

Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi, khususnya internet, dapat memberikan perkembangan yang sangat cepat pada sektor pariwisata di seluruh dunia (Kabir et al., 2012). Salah satu pemanfaatan internet untuk sektor pariwisata adalah sebagai media promosi. Promosi pesona wisata yang dipadu dengan seni dan budaya dapat meningkatkan daya tarik bagi wisatawan sehingga meningkatkan perekonomian wilayah setempat (Suleman, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Ypartnership (Li & Wang, 2011) mengungkapkan bahwa pada tahun 2009 66% wisatawan Amerika Serikat menggunakan internet untuk merencanakan kegiatan berwisata, sehingga pengembangan situs web wisata yang dikelola oleh *Travel Agent* semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan profit bisnis mereka (Law et al., 2010). Tetapi tidak semua pihak *travel agent* memiliki kapasitas untuk memanfaatkan dan menggunakan teknologi informasi (Yuan et al., 2006). Sehingga integrasi antara strategi pemasaran dan teknologi internet menjadi kurang efektif.

Pemanfaatan internet sebagai media pemasaran pariwisata salah satunya melalui situs web *E-commerce* yang kemudian disebut dengan *E-Tourism* (Murtadho & Shihab, 2011). Untuk mengetahui apakah situs web *E-Tourism* tersebut sudah efektif sebagai media promosi, dibutuhkan suatu metode evaluasi yang dapat mengukur efektivitas tersebut. Evaluasi situs web menjadi penting karena dapat membantu organisasi melacak kinerja situs web mereka pada periode waktu tertentu, serta memberikan kemudahan melakukan perbandingan kinerja situs web yang mereka miliki terhadap situs web pesaing lainnya (Morrison et al., 2004).

E-tourism selanjutnya berkembang pada ranah *Destination Marketing Organization* (DMO). Menurut *World Tourism Organization* DMO adalah organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola dan atau memasarkan destinasi wisata yang terbagi ke dalam beberapa kelompok seperti Badan Pariwisata Nasional, regional dan lokal (2004). DMO Memiliki manfaat sebagai media yang penting bagi wisatawan, pengelola bisnis pariwisata hingga

pemerintah untuk membantu penyebaran informasi potensi pariwisata yang ada pada negara tersebut.

Vitalnya pengelolaan situs web dalam perkembangan bisnis pariwisata membuat banyak peneliti yang tertarik untuk mengembangkan *framework* untuk mengevaluasi situs web DMO, tetapi belum ada model evaluasi baku yang disepakati untuk mengevaluasinya (Schmidt et al., 2008). Peneliti mencurahkan upaya penelitian di bidang evaluasi situs web pariwisata untuk menemukan inovasi dan membantu praktisi industri pariwisata menerapkan temuan mereka. Dengan demikian, terdapat hubungan yang kuat antara temuan akademik dan praktik industri pariwisata di bidang ini. Dengan menerapkan temuan tersebut, praktisi pariwisata dan perhotelan dapat meningkatkan praktek operasional bisnis mereka (Ip et al., 2011).

Evaluasi situs web mengalami perkembangan yang pesat yang ditandai dengan lahirnya model evaluasi oleh para peneliti. Model evaluasi situs web yang banyak diadopsi oleh beberapa peneliti saat ini adalah model evaluasi berdasarkan perspektif efektivitas. Model evaluasi berdasarkan efektivitas adalah model yang mengevaluasi situs web tidak hanya menilai situs web berdasarkan fitur, tetapi juga menilai apakah fitur yang terdapat pada suatu situs web sudah diimplementasi dan berfungsi dengan baik.

Li dan Wang (2011) melakukan penelitian tentang evaluasi pada efektivitas situs web DMO. Penelitian tersebut mengevaluasi dari perspektif efektivitas situs web yang terbagi dalam lima kategori, yaitu: *information dimension* (dimensi informasi), *communication dimension* (dimensi komunikasi), *transaction dimension* (dimensi transaksi), *relationship dimension* (dimensi hubungan) dan *technical merit dimension* (dimensi teknis). Kelima aspek tersebut kemudian diuji untuk mengevaluasi 50 situs web DMO di Amerika Serikat. Model tersebut kemudian dikenal dengan model evaluasi ICTRT (*Information, Communication, Transaction, Relationship, Technical merit*). Model yang dikembangkan oleh Li dan Wang berhasil digunakan untuk mengevaluasi situs web *E-tourism*. Meskipun model ICTRT sudah cukup baik mengevaluasi efektivitas suatu situs web, tetapi masih memungkinkan untuk dikembangkan dengan memasukkan aspek evaluasi dari sudut pandang yang lain, seperti mempertimbangkan konsep evaluasi desain situs web khusus pada perangkat seluler.

