

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat saat ini telah memberikan dampak yang baik di berbagai bidang dalam kehidupan manusia secara signifikan, yang salah satunya yaitu di bidang industri pariwisata. Seiring dengan meningkatnya user penggunaan internet saat ini, semakin banyak pelaku usaha agensi perjalanan yang memanfaatkan internet sebagai tempat atau wadah untuk melakukan promosi kepada para konsumen mereka, salah satunya ialah dengan membuat suatu website dengan demikian akan mempermudah agensi perjalanan untuk menjelaskan informasi apa saja yang dapat mereka tawarkan kepada para konsumen secara daring dan memudahkan konsumen untuk menentukan pilihan dalam mengambil keputusan untuk pergi berlibur di suatu tempat, serta calon pelanggan dapat mengerti berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk liburan yang akan dilakukan dan website sangat berguna untuk memberikan informasi kepada para penggunanya.

Dalam membangun suatu website, salah satu yang harus dipertimbangkan adalah bagaimana website tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengunjung website. Salah satu cara untuk membangun website yang baik dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna ialah dengan membuat desain website berdasarkan pengalaman pengguna, agar pengguna merasa mudah untuk mengakses suatu website yang kita buat. Di dalam User Experience yang optimal terdapat beberapa aspek yang harus dipertimbangkan hal tersebut ialah seperti kemudahan navigasi untuk pengguna, kemudian desain yang menarik dan jelas agar pengguna tau apa yang ingin dijelaskan atau informasi apa saja yang berkaitan dengan website travel ini agar tersampaikan dengan baik dan benar, lalu kecepatan akses juga merupakan hal penting untuk suatu website dan yang terakhir ialah suatu hal yang akan diraih oleh pembuat website ialah pengalaman yang menyenangkan dari pengguna saat menggunakan situs yang kita buat. Jika website travel mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dengan baik, hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas serta penjualan. Pada pembuatan website agensi perjalanan ini terdapat suatu kendala / kekurangan yaitu tidak adanya website awal untuk pembandingan dimana di agensi perjalanan paradise travel ini mereka hanya menggunakan whatsapp sebagai media untuk pemesanan perjalanan.

Oleh karena itu, dalam skripsi yang saya buat ini, akan membahas mengenai perancangan website travel berbasis User Experience untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Perancangan

website ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik untuk pengguna dalam pengoperasiannya serta mudah diakses dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga perusahaan travel dapat menjadi lebih mudah dalam mempromosikan usaha travel mereka dan website ini dapat bersaing dengan kompetitor lain dalam hal promosi serta dalam penyediaan informasi yang memudahkan pengguna website tersebut.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas, rumusan masalah yang akan dibahas mengenai penelitian ini adalah bagaimana cara untuk merancang suatu website travel yang berbasis User Experience (UX) untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat suatu rancangan website travel berbasis User Experience yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat yang ada di dalamnya seperti pada hal berikut ini:

- A. Bagi Pengguna: Memberikan suatu kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang di inginkan serta pengguna dapat mengetahui hal hal yang diperlukan seperti biaya yang akan dikeluarkan untuk rencana liburan mereka.
- B. Bagi Pengembang: Memberikan suatu pengalaman dalam pembuatan serta perancangan website travel berbasis user experience untuk kepuasan pengguna
- C. Bagi Industri Travel: Meningkatkan dan memudahkan dalam pencarian suatu konsumen atau pelanggan serta dengan adanya website perusahaan akan dapat bersaing dalam pemasaran digital yang saat ini sudah sangat banyak kompetitornya.

B. Landasan Teori

1. Tinjauan Pustaka

Dalam era digital saat ini, website menjadi salah satu sarana utama bagi pengguna untuk mencari informasi mengenai layanan perjalanan (travel). Perancangan website berbasis User Experience (UX) menjadi penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. UX mencakup semua aspek interaksi pengguna dengan perusahaan, layanan, dan produknya, termasuk kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta estetika antarmuka. Dalam konteks website travel, desain yang responsif, navigasi yang mudah, serta penyajian informasi yang jelas menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroiti pentingnya UX dalam perancangan website travel. Penelitian oleh Huang (2020) menemukan bahwa faktor estetika visual, seperti skema warna dan harmoni desain, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mereka menekankan bahwa pengguna cenderung lebih puas ketika website yang mereka gunakan memiliki tampilan yang menarik secara visual dan memberikan rasa aman dalam bertransaksi .

