

INTISARI

Pemerintah Indonesia memiliki target menjadikan sektor pariwisata sebagai penghasil devisa terbesar negara pada tahun 2020. Berbagai usaha untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung telah dilakukan pemerintah. Usaha yang sejauh ini dilakukan, terutama terkait penyebaran informasi wisata Indonesia, dinilai kurang maksimal dikarenakan minimnya peran teknologi, khususnya internet. Hal ini diperkuat laporan dari *World Travel and Tourism Competitiveness Index 2017* yang menilai kelemahan pariwisata Indonesia terletak pada sistem informasi digital. Sedikitnya jumlah portal resmi pariwisata daerah dan kurangnya informasi yang dimuat adalah salah satu indikator lemahnya sistem informasi digital sektor pariwisata. Pemerintah Yogyakarta menyadari hal ini dan mencoba menunjang kebutuhan sistem informasi digital wisata melalui situs *VisitingJogja*. Di lain sisi, *VisitingJogja* masih memiliki banyak keterbatasan dan belum memenuhi kebutuhan penggunaannya. Proses rekonstruksi, terutama di bidang antarmuka dibutuhkan untuk meningkatkan nilai guna *VisitingJogja*.

User-centered design (UCD), sebuah pendekatan pengembangan yang melibatkan pengguna di berbagai tahap pengembangan, adalah alternatif yang dapat diterapkan pada proses rekonstruksi *VisitingJogja*. Kebutuhan dan ekspektasi pengguna dapat lebih dipahami saat pengguna langsung terlibat dalam pengambilan keputusan pengembangan. Langkah-langkah pengembangan yang menerapkan pendekatan UCD meliputi penelitian, konseptual, perancangan dan evaluasi. Beberapa metode yang dapat digunakan diantaranya *contextual inquiry*, *card sorting*, *user experience questionnaire (UEQ)* dan *system usability scale (SUS)*.

Keberhasilan proses rekonstruksi yang menerapkan pendekatan UCD diukur melalui UEQ dan SUS. UEQ bertujuan untuk mengukur tingkat kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan situs dan SUS untuk mengukur tingkat kemudahan menggunakan situs. Pada tahap evaluasi akhir, nilai UEQ *VisitingJogja* yang belum dan sudah direkonstruksi dibandingkan. Hasil akhir yang diperoleh, nilai UEQ *VisitingJogja* setelah direkonstruksi mengalami peningkatan. Nilai SUS yang diperoleh juga menunjukkan hasil yang baik. Tanggapan positif pengguna terhadap hasil rekonstruksi *VisitingJogja* membuktikan keberhasilan proses rekonstruksi yang menerapkan pendekatan *user-centered design*.

Kata kunci: *VisitingJogja*, *User-Centered Design*, *User Experience Questionnaire*, *System Usability Scale*

ABSTRACT

The Government of Indonesia aims to make the tourism sector as the country's largest foreign exchange earners by 2020. Several efforts have been done in order to increase the number of tourists coming to Indonesia. However those efforts, especially ones that associate with information dissemination, aren't optimal enough. This caused by the lack of technology role, specifically internet. The report of World Travel and Tourism Competitiveness Index 2017 shows the weakness of Indonesian tourism lies in digital information system. The small number of official portals of regional tourism and limited information contained are indicators of weaknesses on digital sector information. Government of Yogyakarta realizes this and try to support the needs of digital information through VisitingJogja website. On the other hand, VisitingJogja still has many limitations and are not able to fulfil its users' needs. The reconstruction process, especially on the interface area is required to increase the value of VisitingJogja.

User-centered design (UCD), an approach involving its users at various stages of development, is an alternative that can be applied to VisitingJogja reconstruction process. Users' needs and expectations are easier to understand when users are directly involved in making development decisions. The stages of development using UCD's approach consist of research, conceptual, design and evaluation. Several methods which can be used through the process are contextual inquiry, card sorting, user experience questionnaires (UEQ) and system usability scales (SUS).

The success of reconstruction process applying UCD approach is measured through UEQ and SUS. UEQ is aimed at measuring user comfort levels when interacting with site and SUS to measure the ease of using the site. At the final evaluation stage, the score of UEQ VisitingJogja before and after reconstructing process are compared. The final result shows UEQ score of VisitingJogja after reconstructing process positively increased. The value of SUS obtained also shows good result. The positive response from users towards the afterwards VisitingJogja proved the success of the reconstruction process using the user-centered design approach.

Keywords: VisitingJogja, User-Centered Design, User Experience Questionnaire, System Usability Scale