

PERANCANGAN USER EXPERIENCE WEBSITE TRAVEL MABRURO MENGGUNAKAN PENDEKATAN HUMAN-CENTERED DESIGN

Safira Nur Rahmah^{*1}, Hanifah Muslimah Az-Zahra², Yusi Tyroni Mursityo³

^{1,2,3}Universitas Brawijaya, Malang

Email: ¹safirnr_@student.ub.ac.id, ²hanifah.azzahra@ub.ac.id, ³yusi_tyroni@ub.ac.id

^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 19 Maret 2021, diterima untuk diterbitkan: 19 Agustus 2022)

Abstrak

PT Mabruro *Tour and Travel* merupakan perusahaan yang fokus pada penyelenggaraan Haji dan Umroh. Namun pandemi COVID-19 membuat Travel Mabruro membutuhkan pelayanan *online* dalam pengelolaan pendaftaran jamaah dan pengurusan administrasi guna mengurangi kontak fisik yang dilakukan, untuk itu Travel Mabruro memanfaatkan situs web yang telah dimiliki sebelumnya, untuk dilakukan penambahan layanan tersebut. Agar penambahan produk layanan Travel Mabruro dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, dilakukan perancangan *user experience* situs web yang diawali dengan analisis proses bisnis kemudian hasil analisis tersebut digunakan sebagai acuan dalam perancangan antarmuka. Untuk menghasilkan layanan yang sesuai kebutuhan, perancangan *user experience* menggunakan pendekatan *Human-Centered Design* (HCD). Berfokus dalam menghasilkan sistem layanan yang dapat berguna dan bermanfaat dengan melibatkan manusia, dalam hal ini pengguna dan *stakeholder* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan terhadap pengguna serta pihak *stakeholder* dapat mencapai tujuan organisasi yang sebelumnya direncanakan. Terdiri dari beberapa tahapan, tahap pertama yakni spesifikasi konteks penggunaan dan kebutuhan pengguna yang didapatkan dengan melakukan wawancara kepada pihak *stakeholder* yakni Travel Mabruro serta pihak pengguna yang nantinya menggunakan layanan, kemudian dilakukan pembuatan desain solusi yang menghasilkan wireframe, screenflow, dan high-fidelity prototype yang mana merupakan hasil akhir dari tampilan antarmuka situs web Travel Mabruro nantinya, kemudian dilakukan evaluasi menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Hasil evaluasi yang dilakukan kepada 43 responden secara acak tersebut memperoleh nilai positif pada setiap skala UEQ, Untuk nilai skala daya tarik sebesar 1,698, skala kejelasan sebesar 1,547, skala efisiensi sebesar 1,552, skala ketepatan sebesar 1,692, skala stimulasi sebesar 1,721 dan skala kebaruan sebesar 1,921. Berdasarkan perbandingan skala benchmark UEQ, mendapatkan kategori good pada skala daya tarik, efisiensi, ketepatan dan kebaruan. Kategori above average didapatkan pada skala kejelasan, dan untuk skala stimulasi menghasilkan kategori excellent.

Kata kunci: *tour and travel*, situs web, *user experience*, *human-centered design*, UEQ

USER EXPERIENCE DESIGN OF WEBSITE TRAVEL MABRURO USING HUMAN-CENTERED DESIGN

Abstract

PT Mabruro *Tour and Travel* is a company that focuses on organizing Hajj and Umrah. However because of the COVID-19 pandemic, Travel Mabruro need online services in managing registration and administration to reduce physical contact, for this reason Travel Mabruro utilizes a previously owned website to add these services. In order to add these services to run according to the needs and goals, a website user experience design is carried out which began with a business process analysis then the results of the analysis are used as references in interface design. To produce services that are suitable with the needs, the Human-Centered Design (HCD) approach is used. Focusing on producing a service system that can be useful and beneficial by involving humans (in this case users and stakeholder) which aims to meet the needs and satisfaction of users and also achieve organizational goals that are previously planned. It consists of several stages, the first stage is to specify the context of use and user needs which are obtained by conducting interview with stakeholders (Travel Mabruro) and user who will use these services, then planning the design solution by making wireframe, screenflow and high-fidelity prototype which will be the final result of the Travel Mabruro interface. After that, the result of design solution will be evaluated using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The evaluation results to 43 random respondent obtained a positive value on each UEQ scale, 1.698 for the attractiveness scale value, 1.547 for perspicuity scale, 1.552 for efficiency scale, 1.692 for dependability scale, 1.721 for stimulation scale, and 1.921 for novelty scale. Based on UEQ benchmark scale comparison, the scale of attractiveness, efficiency,

dependability, and novelty obtained the “good” category. Meanwhile, the perspicuity scale obtained the “above average” category, while the stimulation scale obtained the “excellent” category.

Keywords: *Tour and Travel, website, User Experience, Human-Centered Design, UEQ*

1. PENDAHULUAN

PT Mabruro *Tour and Travel* merupakan penyedia jasa Travel yang berfokus pada penyelenggaraan Haji dan Umroh terletak di Sidoarjo Jawa Timur. Namun akibat pandemi COVID-19 Travel Mabruro membutuhkan pelayanan berbasis *online* untuk mengurangi kontak fisik yang dilakukan, untuk itu Travel Mabruro memanfaatkan situs web yang telah dimiliki sebelumnya untuk ditambahkan pelayanan *online* mengenai pendaftaran jamaah dan pelayanan administrasi. Sehingga pengguna dapat dengan mudah mengakses pelayanan yang diberikan serta pihak Travel Mabruro dapat menjangkau jamaah secara lebih luas dan kapan pun.

Untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta kebutuhan penggunaannya, dibutuhkan perancangan *user experience* yang nantinya akan membantu dalam menghasilkan layanan yang memudahkan pengguna saat melakukan interaksi dengan layanan yang diberikan. Menurut ISO (2010) *user experience* merupakan persepsi dan respon yang dihasilkan dari pengguna terkait penggunaan suatu produk, sistem atau jasa serta antisipasi pengguna dari sebuah layanan, produk, sistem atau jasa. Untuk itu perancangan layanan tambahan oleh Travel Mabruro akan memperhatikan aspek *user experience*.

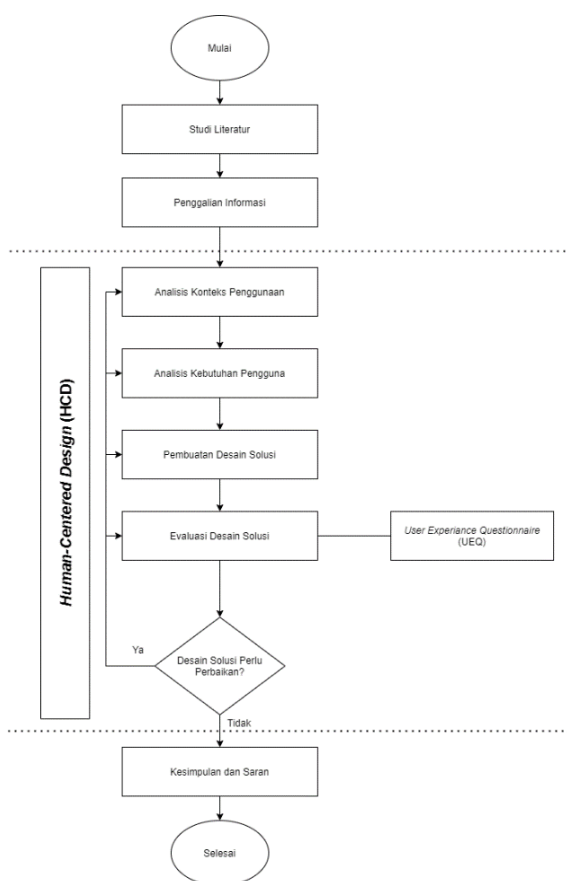
Salah satu pendekatan *user experience* yang sesuai yakni *Human-Centered Design* (HCD) karena berfokus dalam menghasilkan sistem layanan yang dapat berguna dan bermanfaat dengan cara fokus pada kebutuhan pengguna, serta menerapkan ergonomi, pengetahuan, terkait *usability*, dan teknik-tekniknya ISO (2010). Untuk itu pendekatan HCD akan membantu dalam melakukan identifikasi mengenai siapa yang akan menggunakan sistem atau layanan, tugas yang akan dilakukan, serta bagaimana prosedur yang dilakukan dalam menanggapi masalah yang ditemukan oleh pengguna saat menggunakan sistem atau layanan tersebut (Yurnawati Rahmadila Sari, 2019).

Dengan melibatkan manusia dalam hal ini pengguna dan *stakeholder* bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan terhadap pengguna serta pihak *stakeholder* dapat mencapai tujuan organisasi yang sebelumnya direncanakan. Pada awal tahapan HCD akan dilakukan spesifikasi konteks penggunaan dan kebutuhan pengguna, yang kemudian dilanjutkan pembuatan desain solusi. Tahapan terakhir pada pendekatan HCD yakni melakukan evaluasi desain solusi dengan menggunakan metode evaluasi *user experience questionnaire* (UEQ). Dengan menggunakan UEQ dapat menghasilkan penilaian mengenai pengalaman pengguna pada saat

menggunakan produk dengan cara yang sederhana (Schrepp, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk membuat suatu rancangan *user experience* terhadap layanan baru yang akan ditambahkan pada situs web Travel Mabruro, kedalam versi *desktop*, laptop dan tablet. Rancangan akan dibuat dengan menggunakan pendekatan HCD sehingga menghasilkan analisis konteks penggunaan, kebutuhan pengguna, perancangan desain solusi, dan evaluasi hasil desain solusi.

2. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Metode Penelitian

Tahapan yang akan dilakukan dalam proses penelitian akan menyesuaikan dengan langkah-langkah perancangan *user experience* menggunakan pendekatan *Human-Centered Design* (HCD) seperti yang digambarkan pada Gambar 1. Pada tahapan pertama terdapat Studi literatur dilakukan pencarian informasi pendukung dalam proses penyelesaian masalah, guna menambah pengetahuan serta wawasan terkait teori-teori yang dibutuhkan dalam proses penelitian. Bersumber dari e-book, jurnal, artikel, penelitian sebelumnya maupun internet.

Kemudian tahap Penggalan informasi dilakukan diskusi dan wawancara dengan pihak *stakeholder* serta calon pengguna yang berasal dari kalangan umum untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Serta pada tahap Penggalan informasi akan diberikan gambaran umum mengenai proses bisnis terkait mekanisme penambahan layanan pendaftaran serta pengurusan administrasi yang telah dimiliki oleh pihak Travel Mabruro. Sehingga menghasilkan bentuk proses bisnis yang sesuai dengan tujuan.