Penggunaan metode dan prinsip UX dalam perancangan website travel bertujuan untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi pengguna, seperti lambatnya waktu loading halaman, struktur navigasi yang membingungkan, atau desain yang tidak mobile-friendly. Sebagaimana diungkapkan oleh Kristensen dan Soelberg (2021), kemudahan dalam mengenali informasi, konsistensi tampilan, serta adanya kontrol pengguna terhadap sistem adalah prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam perancangan antarmuka digital.

Selain itu, dalam perancangan website travel berbasis UX, aspek emotional design juga menjadi hal yang penting. Desain yang mampu membangkitkan emosi positif akan meningkatkan keterikatan pengguna terhadap produk. Dalam konteks website travel, penggunaan elemen visual seperti gambar destinasi yang menarik, warna-warna yang menenangkan, dan storytelling tentang pengalaman perjalanan dapat memperkuat hubungan emosional pengguna dengan website.

Melihat dari berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa dalam merancang website travel berbasis user experience, perlu memperhatikan faktor usability, estetika visual, kepercayaan, efisiensi, serta aspek emosional pengguna. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan website travel yang dirancang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan membangun loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

2. Teori Pendukung

A. User Experience (UX)

1. Definisi User Experience (UX)

User Experience (UX) adalah pengalaman holistik yang dirasakan oleh pengguna sebelum, selama, dan setelah menggunakan suatu produk, layanan, atau sistem. UX berfokus pada kepuasan pengguna melalui interaksi yang intuitif, kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta desain yang memenuhi kebutuhan emosional dan fungsional mereka. Definisi ini mencakup elemen-elemen seperti aksesibilitas, kecepatan, kejelasan informasi, dan fitur interaktif untuk menciptakan pengalaman yang positif dan bermakna. Menurut Luther et al. (2020), UX adalah elemen penting dalam strategi bisnis digital modern, yang tidak hanya menyediakan

fungsionalitas tetapi juga memberikan nilai tambah dan daya tarik emosional pada produk atau layanan

2. Komponen-komponen User Experience

User Experience (UX) mencakup berbagai aspek penting yang harus diperhatikan dalam perancangan website travel untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Berikut adalah komponen-komponen UX yang dibutuhkan:

1) Usability (Kegunaan)

Usability mengacu pada sejauh mana pengguna dapat menggunakan suatu produk atau sistem dengan efektif, efisien, dan memuaskan untuk mencapai tujuan tertentu. Franz dan Kauer-Franz (2021) dalam bukunya *Usability and User Experience Design: The Comprehensive Guide to Data-Driven UX Design* menekankan pentingnya pendekatan berbasis data dalam merancang pengalaman pengguna yang optimal.

2) Aksesibilitas

Aksesibilitas memastikan bahwa produk atau layanan dapat digunakan oleh semua orang, termasuk individu dengan disabilitas. Bi et al. (2021) dalam penelitian mereka *Accessibility in Software Practice: A Practitioner's Perspective* menyoroti tantangan dan pentingnya integrasi aksesibilitas dalam praktik pengembangan perangkat lunak.

3) Desain Visual dan Interaksi

Desain visual dan interaksi yang baik menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan intuitif. Di dalam suatu penelitian dimana dijelaskan bagaimana elemen visual seperti warna, tipografi, dan tata letak dapat memengaruhi emosi dan persepsi pengguna terhadap suatu produk.

4) Arsitektur Informasi

Arsitektur informasi berkaitan dengan cara informasi disusun dan disajikan kepada pengguna untuk memudahkan navigasi dan pencarian informasi. Guizani (2022) dalam tinjauan sistematisnya *A Decade of Information Architecture in HCI* menekankan peran penting arsitektur informasi dalam meningkatkan kegunaan sistem.

5) Keterlibatan Emosional (Emotional Engagement)

Keterlibatan emosional menciptakan hubungan yang lebih dalam antara pengguna dan produk. Duan et al. (2024) dalam penelitian mereka *Emotion-Aware Interaction Design in*

Intelligent User Interface Using Multi-Modal Deep Learning menunjukkan bagaimana desain antarmuka yang sadar emosi dapat meningkatkan responsivitas dan kepuasan pengguna.

3. Prinsip-prinsip UX dalam Perancangan Website Travel

Dalam merancang website travel yang efektif dan memuaskan bagi pengguna, prinsip-prinsip desain UX berikut ini telah diperkuat oleh penelitian dan literatur terbaru:

1. Konsistensi dan Standar

Konsistensi memungkinkan pengguna mengenali pola, mempercepat pemahaman, dan mengurangi kesalahan. Lidwell, Holden, dan Butler (2020) dalam buku *Universal Principles of Design* menyatakan bahwa “consistency is one of the most powerful usability principles,” karena membantu prediksi dan pembelajaran pengguna saat berinteraksi dengan sistem.

