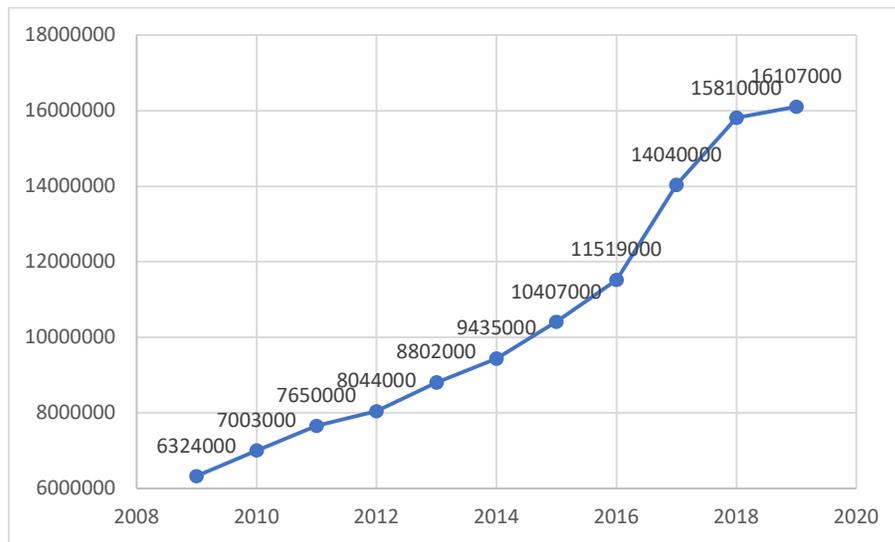


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Pariwisata termasuk salah satu industri terbesar pada abad ini. Pariwisata diandalkan oleh berbagai negara di dunia untuk membangun perekonomian di negara tersebut. Berdasarkan berbagai indikator perkembangan dunia, peran dari pariwisata diprediksi akan semakin meningkat seiring berjalannya waktu (Pitana, 2005). Pernyataan tersebut didukung oleh data yang disajikan pada Gambar I.1.

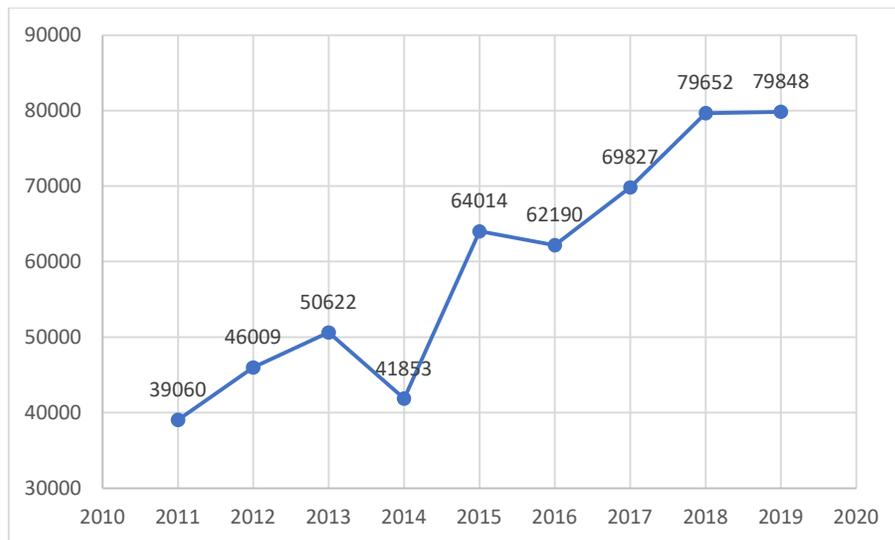


Gambar I. 1. Jumlah Kedatangan Wisatawan Pariwisata Internasional di Indonesia Tahun 2009-2019

(Sumber: The Worldbank, 2019)

