

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendakian gunung telah menjadi salah satu aktivitas wisata alam yang semakin populer di Indonesia, terutama di kalangan generasi muda. Indonesia merupakan negara kepulauan dan pegunungan yang memiliki banyak wisata alam, salah satunya adalah wisata pendakian gunung. Indonesia memiliki lebih dari 100 gunung yang dapat didaki, tersebar di berbagai pulau seperti Jawa, Sumatra, Papua, dan lainnya (Fathantra, 2024). Salah satu destinasi pendakian yang populer adalah pendakian Gunung Kerinci, yang merupakan gunung api tertinggi di Asia tenggara menjadi daya tarik bagi pendaki baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Pendakian gunung sering kali memberikan pengalaman yang mendalam dan tak terlupakan bagi para pecinta alam (Handoko et al., 2024). Dalam wawancara bersama Kepala Bidang Teknis Konservasi Taman Nasional Kerinci Seblat (BBTNKS) menyebutkan bahwa Gunung Kerinci mendatangkan lebih dari 6.000 pendaki setiap tahunnya. Dengan tingginya minat terhadap aktivitas pendakian, kebutuhan akan sistem informasi yang mampu mengoptimalkan kinerja pelayanan pemesanan dan pengelolaan tiket wisata menjadi sangat penting. Layanan ini diharapkan dapat memudahkan pendaki dalam memperoleh informasi pendakian secara lengkap dan akurat serta melakukan pemesanan tiket secara efisien.

Sistem informasi berbasis website, sebagai salah satu platform digital yang paling banyak digunakan, memegang peranan penting dalam menyediakan layanan pemesanan tiket secara *online*. Berdasarkan data Digital 2024 dari *We Are Social*, 185.3 juta individu sudah terhubung ke internet yang merupakan 66,5% dari total populasi Indonesia. Namun, keberhasilan sebuah website tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitasnya, tetapi juga oleh kualitas antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). UI dan UX adalah faktor penting agar pengguna nyaman dalam menggunakan aplikasi (Gusminto et al., 2024). Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, belum ada sistem e-tiket pendakian Gunung Kerinci berbasis website yang dirancang dengan UI/UX yang optimal, pemesanan tiket dilakukan secara langsung di posko gerbang masuk pendakian Gunung Kerinci yang ada di Kayu Aro dan Solok Selatan. Banyaknya manfaat dari sistem tersebut dapat menjadi solusi untuk mengatasi masalah antrean dan meningkatkan pengalaman wisatawan dalam melakukan pemesanan tiket. Pengelolaan informasi pendakian di banyak destinasi masih dilakukan menggunakan sistem yang kurang terintegrasi, contohnya proses pembelian tiket yang harus dilakukan langsung di tempat wisata. Hal ini sering

kali menyebabkan berbagai kendala, seperti kesulitan dalam persiapan pendakian bagi pendaki, kurangnya informasi terkait jalur pendakian, dan risiko pemesanan tiket yang tidak sesuai dengan ketersediaan tiket. Dalam pendakian Gunung Kerinci, penerapan sistem *e-tiket* berbasis web dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pendakian serta memberikan kemudahan akses bagi para pendaki.