Selanjutnya tahap Analisis konteks penggunaan yang akan mengidentifikasi mengenai karakteristik pengguna dan *stakeholder*, tujuan, lingkungan sistem hingga persona. Sedangkan analisis kebutuhan pengguna akan mengidentifikasi kebutuhan pengguna untuk penambahan layanan dari situs web PT Mabruro *Tour and Travel*. Data yang digunakan dalam proses analisis dan identifikasi didapatkan dengan proses wawancara terhadap pengguna dan *stakeholder*. Hasil dari analisis konteks penggunaan dan kebutuhan pengguna akan digunakan sebagai dasar dalam implementasi desain solusi, yang mana pada setiap proses perancangan desain solusi akan dilakukan iterasi. Proses iterasi dilakukan bertujuan untuk menyesuaikan desain terhadap kebutuhan serta tujuan dari pengguna dan *stakeholder*. Hasil akhir implementasi desain solusi berupa rancangan *user experience* dalam bentuk *high-fidelity prototype*. Tahap evaluasi terkait desain solusi menggunakan instrument *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penggunaan UEQ, bertujuan untuk mengukur situs web Travel Mabruro telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mencapai tujuan *stakeholder* sehingga menghasilkan *user experience* yang baik.

3. ANALISIS KEBUTUHAN SISTEM

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *stakeholder* menghasilkan informasi bahwa tujuan diadakannya penambahan layanan pada situs web Travel Mabruro yakni memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran serta pengurusan administrasi melalui situs web tanpa harus mendatangi kantor Travel Mabruro. Kemudian hasil wawancara yang dilakukan dengan pengguna menghasilkan informasi mengenai kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna mengenai alur dan informasi yang harus ditampilkan pada layanan nantinya, sehingga pengguna dapat dengan mudah menggunakannya.

3.1. Penggalan Informasi

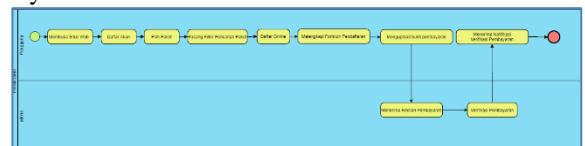
Sebelum melakukan proses analisis konteks penggunaan dan analisis kebutuhan pengguna, akan dilakukan penggalan informasi dengan cara wawancara terhadap pengguna dan *stakeholder*. Dasar wawancara kepada *stakeholder* menggunakan situs web Praxent (2018) yakni “*Creating a Creative Culture: 10 Human-Centered Design Questions Every Product Team Should Ask*”, sedangkan untuk

dasar wawancara yang dilakukan kepada pengguna menggunakan situs web milik Adobe oleh Andrew Smyk yang berjudul “*Top UX Research Interview Questions to Ask Users*”. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan informasi lebih detail serta akan didapatkan pula gambaran terkait situs web yang diinginkan sehingga hasil perancangan dapat sesuai dengan tujuan.

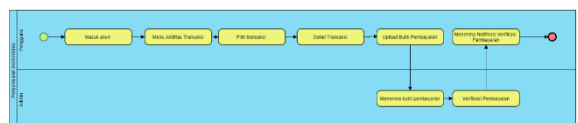
Sebelum melakukan proses analisis konteks penggunaan dan analisis kebutuhan pengguna, akan dilakukan penggalan informasi dengan cara wawancara terhadap pengguna dan *stakeholder*. Dasar wawancara kepada *stakeholder* menggunakan situs web Praxent (2018) yakni “*Creating a Creative Culture: 10 Human-Centered Design Questions Every Product Team Should Ask*”, sedangkan untuk dasar wawancara yang dilakukan kepada pengguna menggunakan situs web milik Adobe oleh Andrew Smyk yang berjudul “*Top UX Research Interview Questions to Ask Users*”. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan informasi lebih detail serta akan didapatkan pula gambaran terkait situs web yang diinginkan sehingga hasil perancangan dapat sesuai dengan tujuan.

3.2. Gambaran Umum

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak *stakeholder* dan pengguna, akan dikembangkan untuk dilakukan identifikasi gambaran umum situs web. Gambaran umum akan berbentuk proses bisnis dari setiap layanan yakni pendaftaran dan pengurusan administrasi. Gambar 2 dan Gambar 3 akan menjelaskan mengenai proses bisnis dari tiap layanan.



Gambar 2. Proses Bisnis Pendaftaran Haji dan Umroh



Gambar 3. Proses bisnis pengurusan administrasi Haji dan Umroh

Kemudian hasil yang didapatkan akan dilakukan diskusi dengan pihak *stakeholder* dan pengguna yang melakukan wawancara untuk menentukan kesesuaian dengan kebutuhan dan tujuan yang telah diinginkan di awal.

3.3. Analisis Konteks Penggunaan

Dari hasil wawancara dengan pihak *stakeholder* dan pengguna, mendapatkan pengelompokan terhadap pengguna yang akan menggunakan situs web nantinya, yakni pengguna pendaftar, pengguna pengurusan administrasi dan *admin* situs web. Tiap pengguna memiliki peran masing-masing, untuk

pengguna pendaftar yakni calon jamaah yang akan melakukan pendaftaran haji atau umroh, pengguna pengurusan administrasi yakni jamaah yang akan menyelesaikan proses administrasi yang telah dilakukan sebagian pada awal pembayaran, dan *admin* merupakan pengguna yang memiliki hak untuk memberikan keputusan status administrasi.

Kemudian didapatkan karakteristik pengguna secara umum yang wajib dimiliki pengguna untuk dapat menggunakan layanan pendaftaran dan pengurusan administrasi secara online, diantaranya:

1. Situs web dapat digunakan oleh laki-laki maupun perempuan.
2. Pengguna yang akan melakukan pendaftaran merupakan muslim.
3. Pengguna memiliki computer atau *mobile phone*.
4. Pengguna memiliki kemampuan dalam menggunakan situs web.
5. Pengguna memiliki akses internet atau internet.
6. Pengguna yang ingin melakukan pendaftaran haji dan umroh.
7. Pengguna yang telah melakukan pendaftaran kemudian ingin menyelesaikan administrasi pendaftaran tersebut.

