

RINGKASAN

Gunung Kerinci merupakan salah satu destinasi pendakian terpopuler di Indonesia yang menarik ribuan pendaki setiap tahunnya. Namun, para pendaki sering menghadapi kesulitan akibat sistem pemesanan tiket yang masih dilakukan secara manual dan langsung di posko pendakian. Proses ini menimbulkan berbagai kendala, seperti antrean panjang, ketidakpastian ketersediaan kuota, serta keterbatasan akses terhadap informasi jalur dan kondisi pendakian secara *real-time*.

Upaya pendaki saat ini untuk mendapatkan informasi dan tiket seringkali tidak efisien, karena mereka harus datang langsung ke lokasi untuk melakukan pendaftaran dan pembayaran. Hal ini memakan waktu dan biaya, serta menimbulkan risiko bahwa kuota pendakian telah penuh saat mereka tiba di lokasi, terutama pada musim liburan. Berdasarkan observasi dan wawancara, ditemukan bahwa para pendaki dan pihak pengelola membutuhkan sebuah platform digital terpusat yang dapat menyederhanakan proses pemesanan tiket dan penyebaran informasi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan merancang UI/UX E-Tiket Pendakian Gunung Kerinci berbasis website sebagai solusi atas permasalahan tersebut. Metode yang digunakan adalah *User Centered Design* (UCD) yang terdiri dari empat tahap. Pada tahap *Understand Context of Use*, dihasilkan *Pain Points* dan *User Persona*. Pada tahap *Specify User Requirements*, dihasilkan *Information Architecture*, *Use Case*, dan *User Flow*. Pada tahap *Design Solutions*, dihasilkan sebuah *High-Fidelity Prototype*. Terakhir, pada tahap *Evaluate Against Requirements*, dilakukan *Usability Testing* menggunakan tools Maze serta pengukuran pengalaman pengguna (UX) dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Pengujian dilakukan kepada 16 responden untuk *Usability Testing* dan 37 responden untuk kuesioner UEQ, yang mayoritas merupakan calon pengguna dengan minat pada kegiatan pendakian. *Usability Testing* menunjukkan bahwa tugas-tugas inti dapat diselesaikan dengan efisien, namun skor usability rata-rata berada pada kategori medium (67) akibat tingginya *miss-click* pada beberapa komponen interaktif, yang merupakan karakteristik umum saat menguji sebuah prototipe simulasi. Sementara itu, hasil pengukuran UEQ menunjukkan bahwa seluruh enam dimensi pengalaman pengguna (*Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*) memperoleh skor pada kategori *Excellent*. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa desain UI/UX e-tiket yang dikembangkan mudah dipahami, efektif, dan diterima dengan sangat baik oleh calon pengguna.