Evaluasi desain situs web khusus untuk perangkat seluler menjadi penting karena berdasarkan data survey yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2014, perangkat seluler menjadi perangkat yang paling banyak digunakan untuk mengakses internet di Indonesia dengan total persentasi 85% (APJII, 2015),

sehingga evaluasi dari aspek desain antarmuka situs web *E-Tourism* pada perangkat seluler perlu dilakukan.

Evaluasi situs web khusus pada perangkat seluler telah dilakukan oleh Yu dan Kong (2015). Mereka melakukan penelitian tentang pengaruh desain antarmuka situs web pada perangkat seluler terhadap *usability* pengunjung situs web berita. Mereka berhasil membuktikan bahwa desain antarmuka situs web pada perangkat seluler memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *ease of use* (kemudahan penggunaan), *reading time* (durasi membaca) dan *overall reading experience* (pengalaman membaca secara keseluruhan).

Penelitian lain yang membahas tentang desain antarmuka pada perangkat seluler dilakukan oleh Jones dan kawan-kawan (1999). Mereka menemukan dua panduan penting untuk pengembangan desain situs web untuk perangkat seluler, yaitu desain situs web untuk perangkat dengan layar kecil haruslah memiliki fitur pencarian dan memiliki fitur menu yang didesain untuk mengurangi kegiatan *scrolling* pada halaman situs web. Beberapa peneliti sepakat menyimpulkan bahwa desain situs web pada perangkat seluler harus bersifat responsif. Desain halaman situs web yang responsif adalah halaman situs web yang kompatibel dengan berbagai perangkat seluler, bukan dikembangkan khusus hanya pada perangkat tertentu saja (Peng & Zhou, 2015).

Penelitian-penelitian yang membahas tentang desain situs web pada perangkat seluler menjadi masukan untuk pengembangan model evaluasi pada situs web DMO. Model yang diusulkan pada penelitian ini merupakan pengembangan model evaluasi ICTRT yang digunakan oleh Li dan Wang mengevaluasi situs web DMO, dengan penambahan atribut evaluasi pada dimensi *technical merit* berdasarkan desain antarmuka pada perangkat seluler. Tambahan atribut evaluasi tersebut akan dilebur ke dalam model ICTRT sehingga perspektif evaluasi situs web DMO menjadi lebih luas.

Selanjutnya model evaluasi yang dikembangkan pada penelitian ini akan diujikan untuk mengevaluasi situs web DMO yang ada di Indonesia. Dari pengembangan model evaluasi ini diharapkan nantinya bisa digunakan oleh pengelola situs web untuk mengevaluasi kembali situs web DMO yang telah mereka miliki. Model evaluasi ini juga dapat dijadikan rujukan pedoman bagi para pengelola situs web DMO di negara lain yang tertarik untuk mengembangkan situs web DMO. Pedoman tersebut bermanfaat agar situs web DMO yang mereka miliki dapat membantu promosi bisnis pariwisata yang mereka kembangkan menjadi lebih maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana rancangan pengembangan model evaluasi pada situs web DMO dari perspektif efektivitas dan perspektif desain antarmuka perangkat seluler?

1.3 Batasan Masalah

Rancangan model evaluasi pada penelitian ini hanya digunakan untuk mengevaluasi efektivitas situs web DMO dari perspektif desain antarmuka pada perangkat seluler.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang model evaluasi situs web DMO dari perspektif efektivitas dan perspektif desain antarmuka perangkat seluler, sebagai solusi untuk menjawab permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Membuat pengembangan model evaluasi untuk situs web DMO dari perspektif efektivitas dan perspektif desain antarmuka perangkat seluler.
- b. Sebagai pedoman untuk pengelola DMO yang ingin mengembangkan promosi pariwisata melalui internet menggunakan situs web *E-Tourism*.
- c. Mengevaluasi kinerja situs web DMO yang ada di Indonesia, sehingga dapat diketahui apakah bagaimana gambaran secara umum kinerja situs web DMO yang ada di Indonesia pada saat ini.