Terdapat pula karakteristik khusus yang dimiliki oleh pengguna pendaftar dan *admin*, yang dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Khusus Pengguna

Pengguna	Karakteristik
Pendaftar	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki dokumen yang dibutuhkan untuk pendaftaran b. Pendaftar haji memiliki usia yang cukup untuk melakukan pendaftaran
Admin	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki pengetahuan mengenai alur pendaftaran dan pengurusan administrasi

Sedangkan tujuan dan tugas dari masing-masing pengguna akan dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 2. Tujuan dan Tugas Pengguna

Pengguna	Tujuan dan Tugas
Pendaftaran	Tujuan: Melakukan pendaftaran pada paket umroh dan haji yang ditawarkan. Tugas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran akun 2. Melihat paket umroh dan haji 3. Melakukan pendaftaran paket haji dan umroh 4. Menerima notifikasi verifikasi status pendaftaran umroh atau haji 5. Melakukan pembayaran pendaftaran
Pengurusan Administrasi	Tujuan: Melanjutkan pembayaran administrasi yang belum terselesaikan. Tugas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk sebagai akun yang telah terdaftar 2. Melanjutkan pembayaran yang belum terselesaikan

Pengguna	Tujuan dan Tugas
Admin	Menerima verifikasi status pembayaran umroh atau haji Tujuan: Mengelola situs web dengan baik. Tugas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan verifikasi status pembayaran pendaftar Mengelola kelengkapan dokumen pendaftar

Selanjutnya dilakukan identifikasi mengenai lingkungan sistem yang menjelaskan mengenai perangkat keras, perangkat lunak dan, kelengkapan lainnya yang dibutuhkan dalam menunjang penggunaan situs web Travel Mabruro, serta dilakukan pula identifikasi terkait beberapa persona untuk memudahkan pemahaman penggunaan situs web nantinya.

3.4. Analisis Kebutuhan Pengguna

Di tahap ini akan dilakukan identifikasi daftar kebutuhan fungsional pengguna dan non fungsional pengguna, identifikasi daftar fitur, dan identifikasi daftar kategori pada situs web pendaftaran haji dan umroh serta pengurusan administrasi pengguna Travel Mabruro. Hasil yang didapatkan berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap *stakeholder* dan pengguna serta melakukan pengamatan terhadap situs web yang serupa.

Pada Tabel 3 akan menjelaskan daftar kebutuhan Fungsional yang mana menjelaskan terkait apa yang dilakukan oleh sistem, sistem berinteraksi terhadap inputan. Kemudian pada Tabel 4 akan menjelaskan mengenai daftar kebutuhan non fungsional yang menjelaskan mengenai ketentuan bentuk tampilan sistem, ketentuan waktu saat menggunakan sistem hingga identifikasi proses pengembangan sistem lainnya.

Tabel 3. Daftar Kebutuhan Fungsional Pengguna

Pengguna	Kebutuhan
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan <i>field</i> untuk daftar dan masuk ke akun pengguna.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan detail informasi paket haji dan umroh.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan profil akun pengguna.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan ubah profil akun.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan halaman notifikasi terkait informasi akun hingga invoice pembayaran.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat melihat itinerary paket umroh dan haji
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan <i>field</i> untuk melakukan pendaftaran paket umroh atau haji.

Pengguna	Kebutuhan
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan field untuk mengetahui detail pemesanan paket.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem menampilkan informasi terkait transaksi yang aktif.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem menampilkan informasi riwayat transaksi yang telah dilakukan sebelumnya.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat memberikan link untuk dibagikan di media sosial.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan pengelolaan data jamaah yang telah diinputkan dalam pendaftaran.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem dapat menampilkan field untuk tambah jamaah.
<i>Admin</i>	Sistem menampilkan awal masuk sebagai admin.
<i>Admin</i>	Sistem menampilkan daftar pengguna yang telah melakukan pendaftaran.

Tabel 4. Daftar Kebutuhan Non Fungsional Pengguna

Pengguna	Kebutuhan
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem memiliki tampilan antarmuka yang dapat membuat pengguna merasa mudah dalam penggunaannya.
Pendaftaran Pengurusan Administrasi	Sistem memberikan pengalaman kepada pengguna yang menyenangkan.
<i>Admin</i>	Sistem dapat memberikan tampilan yang dapat dengan mudah admin melakukan pengolahan data pengguna.

Kemudian dilakukan identifikasi fitur yang dijelaskan pada Tabel 5. Daftar fitur didapatkan dari hasil wawancara dengan *stakeholder* dan pengguna sehingga, daftar fitur yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna maupun pihak Travel Mabruro. Daftar fitur akan digunakan sebagai acuan dalam perancangan desain solusi.