2. Kontrol dan Kebebasan Pengguna

Memberikan pengguna kontrol, seperti opsi undo, mengurangi kecemasan terhadap kesalahan. Norman (2021) dalam edisi revisi *The Design of Everyday Things* menjelaskan bahwa pengguna merasa lebih percaya diri ketika mereka tahu bahwa sistem dapat dengan mudah dibatalkan atau dikoreksi, sehingga interaksi menjadi lebih fleksibel dan manusiawi.

3. Pengurangan Beban Kognitif

Beban kognitif yang berlebihan dapat membuat pengguna cepat lelah dan bingung. Krug (2020) dalam edisi terbaru *Don't Make Me Think* menegaskan bahwa antarmuka harus dirancang agar pengguna dapat memahami fungsinya tanpa harus berpikir keras, atau seperti ia tuliskan, “The best designs are self-explanatory.”

4. Responsivitas dan Aksesibilitas

Website yang responsif dan dapat diakses di berbagai perangkat serta ramah disabilitas memperluas cakupan pengguna. Menurut penelitian Li et al. (2022) dalam *International Journal of Human-Computer Interaction*, desain responsif yang mempertimbangkan berbagai konteks penggunaan dapat meningkatkan engagement pengguna secara signifikan, terlebih dalam sektor pariwisata digital.

5. Desain Berbasis Pengguna (User-Centered Design)

Desain harus berfokus pada kebutuhan, perilaku, dan karakteristik pengguna. Garrett (2020) dalam edisi terbaru *The Elements of User Experience* menyatakan bahwa “successful web experiences begin with a deep understanding of user goals,” yang menandakan pentingnya riset dan evaluasi pengguna sejak tahap awal pengembangan.

4. Website

Website adalah sekumpulan halaman web yang saling terhubung dan diakses melalui internet dengan menggunakan domain atau alamat tertentu. Website dapat menyajikan berbagai jenis informasi dalam bentuk teks, gambar, video, maupun elemen interaktif lainnya, dan biasanya dibuat untuk tujuan tertentu seperti bisnis, pendidikan, hiburan, atau komunikasi. Dalam konteks pengembangan web modern, website juga harus mempertimbangkan aspek kegunaan (usability), aksesibilitas, serta pengalaman pengguna (user experience) agar dapat memberikan nilai lebih kepada pengunjung.

Menurut Nugroho dan Setiawan (2020) dalam jurnal *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, website merupakan media digital yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi secara cepat dan luas kepada masyarakat. Perkembangan teknologi web juga telah memungkinkan website tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi statis, tetapi juga sebagai platform interaktif yang mendukung aktivitas e-commerce, e-learning, dan layanan berbasis daring lainnya.

5. Usaha Travel

Usaha travel adalah kegiatan bisnis yang bergerak di bidang jasa penyediaan layanan perjalanan, baik untuk tujuan wisata, bisnis, ibadah, maupun keperluan lainnya. Layanan yang ditawarkan biasanya mencakup pemesanan tiket transportasi, akomodasi, paket wisata, pemandu perjalanan, dan pengurusan dokumen perjalanan. Usaha travel memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dengan menjadi perantara antara konsumen dan berbagai penyedia layanan wisata lainnya.

Menurut Susanti dan Wardhana (2021) dalam jurnal *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, usaha travel tidak hanya menuntut kemampuan dalam merancang paket wisata yang menarik, tetapi juga keterampilan dalam memahami perilaku konsumen, tren pariwisata, serta penerapan teknologi digital dalam operasional bisnis. Transformasi digital seperti penggunaan website dan aplikasi mobile menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing dan efisiensi layanan dalam industri travel saat ini.

6. HTML

HTML (HyperText Markup Language) adalah bahasa markah standar yang digunakan untuk membuat dan menyusun halaman web. HTML bekerja dengan memberi struktur pada konten,

seperti teks, gambar, tautan, dan elemen multimedia, agar dapat ditampilkan dengan benar oleh browser. Setiap elemen dalam HTML ditandai dengan tag tertentu, seperti `<h1>` untuk judul, `<p>` untuk paragraf, dan `<a>` untuk tautan. Tanpa HTML, browser tidak akan mengetahui bagaimana menyajikan informasi kepada pengguna secara terstruktur dan estetis.

