

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam menggerakkan perekonomian Indonesia. Indonesia sebagai negara kepulauan yang kaya akan keindahan alam memiliki banyak destinasi wisata yang berpotensi untuk dikembangkan. Keindahan alam yang beragam, mulai dari warisan budaya sampai keanekaragaman alam membuat banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung. Bahkan wisatawan yang berkunjung tidak hanya wisatawan lokal tetapi juga dari mancanegara [1]. Salah satu cara agar tempat wisata semakin dikenal dan banyak wisatawan yang berkunjung yaitu dengan menggunakan teknologi dalam bentuk website.

Pantai Tanjung Lapin yang terletak di Desa Tanjung Punak, Kecamatan Rupert Utara, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Pantai Tanjung Lapin berada di bawah naungan UPT Pengelolaan Wisata Pulau Rupert, yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pengawasan, dan pengembangan destinasi wisata di pantai tanjung lapin, termasuk dalam perencanaan program wisata dan penyediaan fasilitas pendukung pariwisata. Di sekitar kawasan pantai tersebut, terdapat penginapan bernama Joglo Anyar yang dapat menjadi pilihan tempat menginap bagi para wisatawan. Berdasarkan data yang diperoleh dari pengelola wisata Pantai Tanjung Lapin, jumlah pengunjung selama tahun 2023 mencapai 19.764 wisatawan, 2024 mencapai 25.300 wisatawan.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, kebutuhan wisatawan terhadap akses informasi semakin meningkat. Pantai Tanjung Lapin yang berada di Kecamatan Rupert Utara merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki potensi besar, yang memberikan daya tarik sendiri terhadap wilayahnya. namun penyampaian informasi terkait objek wisata, fasilitas, maupun layanan yang tersedia masih dilakukan secara sederhana melalui media sosial atau komunikasi langsung. Kondisi ini sering menimbulkan kendala berupa keterbatasan jangkauan informasi,

kesulitan memperoleh data terbaru, serta belum adanya sistem pemesanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini merancang sistem layanan wisata berbasis web dengan menggunakan metode *prototyping*, yang tidak hanya menyajikan informasi profil pantai, galeri foto, dan artikel wisata, tetapi juga dilengkapi dengan fitur pemesanan layanan seperti penyewaan tenda camping, motor ATV, kursi lipat outdoor, tikar, hammock. Proses pengembangan sistem dilakukan dengan menggunakan metode *prototyping* karena mendukung pembangunan sistem secara bertahap dengan melibatkan pengguna pada setiap iterasi, sehingga fitur dan antarmuka yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Usability atau kebergunaan adalah faktor penting dalam kualitas aplikasi sebagai aspek fundamental untuk keberhasilan sebuah aplikasi web. Menggunakan metode untuk memastikan kelayakan merupakan salah satu tujuan penelitian utama dalam pengujian sebuah web saat ini. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan pedoman yang ada dalam pengembangan aplikasi web terutama web layanan wisata, dengan memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi beberapa prinsip *user interface* dan *experience* agar dapat mudah digunakan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas, dibutuhkan sebuah metode untuk menguji kelayakan *user interface* dan *experience* guna mencapai tujuan dalam membuat web tersebut. Metode pengujian yang akan digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS) sebagai alat ukur kelayakan sebuah web yang dapat diandalkan dan cepat. Penelitian ini menggunakan metode pengujian dan kuesioner. Tujuan penggunaan *System Usability Scale* (SUS) adalah untuk mengukur tingkat kegunaan website dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat diketahui sejauh mana sistem mudah digunakan, dipahami, dan memberikan kepuasan dalam pengoperasiannya. Hasil pengukuran ini menjadi dasar evaluasi apakah sistem yang dikembangkan sudah layak dipakai atau masih memerlukan perbaikan pada aspek tertentu. *System Usability Scale* (SUS) yang dikembangkan oleh Brooke (1986). Terdiri atas 10 pertanyaan dengan skala Likert 5, Skor tersebut digunakan

untuk menilai sejauh mana sistem dapat diterima oleh pengguna. Hasil pengukuran ini menjadi dasar evaluasi apakah sistem yang dikembangkan sudah layak dipakai atau masih memerlukan perbaikan pada aspek tertentu.

