

**PENERAPAN *DESIGN THINKING* PADA INDUSTRI PARIWISATA DI
PURWOKERTO BERBASIS APLIKASI
STUDI KASUS DI KABUPATEN BANYUMAS**

**Mahardian Fajri¹, Daffa Zhafir Daneswara², Andrew Stephen Saragih³,
Steven Riski Tamba⁴, Malona Gabriella Sihombing⁵, Abbednego Kuncorojati⁶,
Junius Alvin Sugito⁷, Detrisya Bagus Dwijaya Salim⁸ Lina Fatimah Lishobrina⁹**
Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Rekaya Industri dan Desain, Institut Teknologi
Telkom Purwokerto

e-mail: 2311111096@ittelkom-pwt.ac.id, 2311111093@ittelkom-pwt.ac.id, 2311111097@ittelkom-pwt.ac.id,
2311111090@ittelkom-pwt.ac.id, 2311111112@ittelkom-pwt.ac.id, 2311111098@ittelkom-pwt.ac.id,
2311111088@ittelkom-pwt.ac.id, 2311111085@ittelkom-pwt.ac.id, lina.fatimah@ittelkom-pwt.ac.id

Abstrak

Dalam Industri Pariwisata, sudah saatnya orang-orang mengembangkannya dalam sebuah aplikasi yang akan meningkat saluran informasi dan layanan pelanggan yang nantinya akan membantu para wisatawan untuk berlibur, namun dalam pengembangan aplikasi juga terdapat kendala khususnya dalam keamanan dari aplikasi tersebut, *Design Thinking* ada untuk menciptakan inovasi baru melalui kendala tersebut. Penelitian ini sebagai sarana untuk menerapkan *Design Thinking* untuk menciptakan inovasi baru untuk meningkatkan keamanan sistem informasi pada industri pariwisata berbasis aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus yang dilakukan di Kabupaten Banyumas, *design thinking* juga menjadi sarana pengembangan industri pariwisata. Penelitian ini memberikan pemahaman seberapa pentingnya penerapan *design thinking* dalam meningkat keamanan sistem informasi dan layanan pelanggan dalam Industri Pariwisata.

Kata kunci; *Design Thinking*, Industri Pariwisata, Keamanan sistem informasi, Layanan Pelanggan

Abstract

In the Tourism Industry, it is time for people to develop an application that will increase information channels and customer service which will later help tourists on vacation, but in application development there are also obstacles, especially in the security of the application, Design Thinking is there to create innovation just got through this problem. This research is a means to apply Design Thinking to create new innovations to improve information system security in the application-based tourism industry. This research uses qualitative methods with case studies conducted in Banyumas Regency, design thinking is also a means of developing the tourism industry. This research provides an understanding of how important the application of design thinking is in increasing the security of information systems and customer service in the Tourism Industry.

Key word; *Design Thinking, Tourism Industry, Information system security, Customer Service*

I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata mengalami transformasi yang signifikan di era teknologi informasi dan komunikasi saat ini. Perkembangan ini membawa perubahan pada cara pengunjung mencari informasi dan merencanakan perjalanan mereka. Wisatawan sekarang lebih memilih untuk menggunakan platform *online* untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat tentang tempat wisata, memesan tiket, dan berbagai layanan lainnya.

Namun, proses perencanaan perjalanan masih dihadapkan pada banyak wisatawan. Proses ini menjadi sulit dan memakan waktu karena keterbatasan waktu, sumber daya, dan informasi yang tersebar di berbagai platform internet yang belum tentu kejelasannya. Wisatawan dapat menjadi frustrasi dan kecewa karena hal ini, sehingga pengalaman wisata mereka menjadi kurang menyenangkan.

