

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara masyarakat mengakses dan menikmati destinasi wisata. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi internet di Indonesia mencapai 79.50%, dengan 89,44% pengguna mengakses internet melalui *smartphone* pada tahun 2024 (APJII, 2024). Seiring dengan tren ini, terjadi pergeseran dalam ekspektasi wisatawan terhadap kemudahan dan kenyamanan dalam merencanakan perjalanan mereka. *Platform online* sebagai alat untuk mendapatkan informasi mengenai persiapan mencari tempat wisata hingga pemesanan tiket menjadi pilihan bagi para wisatawan saat ini (Fajri et al., 2024).

Indonesia memiliki kondisi alam dengan jumlah lebih dari 400 gunung, menjadikan Indonesia sebagai negara dengan populasi gunung terbanyak di dunia. Kondisi ini menjadikan wisata gunung mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam satu dekade terakhir, tentunya dengan bantuan dari dorongan perkembangan teknologi (Kemenparekraf, 2024). Salah satu gunung yang ada di Indonesia yaitu Gunung Kerinci yang mencapai ketinggian 3.805 mdpl, menjadikannya sebagai gunung tertinggi di Sumatera dan gunung berapi tertinggi di Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Teknis Konservasi Balai Besar Taman Nasional Kerinci Seblat (BBTNKS), sebagai salah satu destinasi unggulan, Gunung Kerinci yang dikelola oleh BBTNKS memiliki lebih dari 6.000 pendaki tiap tahunnya, dengan peningkatan signifikan pada periode-periode tertentu seperti bulan Agustus dan Desember saat pergantian tahun. Hal ini juga menunjukkan tingginya minat pendakian gunung terutama di Gunung Kerinci.

Meski memiliki potensi besar, pengelolaan wisata pendakian Gunung Kerinci masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Berdasarkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pendakian Gunung Kerinci di Taman Nasional Kerinci Seblat (2023), saat ini proses pembelian tiket pendakian masih dilakukan secara manual di posko TNKS. Sistem ini mengharuskan calon pendaki untuk datang langsung ke lokasi untuk membeli tiket dan mengurus perizinan. Berdasarkan hasil diskusi bersama Kepala Bidang Konservasi BBTNKS, sistem *ticketing* konvensional yang diterapkan saat ini menimbulkan beberapa permasalahan, seperti kesulitan dalam *monitoring* pengunjung yang masuk atau keluar secara *real-time*, keterbatasan akses informasi bagi calon pendaki tentang kuota pendaki, informasi keadaan gunung jika sedang tidak bisa didaki, dan

persyaratan pendakian. Selain itu kekhawatiran mengenai praktik calo, potensi korupsi serta potensi kehilangan pendapatan akibat sistem pencatatan manual juga menjadi permasalahan dalam tiket manual. Untuk itu pihak BBTNKS merencanakan untuk membangun sistem *ticketing* secara *online*.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi sistem *e-ticket* di berbagai destinasi wisata. Dalam penelitiannya, Suwarno et al., (2023) mengenai Pemodelan Aplikasi *Mobile* Pemesanan *e-ticket* pendakian menemukan bahwa aplikasi dapat membantu para pendaki dan pengelola dalam pemesanan tiket dan melakukan pencarian informasi gunung dengan mudah. Hidayanti et al., (2023) juga menekankan dalam penelitiannya yang dilakukan untuk pemesanan tiket wisata Situ Pasir Maung bahwa aplikasi *mobile e-ticket* yang telah dirancang menggunakan metode *design Thinking* dapat mempermudah pembeli atau pengunjung karena tidak perlu datang langsung ke tempat wisata, pembelian tiket dapat dilakukan melalui pemesanan *online* yang mudah digunakan.