Tabel 5. Daftar Fitur

Nama Fitur	Penjelasan
Daftar dan Masuk	Merupakan fitur yang digunakan untuk melakukan pendaftaran atau masuk ke akun pengguna, baik pengguna ingin melakukan pendaftaran maupun pengguna yang ingin melakukan pengurusan administrasi.
Akun profil	Merupakan fitur yang menampilkan fitur profil terdaftar.
Bagikan	Merupakan fitur yang digunakan untuk membagikan informasi paket umroh atau haji melalui media sosial berbentuk link.
Lihat Detail	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan detail terkait paket yang ingin dilihat
Daftar <i>Online</i>	Merupakan fitur yang digunakan untuk melakukan pemesanan paket yang sesuai dengan keinginan dan kriteria.
<i>Checkout</i>	Merupakan fitur yang digunakan untuk langkah selanjutnya setelah melakukan

Nama Fitur	Penjelasan
	pemesanan, menampilkan detail daftar jamaah.
Tambah jamaah	Merupakan fitur yang digunakan untuk pengguna yang ingin menambah jumlah pendaftar.
Daftar jamaah	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan daftar jamaah yang terdaftar dalam pendaftaran paket umroh atau haji.
Edit jamaah	Merupakan fitur yang digunakan untuk melakukan ubah data jamaah yang telah di <i>input</i> kan sebelumnya.
Hapus jamaah	Merupakan fitur yang digunakan untuk melakukan pembatalan pendaftaran jamaah yang telah diinputkan sebelumnya.
Formulir tambah jamaah	Merupakan fitur yang digunakan untuk mengisi data dan dokumen yang dibutuhkan sebagai pendaftar umroh atau haji.
Transaksi aktif	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan status transaksi pembayaran pendaftaran yang telah dilakukan.
Riwayat transaksi	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan status transaksi yang telah diselesaikan atau dibatalkan sebelumnya.
Riwayat pembayaran	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan riwayat pembayaran yang telah dilakukan sebelumnya.
Detail transaksi	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan detail transaksi pemesanan.
Pasang Filter	Merupakan fitur yang digunakan untuk melakukan filterisasi terkait pencarian paket sesuai dengan filter yang diinginkan
Rincian tagihan	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan detail tagihan pemesanan.
Pengelolaan Pengguna	Merupakan fitur yang digunakan untuk <i>admin</i> dalam melakukan verifikasi pembayaran serta pengecekan dokumen jamaah.
Ubah profil akun	Merupakan fitur yang digunakan untuk melakukan ubah data pada profil akun pengguna
Notifikasi	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan informasi terkait akun pendaftar
Informasi	Merupakan fitur yang digunakan untuk menampilkan informasi yang telah dibagikan perusahaan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pengguna dan *stakeholder* juga membutuhkan pengkategorian yang mana digunakan untuk penggolongan informasi pada situs web Travel Mabruro. Hasil dari identifikasi akan berupa daftar kategori beserta subkategori masing-masing yang dijelaskan pada Tabel 6.

Hasil identifikasi yang telah didapatkan akan dilakukan diskusi dengan pihak *stakeholder* untuk menyesuaikan dengan tujuan awal dari penambahan layanan tersebut, serta dilakukan diskusi dengan pengguna untuk menyesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan dan diharapkan pengguna, sehingga pengguna nyaman dalam penggunaan layanan nantinya.

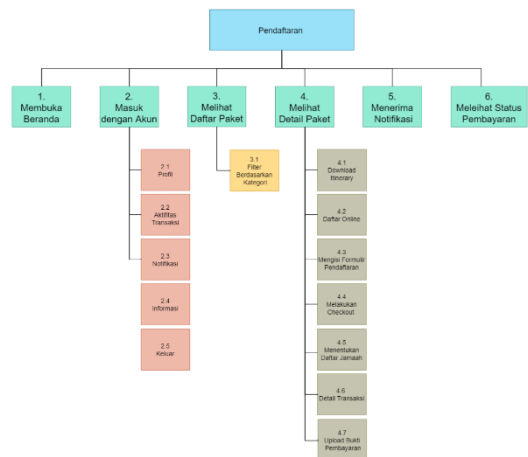
Tabel 6. Daftar Kategori

Kategori	Subkategori
Paket Pilihan	- Umroh regular - Umroh plus - Umroh hemat - Umroh liburan - Umroh super ekonomi
Harga	- Haji plus - Quad - Triple - Double - Single
Tanggal Keberangkatan	-
Lama Perjalanan	- 9 hari - 12 hari - 15 hari - 19 hari

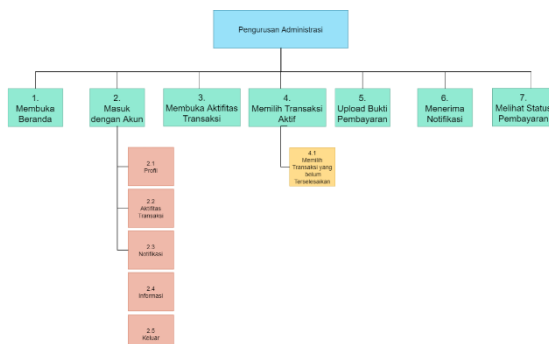
4. PEMBUATAN DESAIN SOLUSI

4.1. Arsitektur Informasi

Pada arsitektur informasi dirancang dalam bentuk *sitemap* dan *hierarchical task analysis* (HTA), dimana setiap *sitemap* mewakili ruang informasi dari setiap pengguna dan HTA menggambarkan interaksi antara pengguna dengan sistem sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami terkait tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan menggunakan HTA dapat memberikan penjelasan terkait *task* yang harus dijalani pengguna guna mencapai tujuan yang dilakukan (Hornsby, 2010).