Pada Gambar I.1. yang menampilkan grafik perkembangan jumlah kedatangan wisatawan pariwisata internasional di Indonesia, dapat dilihat bahwa jumlah kedatangan wisatawan ke Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya selama periode tahun 2009-2019. Dari data tersebut dan banyaknya destinasi wisata yang tersebar di seluruh Indonesia, pemerintah dan pelaku usaha daerah dapat memanfaatkannya dengan cara memaksimalkan strategi promosi wisata pada setiap daerah di Indonesia. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi menjadi daerah

tujuan wisata karena keberagaman budayanya (multikultural), yaitu Kabupaten Rembang, Jawa Tengah. Secara geografis, Kabupaten Rembang terletak di pesisir pantai utara Jawa dengan luas wilayah sebesar 101.408 hektar dengan 14 kecamatan, 287 desa, 7 kelurahan, serta populasi penduduk sejumlah 643.507 jiwa (rembangkab.go.id). Pariwisata di Kabupaten Rembang yang berpotensi, antara lain: Pantai Karang Jahe sebagai objek pariwisata bahari, Museum RA Kartini sebagai objek pariwisata sejarah, dan Petilasan Sunan Bonang sebagai objek pariwisata religi yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan. Perkembangan jumlah kedatangan wisatawan di Kabupaten Rembang pada setiap tahunnya ditunjukkan pada Gambar I.2.

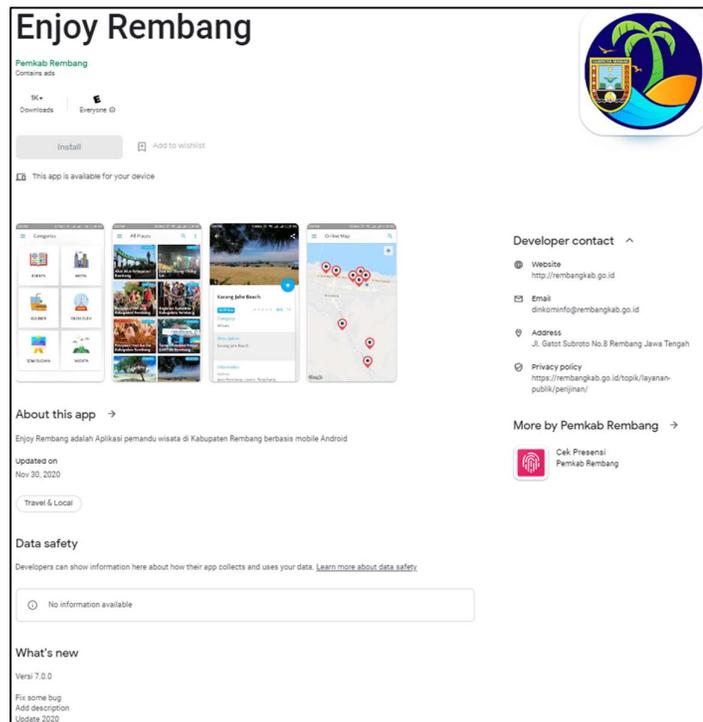


Gambar I. 2. Jumlah Kedatangan Wisatawan Kabupaten Rembang Tahun 2011-2019

(Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Rembang, 2019)

Berdasarkan Gambar I.2, dapat dilihat bahwa jumlah kedatangan wisatawan Kabupaten Rembang terus berfluktuatif dari tahun ke tahun. Salah satu usaha pemerintah untuk terus mempertahankan jumlah kedatangan wisatawan yaitu dengan strategi promosi. Strategi promosi di era digital ini tentunya tak lepas dari peranan aplikasi, baik aplikasi berbasis *web* (situs *web*) maupun *mobile*, sebagai media informasi yang

dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seperti komputer atau *smartphone* yang telah terkoneksi internet. Kabupaten Rembang sendiri telah memiliki aplikasi berbasis *mobile* yang berisi panduan untuk berwisata di sana, yang diberi nama “Enjoy Rembang”. Aplikasi tersebut telah resmi diluncurkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DINBUDPAR) Kabupaten Rembang pada tanggal 27 Oktober 2018 lalu dan dapat diunduh secara gratis di *Google Play Store* oleh pengguna *smartphone* dengan sistem operasi Android. Tampilan *User interface* (UI) serta konten-konten dari aplikasi “Enjoy Rembang” terlampir pada lembar Lampiran A. Informasi mengenai aplikasi “Enjoy Rembang” yang terdapat pada *Google Play Store* akan ditampilkan pada Gambar I.3.