Penelitian dilakukan oleh Hilda Rachmi dan Siti Nurwahyuni melakukan penelitian berjudul “*Pengujian Usability Website Lokamedia Menggunakan System Usability Scale (SUS)*” yang berfokus pada penilaian kegunaan website Lokamedia sebagai media pencarian informasi produk dan layanan berbasis lokasi. Alasan penggunaan SUS dalam penelitian ini adalah karena metode tersebut mampu mengukur kepuasan dan kemudahan penggunaan dari sudut pandang pengguna langsung melalui 10 pernyataan. Dari 15 responden yang terlibat, diperoleh skor rata-rata 74,5 yang masuk dalam kategori *acceptable* dengan rating *good*. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa website Lokamedia sudah memiliki tingkat kegunaan yang cukup baik dan dapat diterima oleh pengguna, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek tampilan serta kinerja agar dapat mencapai kategori *excellent* [2].

Berdasarkan dari hasil riset penelitian, maka perlu dilakukan perancangan dan pembangunan website layanan wisata Pantai Tanjung Lapin. Adapun kebaruan dari penelitian ini yaitu menggunakan metode *Prototyping* yang dilakukan oleh Sutoyo, dkk (2004) untuk merancang sistem informasi wisata. Penerapan metode *Prototyping* mampu menghasilkan sistem informasi pariwisata berbasis web yang dapat menyajikan informasi objek wisata mudah diakses oleh masyarakat. Proses pengembangan dilakukan secara interaktif dengan melibatkan pengguna pada setiap tahapannya sehingga antarmuka dan fitur yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Dengan adanya sistem ini, informasi mengenai destinasi wisata di Pantai Tanjung Lapin dapat diakses dengan mudah oleh wisatawan, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan mendukung pengembangan sektor pariwisata daerah secara berkelanjutan [3].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun website layanan wisata berbasis web yang dapat mempermudah wisatawan dalam mengakses informasi serta layanan yang tersedia pada Pantai Tanjung Lapin. Selain itu, penelitian ini juga membahas bagaimana melakukan pengujian terhadap website layanan wisata tersebut menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui tingkat kegunaan sistem dari sudut pandang pengguna. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan menyediakan fitur layanan pemesanan online seperti penyewaan tenda camping, motor ATV, dan fasilitas pendukung lainnya sehingga dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan wisatawan dalam melakukan pemesanan layanan wisata secara digital.

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini merupakan batasan masalah pada penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi pada perancangan dan pengujian sistem layanan wisata berbasis web yang menyediakan informasi wisata dan pemesanan fasilitas tanpa integrasi payment gateway.

1.4 Tujuan

Berdasarkan dari uraian identifikasi masalah, maka ditemukan beberapa tujuan penelitian, di antaranya sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun website untuk memberikan informasi wisata Pantai Tanjung Lapin.
2. Melakukan pengujian tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap website layanan wisata menggunakan *System Usability Scale* (SUS).
3. Menyediakan layanan pemesanan online untuk sewa tenda camping, motor ATV, dan fasilitas lainnya agar memudahkan wisatawan.

1.4 Manfaat

Berikut ini merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Memberikan kemudahan akses informasi wisata kepada wisatawan melalui platform berbasis web, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan minat kunjungan ke Pantai Tanjung Lapin.
2. Mengetahui tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap website layanan wisata melalui pengujian *System Usability Scale* (SUS), sehingga dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan sistem yang lebih optimal.
3. Mempermudah proses pemesanan penginapan dan layanan wisata secara online, yang dapat menghemat waktu dan tenaga wisatawan.