Gambar 1. Hierarchical Task Analysis Pendaftar

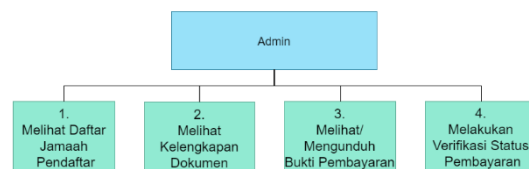


Gambar 2. Hierarchical Task Analysis Pengurusan Administrasi

Setelah *sitemap* dan HTA dirancang, akan dilakukan diskusi dengan pihak *stakeholder* untuk menyesuaikan dengan tujuan rancangan pada awal perancangan situs web tersebut. Gambar 1 merupakan HTA dari pengguna pendaftar Haji dan Umroh yang mana memiliki tahapan tugas dalam mencapai tujuannya yakni membuka beranda situs web PT Mabruro *Tour and Travel* kemudian masuk dengan akun pengguna, melihat daftar paket yang telah disediakan pada halaman beranda, melihat detail paket yang telah dipilih, melakukan pendaftaran dan pembayaran, menerima notifikasi, dan melihat status pembayaran dari paket yang telah didaftarkan.

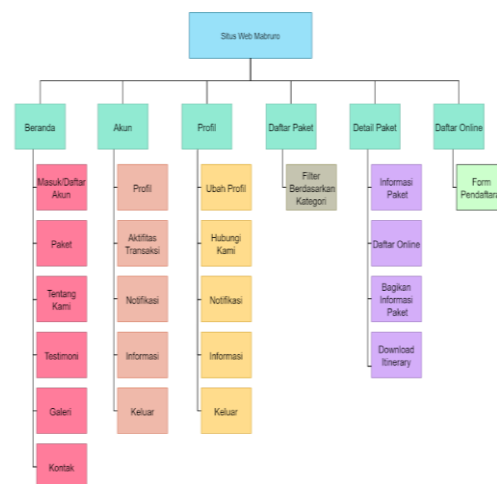
Kemudian Gambar 2 merupakan penjelasan HTA dari pengguna pengurusan administrasi yang mana tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya pertama membuka beranda situs web milik PT Mabruro *Tour and Travel* kemudian masuk dengan akun yang telah terdaftar, membuka menu aktifitas transaksi, memilih transaksi aktif, upload bukti pembayaran, menerima notifikasi, dan melihat status pembayaran dari paket yang telah didaftarkan.

Pada Gambar 3 Untuk tahapan tugas yang dilakukan oleh *admin* pertama melihat daftar jamaah yang terdaftar, melihat kelengkapan dokumen yang telah *upload* oleh pendaftar, melihat serta mengunduh bukti pembayaran dari paket yang ditawarkan, jika sudah sesuai maka admin akan melakukan verifikasi status pembayaran tersebut.



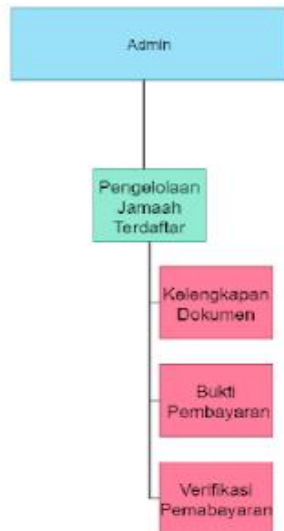
Gambar 3. Hierarchical Task Analysis Admin

Selanjutnya *sitemap* dari situs web Travel Mabruro yang terdiri dari berbagai halaman dengan tujuan dan fungsi yang berbeda-beda dijelaskan pada Gambar 3.



Gambar 3. Sitemap Situs Web Travel Mabruro

Gambar 4 merupakan *sitemap* dari admin yang terdapat halaman pengelolaan jamaah terdaftar, dimana *admin* dapat melakukan pengecekan kelengkapan dokumen yang telah di *input* kan oleh pengguna, terdapat menu untuk *download* atau melihat gambar bukti pembayaran, dan menu untuk melakukan verifikasi status pembayaran dari pengguna terdaftar.



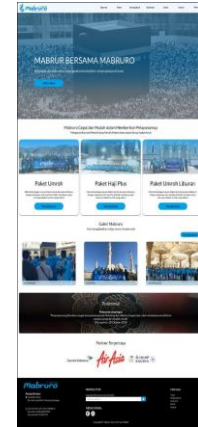
Gambar 4. Sitemap Admin

4.2. Wireframe dan High-Fidelity Prototype

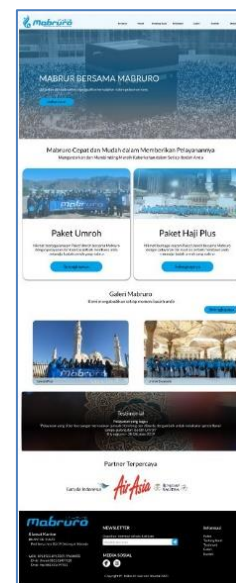
Pembuatan desain solusi pada situs web Travel Mabruro pertama dilakukan perancangan *low-fidelity prototype*, yang bertujuan untuk menampilkan representasi antarmuka yang menyerupai bentuk asli dengan memperhatikan kebutuhan yang telah dianalisis sebelumnya kedalam tiga bentuk tampilan yakni Desktop, Tablet dan Laptop, untuk tampilan laptop dan tablet diberikan bentuk tampilan yang sama.

Sedangkan *high-fidelity prototype* merupakan hasil akhir dari perancangan yang mempresentasikan antarmuka situs web dengan memiliki kemiripan yang hampir sama dengan aslinya, seperti fungsionalitas, warna, dan lainnya. Setelah hasil dari perancangan desain solusi situs web akan dikomunikasikan terhadap pihak *stakeholder* sehingga menghasilkan desain solusi yang sesuai dengan tujuan *stakeholder* dan memenuhi kebutuhan pengguna nantinya.