Dengan demikian, ada beberapa masalah utama yang dihadapi wisatawan saat merencanakan perjalanan, yaitu: Keterbatasan informasi: Sulit untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan terpercaya tentang tiket, hotel, transportasi, destinasi wisata, dan layanan lainnya. Proses yang rumit: Proses perencanaan perjalanan dibutuhkan banyak waktu dan tenaga karena perlu mencari informasi dan memesan produk di berbagai situs *website*. Ketidakpastian: Adanya ketidakpastian terkait proses pemesanan tiket dan layanan, terutama pada hari libur. Pengalaman yang kurang menyenangkan: Tidak ada informasi atau petunjuk yang cukup untuk membuat pengalaman wisata menjadi buruk.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan platform aplikasi *online* yang dapat mengatasi masalah-permasalahan di atas dan memberikan solusi lengkap untuk masalah merencanakan perjalanan bagi wisatawan. Platform ini diharapkan dapat membantu wisatawan merencanakan dan melakukan perjalanan dengan lebih mudah, nyaman, dan yakin, meningkatkan pengalaman wisata mereka secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengembangkan platform *online* untuk wisatawan yang biasanya berfokus pada pengembangan fitur tertentu, seperti menyediakan informasi tentang wisata, tiket, atau hotel. Namun, belum ada penelitian yang secara komprehensif mengintegrasikan semua fitur tersebut dalam satu platform yang mudah digunakan.

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan baru yang membedakannya dari penelitian sebelumnya, antara lain: Informasi yang lengkap dan akurat: Platform ini akan mengintegrasikan semua fitur yang dibutuhkan wisatawan untuk merencanakan perjalanan mereka, seperti pemesanan tiket, hotel, transportasi, dan layanan lainnya. Proses yang cepat dan mudah digunakan: Platform ini akan memiliki antarmuka pengguna yang mudah digunakan dan proses pemesanan yang mudah dan cepat. Pengalaman yang unik: Setiap pengunjung akan menerima rekomendasi dan penawaran yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi mereka sendiri melalui platform ini.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi industri pariwisata dengan menyediakan platform yang inovatif dan bermanfaat bagi wisatawan, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan pengalaman wisata mereka dan dapat membantu industri pariwisata. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk membuat platform *online* yang dapat membantu pengunjung merencanakan perjalanan dengan mudah, nyaman, dan menyenangkan: Memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang tempat wisata, tiket, hotel, transportasi, dan layanan lainnya. Memudahkan pengunjung memesan tiket, hotel, transportasi, dan layanan lainnya melalui platform ini. Memberi saran dan penawaran yang

sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing pengunjung. Meningkatkan pengalaman pengunjung yang lebih menyenangkan dan berkesan. Penelitian ini menghipotesiskan bahwa platform aplikasi *online* yang dikembangkan akan memberikan manfaat yang signifikan bagi wisatawan, yaitu: Meningkatkan kemudahan dalam merencanakan perjalanan. Menghemat waktu dan tenaga dalam proses pemesanan tiket dan layanan. Memberikan kepastian dalam proses pemesanan tiket dan layanan. Meningkatkan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan dan berkesan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada tahapan yang ada dalam design thinking yang berfokus pada perancangan dan pengumpulan data. *Design thinking* memiliki tiga aspek penting yang saling berkaitan potensi teknologi, kebutuhan bisnis dan pengalaman pengguna, *design thinking* juga dapat memunculkan inovasi baru yang muncul dari sebuah masalah yang ada dalam lingkungan sekitar dan juga memunculkan ide-ide yang kreatif yang dapat dikembangkan. Tahapan dalam *design thinking* dapat dibagi menjadi beberapa, yaitu:

1. *Emphasize*, artinya perbuatan memahami, sadar, sensitif, dan mewakili perasaan tertentu, dan merasakan apa yang dirasakan orang lain tanpa mengalaminya dalam tahapan ini kami melakukan pengumpulan permasalahan-permasalahan yang ada dari pengguna, sebanyak-banyaknya untuk dijadikan inovasi baru, karena jika kita kekurangan data ataupun informasi, kita tidak dapat menjadikan sebuah inovasi dan mengatasi permasalahan dari user tersebut.
2. *Define*, tahapan design thinking yang kedua adalah *define*, *define* adalah fase dimana kamu dan tim akan menemukan kejelasan tentang "*problem*" mana yang akan diselesaikan untuk user dari data yang sudah kamu peroleh dalam tahapan *emphasize*.
3. *Ideate*, *ideate* adalah tahapan dalam *design thinking* yang ketiga Tahapan ini membebaskan kamu untuk membuat ide-ide sekreatif mungkin, tentunya tetap berada dalam koridor *problem statement* yang sudah dirumuskan sebelumnya. Cara yang dilakukan untuk merumuskan pada penelitian berikut adalah dengan menggunakan *Tools* yaitu NABC(*Need, Approach, Benefit, Competitor*).
4. *Prototype*, dalam tahapan *design thinking prototype* adalah tahap keempat, adalah sebuah eksperimen Pembuatan prototipe adalah sebuah eksperimen proses di mana tim desain mengimplementasikan gagasan ke dalam bentuk nyata dari kertas ke digital. Membangun tim prototipe dari berbagai tingkat kesetiaan untuk menangkap konsep desain dan menguji pada pengguna. Dengan prototipe, Anda dapat menyempurnakan dan memvalidasi desain sehingga merek Anda dapat dirilis produk yang tepat.
5. *Testing*, *testing* adalah tahapan terakhir dalam *design thinking*, dimana dalam tahapan ini calon *user* menguji coba *prototyping* sudah kita buat sebelumnya. Dalam tahapan ini juga kita dapat mengetahui apa yang harus diperbaiki dan apa yang kurang dari *prototyping* yang sudah dibuat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini didapat hasil dengan menggunakan metode penelitian *design thinking* yang terdiri dari tahapan *Emphatize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing*.

1. *Emphatize*

Pada tahapan *Emphatize* ini dilakukan sebuah observasi dengan cara mewawancarai beberapa orang. Kegiatan ini dilakukan untuk memahami keinginan, masalah, dan kebutuhan mereka. Selanjutnya dilakukan analisis dari setiap jawaban dari beberapa orang yang sudah diwawancarai. Dari analisis ini dapat dibuat sebuah *Empathy Map*, yang tujuannya untuk memahami mereka lebih dalam lagi.

Dalam tahapan yang pertama ini diadakan wawancara untuk mengetahui permasalahan yang dirasakan oleh *user* dan hasilnya yang didapatkan adalah kurangnya kebersihan dalam lingkungan sekitar dan terlalu banyak sampah-sampah yang merusak lingkungan sekitar, dan *user* yang melakukan wawancara mengharapkan bahwa ada perubahan dan kegiatan bersih-bersih untuk menciptakan alam yang juga lingkungan sekitar menjadi tempat yang bersih dan nyaman untuk ditempati oleh *user*. *User* juga berharap agar lingkungan yang ditinggali ditanami pohon-pohon agar kawasan tersebut tetap asri.



Gambar 1.1 Empathy map

Daftar pertanyaan wawancara

No	Daftar Pertanyaan wawancara
1.	Apa yang membuat <i>user</i> terpicat dengan keindahan alam?
2.	Pengalaman berkesan apa yang <i>user</i> rasakan saat berwisata?
3.	Bagaimana <i>user</i> berkontribusi dalam melestarikan alam?
4.	Apa yang <i>user</i> lakukan agar tetap berhubungan dengan alam?

