfaat Praktis
 - a. Menyediakan *platform* yang menarik dan interaktif untuk memperkenalkan keindahan serta keragaman destinasi wisata Garut secara virtual kepada audiens yang lebih luas, baik domestik maupun internasional.
 - b. Dengan pendekatan *Design Thinking*, desain UI/UX lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan produk digital.
 - c. Menghasilkan *prototype* yang dapat di kembangkan lebih lanjut dan bisa digunakan oleh pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka, keaslian penelitian, dan landasan teori. Tinjauan pustaka merupakan uraian hasil-hasil penelitian sebelumnya yang melatarbelakangi penelitian yang akan dilakukan, sedangkan landasan teori berisi teori-teori atau konsep yang dibutuhkan untuk menyusun solusi pada penelitian yang akan dilakukan.

BAB III PENELITIAN

Bab ini berisi jenis, sifat, dan pendekatan penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan alur penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.