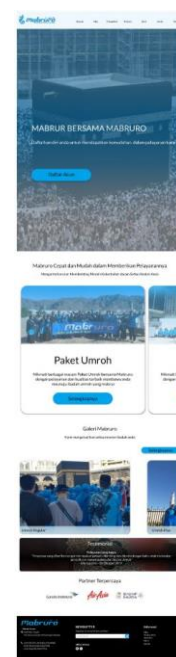
Gambar 5 merupakan contoh salah satu tampilan dari *high-fidelity prototype* halaman beranda situs web Travel Mabruro versi *desktop*. Kemudian versi Laptop akan ditampilkan pada Gambar 6, dan Gambar 7 merupakan tampilan untuk versi Tablet. Yang mana tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari halaman tersebut.



Gambar 5. Prototype Halaman Beranda Versi Desktop



Gambar 6. Prototype Halaman Beranda Versi Laptop

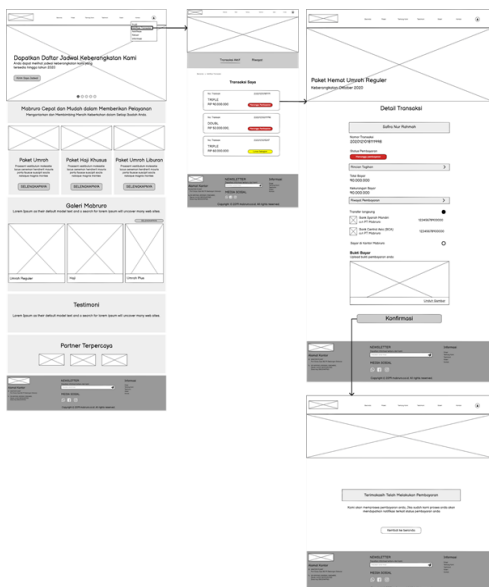


Gambar 7. Prototype Halaman Beranda Versi Tablet

4.3. Screenflow

Screenflow merupakan aliran atau alur proses penggunaan dari situs web yang dibuat dengan tujuan memudahkan pengguna dapat memahami alur dari situs web dan membantu pengguna untuk mencapai tujuannya. *Screenflow* digambarkan melalui tugas-tugas yang dapat dilakukan saat pengguna menggunakan situs web tersebut. Alur proses penggunaan dari situs web diberbagai versi tidak memiliki perbedaan, oleh karena itu pada tahap ini akan digambarkan *screenflow* pada situs web Travel Mabruro versi *desktop* sehingga pemahaman mengenai alur proses penggunaan layanan pada situs web Travel Mabruro dapat terlihat dengan baik dan jelas.

Gambar 8 akan menjelaskan mengenai *screenflow* proses melakukan pengurusan administrasi oleh pengguna, yang mana pengguna dapat masuk dengan akun yang telah terdaftar, kemudian memilih menu aktifitas transaksi, setelah itu memilih transaksi yang ingin diselesaikan dan dapat melakukan pembayaran dengan *upload* bukti pembayaran sesuai dengan total biaya yang harus dibayarkan.



Gambar 8. *Screenflow* Melakukan Pengurusan Administrasi

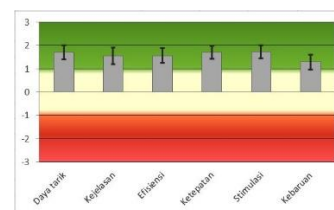
5. EVALUASI DESAIN SOLUSI

Pada penelitian ini evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode *user experience questionnaire* dilakukan yakni dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 26 item pertanyaan dengan tujuh poin skala *likert*, sesuai dengan item pertanyaan oleh metode evaluasi milik *User Experience Questionnaire* (UEQ). Media penyebaran kuesioner yakni menggunakan Google Form.

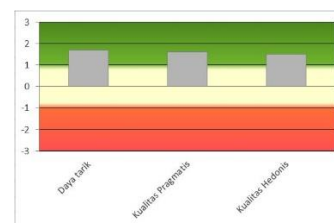
pemilihan responden akan ditujukan kepada pengguna potensial dari situs web Travel Mabruro, baik dari pencari paket informasi haji dan umroh,

pendaftar dan mengurus administrasi yang belum terselesaikan. Target tersebut didapatkan dari berbagai kalangan umum yang memiliki usia dapat menggunakan website dengan baik dengan latar belakang yang beragam. Pemilihan calon responden dilakukan secara acak kepada 35 responden. Dengan jumlah lebih dari 30 responden tersebut dapat dikatakan cukup untuk dilakukan evaluasi data yang valid (Rauschenberger, et al., 2013).

Hasil dari penilaian situs web Travel Mabruro terhadap pelayanan pendaftaran dan pengurusan administrasi ditunjukkan pada Gambar 1 yang menjelaskan mengenai Grafik *mean* setiap skala UEQ dengan skala daya tarik memiliki nilai sebesar 1,698, kejelasan sebesar 1,547, efisiensi sebesar 1,552, ketepatan sebesar 1,692, stimulasi sebesar 1,721, dan kebaruan sebesar 1,29. Kemudian Gambar 2 menjelaskan mengenai Grafik *mean* setiap aspek UEQ yang memiliki nilai positif. Nilai yang dihasilkan pada aspek daya tarik yakni 1,70, kualitas pragmatis memiliki nilai sebesar 1,60, dan kualitas hedonis sebesar 1,51.

