

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Yogyakarta memiliki banyak potensi destinasi wisata alam salah satunya Tlogo Putri. Tlogo Putri merupakan tempat wisata yang terletak di desa Hargobinangun, Pakem, Sleman, Yogyakarta. Tempat ini memiliki potensi wisata yang sangat besar karena selain menikmati wisata air disini juga akan disuguhi pemandangan alam khas daerah lereng pegunungan. Pada hari Minggu di tempat ini juga sering diadakan pentas seni mulai dari campur sari hingga jathilan, maka dari itu banyak wisatawan yang tertarik untuk datang ke tempat ini. Selain itu terdapat juga wisata jeep *Lava Tour Merapi* di Tlogo Putri. *Lava Tour Merapi* menyuguhkan tur wisata dengan *view* pemandangan alam khas lereng pegunungan yang rusak akibat erupsi Gunung Merapi. *Lava Tour Merapi* menjadi salah satu ikon wisata saat berkunjung ke kawasan Kaliurang. Tur di *Lava Tour Merapi* menjadi menarik dikarenakan adanya fasilitas *jeep off-road* untuk wisatawan. Kondisi medan di sana rusak dan terjal sehingga tidak bisa menggunakan kendaraan pribadi (Majid, 2018).

Secara geografis letak Tlogo Putri berada di paling ujung atau paling atas kawasan wisata Kaliurang, sehingga perlu usaha untuk sampai ke tempat tersebut. Letak geografis tersebut membuat tidak banyak wisatawan sampai ke sana. Di jalur sebelum sampai ke Tlogo Putri terdapat banyak komunitas *jeep* yang menawarkan tur yang sama seperti yang ada di Tlogo Putri. Banyaknya pesaing yang menawarkan tur *jeep* yang muncul di jalur sebelum menuju Tlogo Putri membuat komunitas *jeep* di Tlogo Putri menjadi sepi.

Ada pun wisatawan yang berkunjung ke tempat ini pada tahun 2018 sebanyak 424.116 wisatawan, tahun 2019 sebanyak 343.591 wisatawan dan tahun 2020 sebanyak 217.508 wisatawan (Dinas Pariwisata, 2020). Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh bersama salah satu pengurus sekaligus *owner jeep* Tlogo Putri rata-rata wisatawan yang naik *jeep* perbulannya sebanyak 900 wisatawan.

Banyaknya wisatawan yang datang ke Tlogo Putri tentunya membuat *jeep Lava Tour Merapi* memiliki banyak penumpang. Namun sistem pemesanan *jeep lava tour* masih belum terfasilitasi dengan baik, dikarenakan sistem pemesanan di sana masih dilakukan secara manual yaitu dengan datang langsung ke sekretariat penyewaan *jeep*. Selain itu wisatawan memesan *jeep* dengan mencari informasi melalui *website* yang mereka temukan di mesin pencari, tetapi pemesanan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp* tidak dilakukan di dalam *website* tersebut.

Data pemesanan yang masuk kemudian di rekap oleh bagian FO (*Front Office*) secara manual dan di tulis ke dalam papan. Proses ini berpeluang untuk terjadi kesalahan karena bisa saja pesan yang masuk melalui *Whatsapp* tertumpuk oleh pesan yang lain. Akibatnya wisatawan menunggu lama karena *jeep* sedang beroperasi dan harus menunggu *jeep* tersedia lagi. Data pesan kemudian di olah untuk menjadi laporan keuangan secara periodik. Proses rekap dan pengolahan masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

Mengingat Indonesia merupakan negara yang memiliki pengguna *smartphone* terbesar keempat di dunia sehingga sangat memungkinkan untuk memanfaatkan android dalam pemesanan *jeep*. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Ramaita et al., (2019) bahwa Indonesia merupakan negara dengan pertumbuhan terbesar ketiga setelah China dan India. Indonesia akan memiliki lebih dari 100 juta pengguna *smartphone* aktif pada tahun 2018 dan akan menjadi negara dengan pengguna *smartphone* terbesar ke empat di dunia setelah China, India dan Amerika Serikat.

Sebelum merancang sebuah sistem diperlukan adanya prototype yang dapat memberikan gambaran atau visualisasi ide dari sistem yang akan dibangun sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jika sistem langsung dibuat tanpa adanya prototype itu membutuhkan biaya yang cukup banyak, dan jika sistem yang telah dibuat belum sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam memperbaiki sistemnya membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang tidak sedikit.

User Interface digunakan untuk menyajikan tampilan atau bagian visual dari sebuah sistem atau aplikasi untuk pengguna dapat berinteraksi. Sedangkan *user experience* digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem atau aplikasi. Pentingnya melakukan perancangan UI/UX dalam mengembangkan sebuah sistem atau aplikasi yakni suatu sistem atau aplikasi harus memberikan gambaran ide serta sudut pandang dari *user*. Suatu sistem atau aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan UI/UX dapat dipastikan hasilnya sesuai dengan kebutuhan pengguna dan jika masih terjadi perbaikan tidak perlu biaya yang banyak karena masih dalam bentuk desain antarmuka (Jafar et al., 2022).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Design Thinking*. Metode *Design Thinking* merupakan metode perancangan UI/UX yang penyelesaian masalahnya berfokus pada pengguna (*user*). Artinya metode ini membuat pengguna menjadi fokus utama sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan apa yang pengguna butuhkan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan diatas yang mendasari peneliti untuk mengangkat judul tugas akhir yaitu “Desain *User Interface User Experience* dengan Metode *Design Thinking* Pada Aplikasi Pemesanan *Jeep Lava Tour* Berbasis *Mobile* Studi Kasus Tlogo Putri”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Lokasi geografis *jeep* Tlogo Putri yang berada di paling ujung dan paling atas di kawasan wisata Kaliurang serta banyak nya pesaing yang muncul pada jalur sebelum menuju Tlogo Putri membuat banyak wisatawan tidak sampai ke sana. Selain itu sistem pemesanan dan perekapan data di sana juga masih dilakukan secara manual sehingga membuat proses bisnis menjadi lama. Oleh sebab itu di perlukan rancangan desain antarmuka yang dapat memberikan pengalaman pengguna kepada stakeholder terkait dan digunakan sebagai awal untuk perwujudan sistem.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana proses penerapan metode *Design Thinking* dalam penelitian ini?
2. Bagaimana cara mengukur tingkat keberhasilan atau kelayakan sesuai dengan keinginan pengguna dalam desain UI/UX *prototype* pemesanan *jeep lava tour*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah dapat membangun sebuah desain antarmuka dalam bentuk *prototype high fidelity user interface/user experience* aplikasi pemesanan *jeep lava tour* berbasis *mobile* sesuai kebutuhan pengguna menggunakan metode *design thinking*.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Perancangan *user interface / user experience* aplikasi pemesanan *Jeep Lava Tour* dan informasi wisata Kaliurang ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti berikut:

1. Memberikan usulan solusi kepada pengelola *jeep* wisata, pemilik *jeep* dan juga wisatawan pengguna jasa *jeep* wisata di Tlogo Putri atas masalah yang ada dengan pembuatan *prototype* Sistem Pemesanan *Jeep Lava Tour* Berbasis Android. *Prototype* dikembangkan dengan harapan akan mendapatkan *feedback* pengembangan aplikasi wisata terintegrasi di lingkungan Tlogo Putri dan membangun sesuai dengan aplikasi berbasis Android berdasarkan hasil pengujian *prototype* tersebut.
2. Memberikan referensi kepada *developer* yang ingin membangun aplikasi pemesanan *jeep lava tour* berbasis *mobile* di Tlogo Putri.