Seiring perkembangan teknologi web, HTML telah mengalami beberapa pembaruan, dengan versi terbarunya yaitu HTML5 yang diperkenalkan untuk mendukung berbagai fitur modern seperti multimedia (audio dan video), grafis (canvas dan SVG), serta peningkatan interoperabilitas dan aksesibilitas. HTML5 juga mengurangi ketergantungan terhadap plugin eksternal seperti Flash, sehingga memberikan performa dan keamanan yang lebih baik. Hal ini memungkinkan pengembang web untuk membangun situs web dan aplikasi web yang lebih interaktif dan responsif.

Menurut Alimuddin (2020) dalam jurnal Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer, HTML menjadi fondasi utama dalam pengembangan web karena kemampuannya untuk dikombinasikan dengan CSS dan JavaScript dalam membentuk halaman web yang dinamis dan menarik. Penguasaan HTML menjadi keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh setiap pengembang web, karena hampir semua sistem informasi berbasis web membutuhkan struktur yang dibangun dengan HTML sebagai kerangka awalnya.

7. CSS

CSS (Cascading Style Sheets) adalah bahasa gaya (style sheet language) yang digunakan untuk mengatur tampilan dan format elemen yang ditulis dalam HTML. Dengan CSS, pengembang web dapat menentukan desain halaman seperti warna, jenis huruf, ukuran teks, tata letak, dan efek visual lainnya. CSS memisahkan struktur (HTML) dan presentasi (CSS), yang membuat kode lebih terorganisir dan memudahkan pemeliharaan maupun pembaruan tampilan antarmuka.

CSS memiliki beberapa metode penerapan, yaitu inline (langsung dalam tag HTML), internal (dalam tag `<style>` di bagian `<head>`), dan eksternal (menggunakan file `.css` yang terpisah). Versi terbaru dari CSS, yaitu CSS3, membawa peningkatan signifikan seperti animasi, transisi, transformasi, serta penggunaan grid dan flexbox untuk desain layout yang fleksibel dan responsif. Ini memungkinkan pengembang menciptakan antarmuka web yang modern dan ramah terhadap berbagai perangkat.

Menurut Syafri dan Wicaksono (2020) dalam Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer, penggunaan CSS dalam pengembangan web tidak hanya meningkatkan tampilan estetis tetapi

juga mendukung aspek usability dan user experience. Pemisahan antara konten dan tampilan melalui CSS juga mempermudah tim desain dan pengembang untuk bekerja secara kolaboratif dalam proyek berbasis web. Oleh karena itu, penguasaan CSS merupakan keterampilan esensial bagi pengembang front-end.

8. PHP

PHP (Hypertext Preprocessor) adalah bahasa pemrograman server-side yang dirancang khusus untuk pengembangan web. PHP digunakan untuk membuat halaman web dinamis, yaitu halaman yang dapat berubah-ubah berdasarkan interaksi pengguna atau data dari server. Berbeda dengan HTML dan CSS yang berjalan di sisi klien (browser), PHP diproses di sisi server, lalu hasilnya dikirim ke browser dalam bentuk HTML. Oleh karena itu, PHP sangat cocok digunakan untuk membangun situs web yang memerlukan integrasi dengan basis data seperti sistem login, formulir online, dan e-commerce.

PHP dapat terintegrasi dengan berbagai sistem manajemen basis data, seperti MySQL, PostgreSQL, dan SQLite. Kemampuannya dalam mengakses, mengolah, dan menampilkan data dari database membuat PHP menjadi salah satu teknologi inti dalam pengembangan aplikasi web berbasis data. Selain itu, PHP mendukung berbagai framework populer seperti Laravel, CodeIgniter, dan Symfony yang mempermudah proses pengembangan dengan menyediakan struktur kode yang lebih terorganisir dan fitur keamanan tambahan.

Menurut Prabowo dan Nugroho (2021) dalam Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi, PHP masih menjadi pilihan utama dalam pengembangan web karena sifatnya yang open-source, fleksibel, dan didukung oleh komunitas pengembang yang besar. Walaupun kini banyak muncul bahasa backend lainnya seperti Node.js dan Python (Django), PHP tetap relevan terutama untuk proyek-proyek berbasis CMS seperti WordPress, Joomla, dan Drupal. Penguasaan PHP menjadi nilai tambah penting bagi pengembang web yang ingin membangun aplikasi dinamis dan interaktif secara efisien.

9. MySQL

MySQL adalah sistem manajemen basis data relasional (RDBMS) yang bersifat open-source dan menggunakan bahasa SQL (Structured Query Language) sebagai dasar pengelolaan datanya. MySQL digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan mengakses data secara efisien, terutama dalam aplikasi web. Dengan kemampuannya untuk menangani volume data besar dan melakukan kueri yang kompleks, MySQL menjadi pilihan utama dalam banyak aplikasi berbasis web, seperti sistem informasi, e-commerce, dan manajemen konten.