BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara lembaga pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk dalam layanan sektor Pariwisata dan Kebudayaan. Website menjadi salah satu media penting yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan layanan secara digital tanpa batasan waktu dan tempat. Keberadaan website lembaga pemerintah tidak hanya sebagai bentuk implementasi *e-government*, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan publik. Di era digital ini, ekspektasi masyarakat terhadap layanan *online* semakin tinggi, menuntut lembaga pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan digitalnya, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan aksesibilitas.

Namun, keberhasilan sebuah website tidak hanya ditentukan oleh kualitas kontennya, melainkan juga aspek *usability* sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Website yang *usability*-nya tinggi, responsif, mudah dinavigasi memperoleh kepuasan lebih besar dari pengguna[1]. Website yang sulit digunakan, lambat, atau tampilan yang tidak responsif, berdampak langsung pada rendahnya minat masyarakat maupun wisatawan untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Dengan demikian, evaluasi terhadap *usability* menjadi hal penting untuk memastikan bahwa website pemerintah benar-benar mampu memberikan pengalaman akses yang mudah, cepat, dan relevan.

Website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan secara khusus berfungsi sebagai pusat informasi pariwisata Kota Jambi. Situs ini diharapkan dapat memberikan layanan digital yang komprehensif, mulai dari profil destinasi, agenda kegiatan budaya, hingga promosi event pariwisata daerah. Struktur website umumnya mencakup menu navigasi, kategori destinasi, fitur pencarian, serta tautan eksternal ke media sosial yang mendukung strategi promosi. Kecepatan akses dan desain yang responsif juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan website pariwisata.

Sebagai pintu masuk utama wisatawan untuk mengenal Kota Jambi, website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Jambi memiliki posisi strategis. Namun, permasalahan *usability* masih sering ditemukan. Misalnya, kesulitan dalam navigasi, dimana pengguna sering mengalami kebingungan saat mencari informasi penting. Selain itu, tampilan website yang kurang responsif membuat akses informasi menjadi tidak optimal. Struktur informasi yang kurang terorganisir dengan baik juga menjadi kendala, sehingga menyulitkan pengguna dalam menemukan layanan yang mereka butuhkan. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam perancangan fitur navigasi website, yang berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Jambi sangat diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah yang ada, sehingga website ini dapat berfungsi secara optimal. Salah satu metode yang efektif untuk mengevaluasi kegunaan website adalah *System Usability*

Scale (SUS), sebuah alat yang dirancang untuk memberikan pengukuran cepat dan objektif mengenai pengalaman pengguna terhadap suatu sistem.

Metode ini pertama kali dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan terdiri dari 10 pernyataan yang dirancang untuk mengukur aspek kegunaan suatu sistem, seperti kesederhanaan penggunaan, kenyamanan, dan tingkat kepercayaan diri pengguna[2]. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini mengambil judul:**"EVALUASI *USABILITY* WEBSITE DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)"***.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah diatas maka dapat ditarik rumusan masalah utama adalah "Bagimana mengevaluasi tampilan *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota jambi dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)?"*.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah dan meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan pembahasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada *website* https://disparbud.jambikota.go.id
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan google form.
3. *Tools* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *balsamiq*.
4. Penelitian ini hanya menggunakan metode *System Usability Scale (SUS).*

5. Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan presisi yang digunakan 5% untuk menentukan jumlah sampel responden.

1.4 TUJUAN DAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI terhadap fitur-fitur yang tersedia.
2. Menganalisis masalah navigasi: Mengidentifikasi dan menganalisis masalah yang dihadapi pengguna terkait struktur navigasi dan pengorganisasian konten didalam website, serta dampaknya terhadap kemampuan pengguna dalam menemukan informasi yang diperlukan.
3. Untuk memperoleh nilai skor SUS dan Grade DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI.
4. Membuat rekomendasi perbaikan website menggunakan *balsamiq*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Pengembangan tampilan dari website DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI.
2. Mengukur kepuasan pengguna menggunakan website DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Penulis memberikan konteks mengenai pentingnya evaluasi usability pada website DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI dan mengapa penelitian ini perlu dilakukan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan konsep-konsep yang mendasari penelitian, termasuk evaluasi, *usability testing*, dan *System Usability Scale (SUS)*. Penjelasan teori ini penting untuk memahami kerangka acuan yang digunakan dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Di bab ini, penulis menjelaskan kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, dan alat yang digunakan. Bab ini mencakup proses evaluasi yang dilakukan, termasuk penggunaan kuesioner SUS dan langkah-langkah dalam melaksanakan penelitian.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas secara rinci mengenai objek penelitian serta model yang digunakan dalam pelaksanaan evaluasi, meliputi instrumen penelitian berupa kuesioner *System Usability Scale (SUS)* beserta teknik pengukurannya. Bab ini juga menyajikan karakteristik responden serta langkah-langkah

pelaksanaan pengujian terhadap website DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI.

BAB V: HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini mempresentasikan hasil dari penelitian, termasuk analisis data yang diperoleh dari kuesioner. Penulis membahas permasalahan yang ditemukan, hasil uji *usability*.

BAB VI: PENUTUP

Bab terakhir ini menyajikan kesimpulan dari penelitian, rekomendasi perbaikan untuk website DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA JAMBI, dan saran untuk penelitian selanjutnya. Penulis menegaskan pentingnya hasil penelitian untuk pengembangan layanan informasi di era digital.