

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bidang pariwisata merupakan salah satu bidang yang terkena dampak dari pemanfaatan dan perkembangan teknologi. Salah satu bentuk digitalisasi di bidang ini adalah penerapan sistem informasi *e-ticket* berbasis *website*, yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memesan tiket yang dilakukan secara *online*. Sistem ini juga dapat mendukung efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi dan meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih mudah dan efisien. Salah satu destinasi wisata yang memanfaatkan sistem ini adalah Gunung Kerinci.

Gunung Kerinci sebagai salah satu destinasi pendakian populer di Indonesia yang terletak di Taman Nasional Kerinci Seblat (TNKS), hingga saat ini masih menggunakan sistem pemesanan tiket secara manual. Hal ini dapat menimbulkan beberapa permasalahan yang muncul seperti, antrian yang panjang, keterlambatan dalam proses verifikasi, serta kurangnya transparansi dalam pengelolaan data pengunjung. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan. Sistem manual ini mulai tidak efektif untuk mengelola data kunjungan, sehingga dilakukannya sebuah pengembangan sistem, yaitu sistem informasi *e-ticket* pendakian gunung kerinci.

Sistem informasi *e-ticket* pendakian gunung kerinci merupakan sistem informasi yang dirancang untuk memudahkan calon pendaki dalam melakukan pemesanan tiket. Selain untuk memudahkan calon pendaki, sistem ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional bagi pihak pengelola TNKS, dengan adanya sistem *e-ticket* pengelola dapat memantau jumlah pendaki secara *real-time* dan juga dapat memastikan bahwa kapasitas pendakian tidak terlampaui demi menjaga kelestarian lingkungan dikawasan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Muktashim Billah mengenai pengembangan sistem informasi *e-ticket* pendakian gunung kerinci memiliki sejumlah fitur dan 2 aktor utama yaitu admin dan pengguna. Untuk aktor admin fitur yang tersedia meliputi *login*, kelola tiket, kelola destinasi, kelola *booking*, data pendaki, monitoring gunung, monitoring pendaki, *tracking* pendaki, rekap laporan, dan *scan qr* tiket. Sementara itu, bagi pengguna fitur yang ada antara lain seperti *register, login*, beranda, panduan pemesanan, pesan tiket, dan dashboard pengguna.

Sistem informasi *e-ticket* pendakian gunung kerinci telah dilakukan uji *UI Testing* dan *BlackBox Testing*. Namun, didalam sebuah implementasi sistem informasi *e-ticket* pendakian gunung kerinci berbasis *website* tersebut perlu

untuk dilakukannya evaluasi secara menyeluruh atau disebut dengan pengujian *alpha* sistem untuk dapat memastikan bahwa sistem dapat berjalan dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini dapat memberikan pengalaman pengguna secara optimal.

Salah satu cara mengevaluasi adalah dengan mengukur tingkat *usability*. Menurut Nielsen J (1994), Evaluasi *Usability* merupakan suatu ukuran kualitas yang berguna untuk memberikan nilai terhadap mudahnya suatu tampilan dari sistem atau situs web yang digunakan *user* dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu. Sedangkan menurut Nielsen (2012) pada *usability* memiliki 5 aspek yang terdiri dari *Learnability* (kemudahan belajar), *Efficiency* (efisiensi), *Memorability* (kemudahan diingat), *Error* (kesalahan), dan *Satisfaction* (kepuasan pengguna). Ada beberapa jenis metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi *usability*, antara lain: *Cognitive Walkthrough* (CW), *Heuristic Evaluation* (HE), *Think Aloud Evaluation* (TA), *System Usability Scale* (SUS), dan lain sebagainya.

*Cognitive Walkthrough* (CW) merupakan metode evaluasi analitis terstruktur berbasis tugas yang mengikuti jalur linear dan digunakan untuk memeriksa *usability* dari sebuah produk. Berfokus pada kemampuan belajar sistem (*learnability*), metode ini dirancang untuk melihat apakah pengguna baru bisa menggunakan sistem tersebut dengan mudah. Dalam metode ini, satu evaluator atau sekelompok evaluator mensimulasikan proses kognitif pengguna ketika mengikuti urutan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu berdasarkan pengetahuan latar belakang pengguna, karena kualitas hasil dari metode ini sangat tergantung pada interface dan memeriksa kemudahan setiap langkah untuk pengguna pemula (Nooriza, 2022).

*Heuristic Evaluation* (HE) adalah sebuah metode dalam uji evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang terdapat dalam inspeksi *interface* yang ada didalam sebuah sistem. Kegunaan dari *heuristic evaluation* dihubungkan dengan cara *user* memberikan umpan balik kepada para pengembang sistem, apakah antar muka berkembang sesuai dengan kompatibel kebutuhan pengguna yang dituju. Pada dasarnya *heuristic evaluation* ialah kegiatan yang biasanya dilakukan oleh para ahli dalam mengevaluasi dan meneliti suatu antarmuka berdasarkan prinsip yang ada pada *heuristic* (Mahendra et al., 2023a).

Setelah mengetahui perbandingan antara metode yang digunakan dalam evaluasi *usability*, maka metode *Cognitive Walkthrough* (CW) cocok digunakan, karena metode ini dapat digunakan untuk mengevaluasi bagaimana pengguna

baru memahami dalam menggunakan sistem yang akan segera digunakan, seperti sistem *e-ticket* ini. Kemudian, metode *Heuristic Evaluation* (HE) juga cocok digunakan, karena proses pada metode ini tidak memerlukan banyak pengguna dan bisa dilakukan dengan biaya *relative* lebih rendah dengan menggunakan para ahli dan juga metode ini dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah *usability* sistem, seperti konsistensi, efisiensi pengguna, serta tingkat kesalahan yang terjadi pada sistem. Jadi, penulis memilih metode *Cognitive Walkthourgh* (CW) dan *Heuristic Evaluation* (HE) untuk dikombinasikan dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengangkat sebuah topik penelitian yang diberi judul **“EVALUASI USABILITY SISTEM INFORMASI E-TIKET PENDAKIAN GUNUNG KERINCI BERBASIS WEBSITE”**. Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan menghasilkan evaluasi sistem yang akan lebih baik kedepannya.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana melaksanakan evaluasi *usability* dan mengetahui tingkat *usability* terhadap Sistem Informasi *E-Ticket* Pendakian Gunung Kerinci Berbasis *Website* dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthourgh* (CW) dan *Heuristic Evaluation* (HE).

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi *usability* sistem *e-ticket* berbasis *website* untuk pendakian Gunung Kerinci.
2. Evaluasi *usability* menggunakan metode *Cognitive Walkthourgh* (CW) dan *Heuristic Evaluation* (HE).
3. Responden yang digunakan pada penelitian ini, yaitu 5 orang responden calon pengguna dan 5 responden para ahli.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang terdapat dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Mengevaluasi *usability* Sistem Informasi *E-Ticket* Pendakian Gunung Kerinci Berbasis *Website* dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthourgh* (CW) dan *Heuristic Evaluation* (HE).
2. Mengetahui tingkat *usability* Sistem Informasi *E-Ticket* Pendakian Gunung Kerinci Berbasis *Website* dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthourgh* (CW) dan *Heuristic Evaluation* (HE).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam meningkatkan *usability* Sistem Informasi E-Tiket Pendakian Gunung Kerinci Berbasis *Website* melalui evaluasi.
2. Dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.