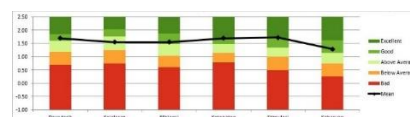


Gambar 1. Grafik *mean* setiap skala UEQ



Gambar 2. Grafik *mean* setiap aspek UEQ

Selanjutnya Gambar 3 menjelaskan terkait diagram *benchmark* UEQ yang menampilkan bahwa situs web Travel Mabruro mendapatkan kategori “good” pada skala daya tarik, efisiensi, ketepatan dan kebaruan. Kategori “above average” didapatkan pada skala kejelasan, dan untuk skala stimulasi menghasilkan kategori “excellent”.



Gambar 3. Grafik *benchmark* UEQ

5.1. Analisis Hasil

Dari hasil yang didapatkan setelah dilakukan evaluasi menggunakan metode evaluasi milik *user experience questionnaire* (UEQ) yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang membutuhkan perbaikan mengenai situs web PT Mabruro Tour and

Travel dalam pelayanan pendaftaran dan pengurusan administrasi yakni belum ditemukan hal-hal yang membutuhkan perbaikan. Namun, perbaikan akan tetap dilakukan dengan melihat berbagai aspek yang dihasilkan dari proses analisis data tersebut, terutama pada bagian kebaruan dan kejelasan yang merupakan aspek memiliki nilai terkecil yakni “*above avarage*” dilihat dari grafik *benchmark*. Untuk itu proses pengembangan akan berfokus pada pengembangan tiap fitur dan tujuan bisnis dari situs web. Pengembangan yang dapat dikembangkan yakni dapat diberikan fitur “*live chat*” sehingga dapat memudahkan pengguna untuk menghubungi pihak travel saat itu juga, kemudian layanan dapat dijangkau dengan menggunakan *mobile phone*. Dengan peningkatan layanan tersebut akan dapat meningkatkan *user experience* yang lebih baik, terutama pada skala kebaruan.

6. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dalam proses perancangan *user experience* situs web PT Mabruro *Tour and Travel* adalah hasil dari perancangan situs web PT Mabruro *Tour and Travel* dalam pelayanan pendaftaran *online* haji dan umroh serta pengurusan administrasi, berdasarkan analisis konteks penggunaan dan kebutuhan pengguna dihasilkan pembagian pengguna yang berbagai tujuan seperti pengguna yang ingin melakukan pendaftaran haji maupun umroh, pengguna yang ingin melihat paket yang ditawarkan oleh Travel Mabruro, dan pengguna yang ingin mengurus kelengkapan administrasi dari pendaftaran yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudian perancangan ini menghasilkan arsitektur informasi yang berbentuk *sitemap* dan *hierarchical task analysis* (HTA), serta dihasilkan *wireframe* dan *screenflow* yang menampilkan representasi antarmuka dari situs web. Hasil akhir dari perancangan situs web ini berupa *high-fidelity prototype* yang menampilkan tampilan antarmuka dengan kemiripan yang tinggi.

Hasil evaluasi dengan menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ) pada layanan situs web PT Mabruro *Tour and Travel* dalam pelayanan pendaftaran *online* dan pengurusan administrasi menunjukkan nilai yang positif pada setiap skala UEQ. Untuk nilai skala daya tarik sebesar 1,698, skala kejelasan sebesar 1,547, skala efisiensi sebesar 1,552, ketepatan sebesar 1,692, stimulasi sebesar 1,721 dan kebaruan sebesar 1,921. Kemudian untuk hasil dari grafik *mean* pada setiap aspek UEQ memiliki nilai pada aspek daya tarik yakni 1,70, aspek kualitas pragmatis sebesar 1,60 dan aspek kualitas hedonis sebesar 1,51. Dari nilai *mean* tersebut dapat diketahui bahwa empat skala memiliki nilai *good* yakni skala daya tarik, efisiensi, ketepatan dan kebaruan, kemudian skala yang mendapatkan nilai *above avarage* didapatkan pada skala kejelasan sedangkan skala yang menghasilkan nilai *excellent* yakni pada skala stimulasi. Namun dengan hasil

perancangan yang didapatkan, masih dibutuhkan penyempurnaan lebih lanjut sehingga situs web dapat berjalan mengikuti perkembangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- HORNSBY, P. 2010. Hierarchical Task Analysis. [online] UX Matters. Available at: <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2010/02/hierarchical-task-analysis.php> [Accessed 29 November 2020]
- ISO, 2010. ISO 9241-210: Ergonomics of Human–System Interaction Human Centred Design for Interactive Systems. International Organization for Standardization.,
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima. [online] Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Tersedia di: <<https://kbbi.kemdikbud.go.id/Cari/Index>> [Accessed 16 Sep. 2020].
- PARAMITHA, A.A.I.I., DANTES, G.R. AND INDRAWAN, G. 2018. The Evaluation of Web Based Academic Progress Information System Using Heuristic Evaluation and User Experience Questionnaire (UEQ). In: 2018 Third International Conference on Informatics and Computing (ICIC). IEEE.
- RAUSCHENBERGER, M., SCHREPP, M., PEREZ-COTA, M., OLSCHNER, S., & THOMASCHEWSKI, J. 2013. Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ). Example: Spanish Language Version. International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence, 2(1), 39.
- SARI, YURNAWATI RAHMADILA 2019 TA: Perancangan Desain Antarmuka Pengguna pada Aplikasi Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Banjarmasin dengan Metode Human Centered Design. Undergraduate thesis, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- SCHREPP, 2017. Construction of a Benchamrk for the User Experience Questionnaire (UEQ). Internation Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intellegence, Vol. 4, N°4

Halaman ini sengaja dikosongkan