Gambar I. 3. Informasi Aplikasi pada *Google Play Store*

Berdasarkan Gambar I.3, aplikasi “Enjoy Rembang” merupakan aplikasi pemandu wisata di Kabupaten Rembang berbasis *mobile* Android dengan total jumlah unduhan lebih dari 1000 (seribu) kali per 13 Juni 2022. Versi terbaru aplikasi yaitu versi 7.0.0 dan pembaruan terakhir dilakukan pada tanggal 30 November 2020. Situs *web*, *email*, dan alamat *developer*

(pengembang) sistem dan aplikasi juga dicantumkan pada kolom *developer contact*. Pada *Google Play Store* juga terdapat tampilan UI dari aplikasi *existing*.

Menurut Sensuse & Prayoga (2010), pengukuran *user satisfaction* (kepuasan pengguna) terhadap aplikasi perlu dilakukan untuk menentukan sikap penolakan atau penerimaan dari pengguna aplikasi sebagai *input* sebelum dilakukan perbaikan aplikasi. Data pengukuran kualitas dari aplikasi “Enjoy Rembang” diambil melalui kuesioner terhadap 65 wisatawan dan wawancara terhadap *developer* aplikasi *existing*. Data tersebut menjadi landasan dalam identifikasi akar masalah melalui diagram *fishbone* pada Gambar I.4.



Gambar I. 4. Identifikasi Akar Masalah dengan Diagram *Fishbone*

Pada Gambar I.4, ditunjukkan bahwa menurut responden dan narasumber, masih terdapat kelemahan yang terletak pada faktor *man* (sumber daya manusia), *method* (metode), *machine/tool* (mesin/peralatan), dan *information* (informasi) yang menjadi urgensi perlunya dilakukan perbaikan sistem dan aplikasi *existing*, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul “Perancangan Perbaikan Sistem *Existing* pada Aplikasi “Enjoy Rembang” sebagai Media Promosi Pariwisata Kabupaten Rembang” pada tugas akhir ini.

## I.2. Alternatif Solusi

Permasalahan yang akan difokuskan pada tugas akhir ini terbilang kompleks, oleh karena itu, diperlukan adanya alternatif solusi. Beberapa alternatif solusi yang didapatkan dari identifikasi akar masalah pada Gambar I.4 disajikan dalam bentuk tabel pada Tabel I.1.

Tabel I. 1. Alternatif Solusi

No.	Akar Masalah	Potensi Solusi
1.	Aplikasi belum dapat menyediakan informasi yang tepat waktu ketika dibutuhkan oleh pengguna.	Perancangan perbaikan sistem pada aplikasi “Enjoy Rembang”
2.	Fungsi dan kapabilitas aplikasi belum sesuai dengan kebutuhan pengguna.	Perancangan perbaikan <i>User interface/User experience</i> (UI/UX) dan fitur pada aplikasi “Enjoy Rembang”
3.	Tampilan aplikasi kurang menarik.	
4.	Aplikasi belum memiliki kejelasan tata letak informasi pada layar.	
5.	Pengguna masih sulit dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan pada aplikasi.	
6.	Informasi yang diberikan oleh aplikasi kurang detil dan lengkap.	
7.	Pengguna menilai aplikasi belum memiliki reputasi yang baik.	Melakukan pembaruan dan pemeliharaan sistem secara berkala pada aplikasi “Enjoy Rembang” untuk meningkatkan <i>user satisfaction</i> .

Pada Tabel I.1, potensi solusi dengan merancang perbaikan sistem pada aplikasi *existing*, sehingga aplikasi dapat menyediakan informasi-informasi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Potensi solusi selanjutnya yaitu dengan merancang perbaikan UI/UX dan fitur pada aplikasi *existing*, sehingga aplikasi dapat memberikan fungsi dan kapabilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, memiliki tampilan yang menarik, memiliki kejelasan tata letak informasi pada layar, memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memperoleh informasi pada aplikasi, dan memberikan informasi yang detil dan lengkap. Potensi solusi terakhir, yaitu melakukan pembaruan dan pemeliharaan sistem secara

berkala pada aplikasi “Enjoy Rembang” untuk meningkatkan *user satisfaction*, sehingga aplikasi dapat memiliki reputasi yang baik.