Berdasarkan penelitian di atas ditunjukkan bahwa sistem dalam bentuk aplikasi *mobile* bisa membantu pengguna untuk mengakses informasi lebih mudah, oleh karena itu aplikasi *mobile* dipilih sebagai bentuk dari sistem ini. Aplikasi *mobile* dapat memanfaatkan fitur asli *smartphone*, seperti pemberitahuan *push*, kamera, GPS, dan akses *offline*, yang tidak mudah diintegrasikan ke dalam situs web. Fitur kamera pada *smartphone* yang bisa dimanfaatkan untuk fitur *scan barcode* pada tiket yang akan digunakan (Ariyani et al., 2020). Fitur ini nantinya bisa dimanfaatkan sebagai alat untuk melakukan validasi tiket pada proses pendakian di pos gerbang pendakian. Aplikasi juga dapat menyimpan informasi status secara lokal, sehingga bisa berjalan lebih cepat dan memungkinkannya berfungsi sampai tingkat tertentu bahkan tanpa akses internet. Tidak seperti pada situs web yang bergantung pada koneksi internet sehingga menjadi lebih lambat (Hetler, 2022).

Dalam pengembangan aplikasi *e-ticket* untuk kebutuhan pendakian gunung, perlu dilakukan perancangan sistem yang baik. Dalam perancangan aplikasi *mobile* yang sesuai dan mampu untuk memenuhi kebutuhan pengguna diperlukan perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) (Taufiqul Hidayat et al., 2022). *User Interface* (UI) adalah aspek yang berhubungan dengan visual suatu produk yang bertujuan untuk menciptakan tampilan yang estetik, intuitif, dan mudah dipahami oleh pengguna (Rachman & Sutopo, 2024). *User Experience* (UX) adalah keseluruhan persepsi dan respon individu yang terjadi ketika mereka berinteraksi dengan suatu

produk, termasuk bagaimana mereka merasakan produk selama penggunaan (Nur Ramadhani et al., 2022).

Dalam membuat rancangan UI/UX agar menjadi lebih sistematis, dibutuhkan metode yang sesuai dengan sistem yang dibangun agar semua kebutuhan sistem tercapai. Di antara beberapa metode dalam merancang UI/UX, seperti *Design Thinking*, *User Centered Design* (UCD), *Gold Directed Design*, dan *Lean UX*, metode *design Thinking* dipilih dalam pelaksanaan perancangan UI/UX untuk aplikasi *E-ticket* wisata Gunung Kerinci. *Design Thinking* merupakan proses iteratif di mana kita mencoba memahami pengguna, menantang asumsi, dan mendefinisikan ulang masalah untuk mengidentifikasi strategi dan solusi alternatif dengan pendekatan yang berorientasi pada solusi untuk memecahkan masalah (Hidayanti et al., 2023). Metode ini cocok untuk pemecahan masalah yang selama proses pembangunannya membutuhkan strategi kreatif pengembang karena permasalahan yang bisa berubah-ubah selama prosesnya (Khadijah, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERANCANGAN UI/UX APLIKASI *MOBILE E-TICKET* PENDAKIAN GUNUNG KERINCI MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*”. Diharapkan penelitian ini menghasilkan rancangan solusi *e-ticket* yang spesifik untuk konteks pendakian Gunung Kerinci, dengan mempertimbangkan berbagai aspek unik dari wisata alam dan kebutuhan pengelolaan kawasan konservasi. Melalui pendekatan *design Thinking*, penelitian ini tidak hanya fokus pada aspek teknologi, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan dan pengalaman pengguna, baik dari sisi pendaki maupun pengelola TNKS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana merancang UI/UX Aplikasi *Mobile e-ticket* pada wisata pendakian Gunung Kerinci dengan menggunakan metode *Design Thinking*?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan perancangan UI/UX untuk aplikasi *mobile e-ticket* pada wisata pendakian Gunung Kerinci dengan menggunakan metode *design Thinking* agar kemudian dapat diimplementasikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat dengan baik, di antaranya yaitu:

1. Dapat mengimplementasikan metode *design Thinking* dalam menghasilkan *prototype* Figma Aplikasi *E-ticket* Pendakian Gunung Kerinci berbasis *mobile*.
2. Dapat memberikan rekomendasi rancangan *user interface system* yang telah teruji sebagai acuan pembangunan aplikasi yang akan mempermudah proses pemesanan tiket secara *online*, sehingga lebih praktis, efisien, dan *modern*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Lingkup penelitian menghasilkan rancangan desain *user interface* dan *user experience* Aplikasi pembelian tiket pendakian Gunung Kerinci.
2. Rancangan desain yang dibuat untuk tampilan aplikasi *mobile* dari sisi tampilan pendaki.