Penerapan teknologi dalam bidang pariwisata, terutama dalam pengelolaan wisata pendakian gunung, telah menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi layanan. Sistem informasi wisata dapat menyajikan informasi wisata secara lengkap, pemesanan paket wisata secara online, pembayaran menggunakan *payment gateway*, dan pengelolaan data pengunjung dapat lebih cepat dan akurat (Sirait, 2023). Teknologi berbasis web, yang memungkinkan akses informasi yang mudah dan *real-time*, telah digunakan dalam berbagai aplikasi untuk mendukung aktivitas pendakian. Gunung Kerinci sebagai destinasi pendakian yang populer memiliki tantangan tersendiri terkait pengelolaan pendakian. Dengan tingginya jumlah pendaki, penting bagi pengelola untuk menerapkan sistem yang dapat memastikan kelancaran proses pemesanan tiket. Sistem informasi *e-tiket* yang dirancang dengan baik dapat membantu pengelola dalam memberikan layanan yang lebih transparan, mudah diakses, dan dapat diandalkan oleh pendaki.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas penerapan sistem *e-ticket* di berbagai destinasi wisata. Dalam penelitian (Christi et al., 2023) berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi dan Pelayanan E-Ticket (Booking Online) pada Wisata Pendakian Gunung Budheg Tulungagung menemukan bahwa navigasi dan desain yang baik pada suatu sistem dapat memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mencari suatu informasi dan melakukan pemesanan tiket. Sementara itu (Yasmine & Atmojo, 2022) mengenai Desain UI/UX untuk Situs Web Desa Wisata menggunakan metode *User Centered Design* menunjukkan bahwa pengguna memiliki peran penting dalam perancangan UI/UX suatu website karena setiap ketidakpuasan yang datang dari pengguna menjadi tolak ukur dan pemicu yang baik untuk meningkatkan desain.

Antarmuka Pengguna (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX) merupakan dua aspek penting dalam desain aplikasi yang berperan dalam interaksi antara pengguna dan aplikasi. Menurut (Herlambang Cahya Pratama et al., 2024) Desain Antarmuka Pengguna (UI) yang menarik secara visual juga dapat meningkatkan daya tarik aplikasi dan meningkatkan keterlibatan pengguna. Sementara itu, desain Pengalaman Pengguna (UX) yang baik menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan retensi dan

loyalitas pengguna terhadap aplikasi. Dalam pengembangan desain web, penting untuk memahami kebutuhan pengguna dan menerapkan pola-pola *User Interface* yang sesuai agar keduanya berfungsi secara harmonis. Desain UI/UX yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam kesuksesan aplikasi berbasis web. Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi serta meminimalisir tingkat kesalahan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi (Aprilia & Dasaprawira, 2023). Oleh karena itu, pendekatan yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam pengembangan aplikasi sangat diperlukan, seperti yang diterapkan dalam metode *User Centered Design (UCD)*.

Untuk mencapai perancangan UI/UX yang baik perlu dilakukan perancangan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Setiap aplikasi berbasis website maupun mobile harus memiliki User Interface (UI) dan User Experience (UX) yang baik (Yasmine & Atmojo, 2022). Dari berbagai metode yang digunakan dalam merancang UI/UX, seperti *Design Thinking*, *User-Centered Design (UCD)*, dan *Lean UX*, metode *User Centered Design* dipilih untuk merancang UI/UX Website E-Ticket wisata Gunung Kerinci. Metode ini berfokus pada kebutuhan pengguna dengan pendekatan yang iteratif dan kolaboratif, melibatkan tahap-tahap seperti menentukan konteks kegunaan, menentukan persyaratan pengguna dan organisasi, menentukan solusi desain, dan mengevaluasi desain. Melalui metode UCD, desain UI/UX dari aplikasi dapat lebih mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna karena pada setiap tahapan melibatkan pengguna sehingga solusi yang ditawarkan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka (Tri Amanda & Amanda Putri, 2024).

Dalam pengembangan sistem informasi *e-tiket* pendakian Gunung Kerinci, metode *User Centered Design* dapat diterapkan untuk memahami kebutuhan dan kendala yang dihadapi oleh pendaki. UCD menekankan peran pusat pengguna dalam setiap tahap pengembangan, terdiri dari pemahaman konteks penggunaan, merinci kebutuhan pengguna, merancang solusi, dan mengevaluasi desain terhadap persyaratan (Amanda & Putri, 2024). Tahapan pada metode *user centered design* dapat memberikan solusi terbaik seperti kesulitan dalam mengakses informasi jalur pendakian dan keterbatasan waktu dalam pembelian tiket. Dengan memahami secara mendalam kebutuhan pengguna, diharapkan solusi yang dihasilkan lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Untuk mendukung tahap evaluasi dalam metode UCD, penelitian ini memanfaatkan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. UEQ merupakan sebuah kuesioner standar yang digunakan untuk melakukan pengukuran pengalaman pengguna (UX) secara komprehensif (M. Schrepp et al., 2014). Instrumen ini