### **I.3. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas dan menjadi fokus utama pada tugas akhir ini, adalah “**Bagaimana rancangan perbaikan sistem dan aplikasi “Enjoy Rembang” *existing* untuk meningkatkan kualitasnya sebagai media promosi pariwisata Kabupaten Rembang?**”

### **I.4. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari tugas akhir ini berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, yaitu merancang perbaikan sistem *existing* pada aplikasi “Enjoy Rembang” untuk meningkatkan kualitasnya sebagai media promosi pariwisata Kabupaten Rembang.

### **I.5. Manfaat Tugas Akhir**

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membuat rancangan perbaikan pada sistem dan aplikasi “Enjoy Rembang” *existing* yang dapat diimplementasikan.
2. Dapat meningkatkan UX dan *user satisfaction* aplikasi “Enjoy Rembang”
3. Dapat mengoptimalkan kinerja dari aplikasi “Enjoy Rembang” sebagai aplikasi yang dapat membantu percepatan promosi wisata di Kabupaten Rembang.

### **I.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **Bab I           Pendahuluan**

Pada bab ini berisi latar belakang yang berisi pengertian dari pariwisata secara umum, informasi dan tampilan UI dari aplikasi “Enjoy Rembang” *existing*, serta perbandingan hasil data kuesioner dan wawancara, kemudian menentukan permasalahan yang digambarkan dengan diagram *fishbone*,

menentukan alternatif solusi dan merumuskan permasalahan sebagai fokus utama pada tugas akhir ini berdasarkan diagram *fishbone* yang telah dibuat, kemudian selanjutnya menentukan tujuan, batasan, serta manfaat dari tugas akhir ini terhadap aplikasi *existing* dan perannya sebagai media promosi pariwisata Kabupaten Rembang.

## **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini berisi teori atau konsep umum mengenai sistem, *design thinking*, *Unified modelling language* (UML), aplikasi *mobile*, UI, UX, RESHOT, dan *user satisfaction* yang berkaitan dengan mata kuliah telah dipelajari sebelumnya, yang digunakan dalam proses penyelesaian masalah pada tugas akhir ini. Penulis juga menuliskan pengertian dari model *Webqual*, *End-user computing satisfaction* (EUCS) dan ISO 9126, serta melakukan perbandingan dan menentukan model pengukuran kualitas aplikasi yang digunakan pada tugas akhir ini.

## **Bab III Metodologi Perancangan**

Pada bab ini berisi gambaran sistematis perancangan perbaikan sistem dan aplikasi “Enjoy Rembang” *existing* dalam bentuk *flowchart* (diagram alir). Penulis juga menjelaskan mengenai mekanisme pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner, perancangan perbaikan sistem dan aplikasi dengan metode *design thinking*, mekanisme validasi dan verifikasi dengan mewawancarai THL DINBUDPAR Kabupaten Rembang selaku *developer* sistem dan aplikasi “Enjoy Rembang”. Batasan dan asumsi tugas akhir juga dijelaskan pada bab ini.

## **Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi**

Pada bab ini berisi perancangan perbaikan sistem *existing* dengan metode *design thinking*. Metode dimulai dari tahap

*emphatize* dimana data dikumpulkan melalui proses wawancara dan kuesioner, tahap *define* dimana *stakeholder* dan data dianalisis untuk mengidentifikasi *user* dan atribut pada aplikasi yang memiliki urgensi perbaikan, tahap *ideate* dimana penentuan solusi ditentukan berdasarkan metode RESHOT, tahap *prototype* dimana perancangan dilakukan berdasarkan penentuan solusi pada tahap sebelumnya dan divisualisasikan dengan diagram UML, tahap terakhir yaitu tahap *test* dimana hasil perancangan diuji coba dan dievaluasi oleh seorang *developer* melalui wawancara evaluasi *System Usability Scale* (SUS). *Output* dari bab ini yaitu berupa rancangan proses bisnis dan prototipe perbaikan.

#### **Bab V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan**

Pada bab ini berisi validasi hasil rancangan, mengevaluasi hasil rancangan berdasarkan wawancara evaluasi SUS dengan seorang *developer* selaku *problem user*, menentukan keterbatasan dari hasil rancangan, dan melakukan analisis rencana implementasi hasil rancangan.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil rancangan yang diperoleh dari setiap proses pada bab-bab sebelumnya, serta memberikan saran dan rekomendasi untuk tugas akhir selanjutnya yang akan membahas topik serupa.