mengukur pengalaman pengguna melalui enam dimensi utama, yaitu: *Attractiveness* (daya tarik), *Perspiciuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (keandalan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan) (D. M. Schrepp, 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Zhu et al., 2022) *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat secara efektif digunakan untuk mengevaluasi sebuah prototipe desain UI/UX.

Berdasarkan berbagai alasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX sistem informasi *e-tiket* pendakian Gunung Kerinci berbasis website dengan menggunakan metode *User Centered Design* yang di dukung dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan judul **“PERANCANGAN UI/UX E-TIKET PENDAKIAN GUNUNG KERINCI BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN ”**. Diharapkan, sistem yang dihasilkan mampu memberikan solusi bagi permasalahan yang ada, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta mendukung pengelolaan pembelian tiket pendakian Gunung Kerinci secara lebih efektif dan efisien. Dengan pendekatan ini, diharapkan sistem informasi yang dikembangkan dapat memenuhi kebutuhan para pendaki dan memberikan kontribusi positif bagi pengelolaan destinasi wisata alam di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana proses merancang UI/UX Website E-tiket pendakian gunung Kerinci menggunakan User Centered Design (UCD)?.
2. Bagaimana hasil pengujian desain UI/UX Website E-Tiket pendakian Gunung kerinci menggunakan UEQ?.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah

1. Penelitian ini hanya mencakup perancangan prototype UI/UX e-tiket pendakian Gunung Kerinci, tidak mencakup implementasi sistem berbasis website yang akan di gunakan.
2. Penelitian ini difokuskan pada Gunung Kerinci sebagai objek studi, sehingga desain UI/UX yang dihasilkan tidak diterapkan atau diuji untuk destinasi pendakian gunung lainnya di kawasan TNKS.
3. Penelitian ini hanya melibatkan responden dengan demografi Indonesia, sehingga preferensi yang diperoleh tidak dapat digunakan untuk memastikan preferensi turis WNA.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan dan mendeskripsikan proses perancangan UI/UX E-tiket pendakian Gunung Kerinci berbasis Website.
2. Mengetahui hasil evaluasi perancangan antarmuka yang telah di rancang menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk memastikan tingkat kegunaan dan *user experience* yang optimal.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi praktis maupun teoretis. Manfaat tersebut di antaranya adalah.

Manfaat Praktis

1. Membantu pengelola Gunung Kerinci dalam meningkatkan sistem layanan tiket pendakian dengan memanfaatkan teknologi berbasis website.
2. Memberikan kemudahan kepada para pendaki untuk memperoleh tiket pendakian secara lebih efisien dan praktis.
3. Meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan tiket dengan desain yang ramah pengguna dan mudah diakses.
4. Menyediakan solusi yang dapat diterapkan pada destinasi wisata alam lainnya yang memiliki sistem pendakian serupa, sehingga memperluas penerapan teknologi ini di Indonesia.

Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan metode User Centered Design (UCD) dalam perancangan UI/UX website untuk destinasi wisata alam.
2. Menjadi acuan untuk pengembangan sistem informasi e-tiket berbasis website pada destinasi wisata alam lainnya.
3. Merumuskan kerangka kerja UCD dan UEQ sebagai metode pengujian untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Manfaat penelitian ini difokuskan pada kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendakian serta sebagai referensi bagi pengembangan teknologi digital di bidang pariwisata. Semoga manfaat penelitian ini dapat bermanfaat secara praktis bagi pengelola destinasi dan teoretis bagi pengembangan ilmu terkait desain UI/UX dan sistem informasi.