5.	Apa yang <i>user</i> rasakan saat berada di alam liar?
----	--

2. Define

Dalam tahapan *define* ini terdapat *problem statement*, dimana ditemukan permasalahan apa yang ingin diselesaikan dan dicari solusi dalam permasalahan tersebut

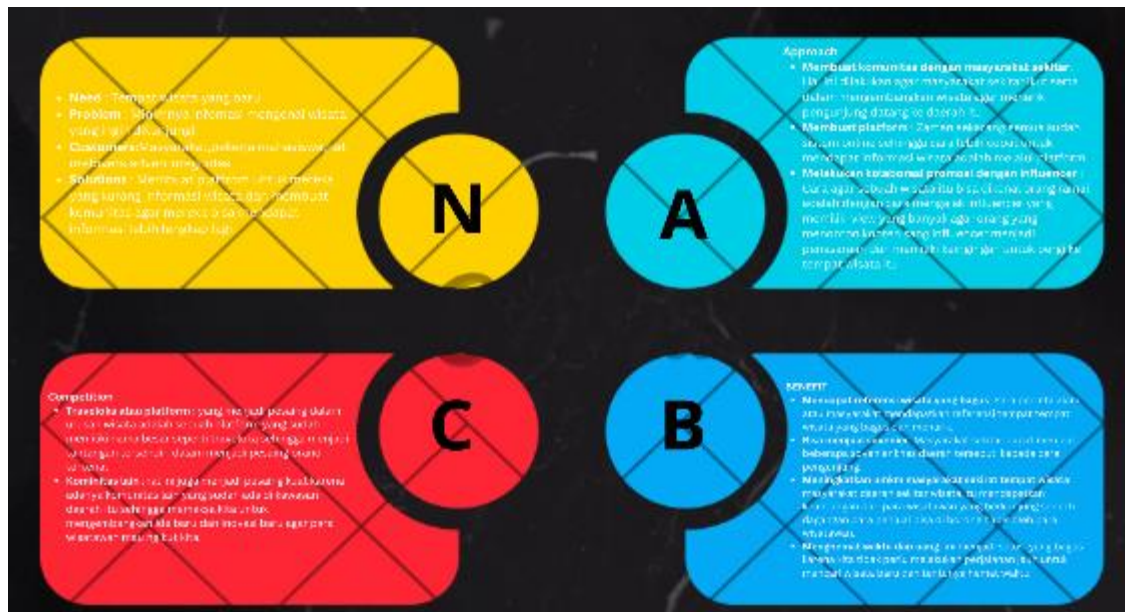
- Target *user*: Masyarakat
- Problem: Terkendala dalam melakukan perjalanan wisata dikarenakan kurangnya informasi yang dapat mempermudah *user* untuk berwisata
- Solusi: Dari permasalahan tersebut kami membuat solusi yaitu dengan merancang sebuah aplikasi yang dapat mempermudah *user* untuk melakukan perjalanan wisata.

3. Ideate

Dalam tahapan *design thinking* yang ketiga ini, terdapatnya banyak sekali ide yang bisa dijadikan solusi dari permasalahan tersebut, berikut ide-ide yang ada:

No	Solusi Ide
1.	Membuat aplikasi untuk mempermudah <i>user</i> dalam melakukan perjalanan wisata.
2.	Mengajak warga sekitar tempat wisata tersebut untuk membuat jalan yang mudah dilalui dan membuat petunjuk arah agar pengunjung tidak kesulitan untuk menuju tempat wisata tersebut.
3.	Melakukan pencarian <i>spot</i> wisata di google atau <i>website</i> lain seperti Traveloka.
4.	Mencari konten atau informasi dari <i>influencer</i> terkait tempat wisata
5.	Menggali informasi dari masyarakat sekitar tempat wisata tersebut.
6.	Menanyakan wisata yang ada di daerah itu kepada teman atau keluarga yang ada disana.
7	Membuat platform <i>daring</i> , dimana para <i>user</i> dapat bergabung dan berinteraksi, sesama pecinta alam.

Dari beberapa solusi yang ada di atas, solusi ide yang dipilih adalah merancang/membuat aplikasi yang dapat mempermudah para wisatawan untuk melakukan wisata sesuai dengan keinginan *user*/wisatawan.



Gambar 1.2 Tools NABC

4. Prototype

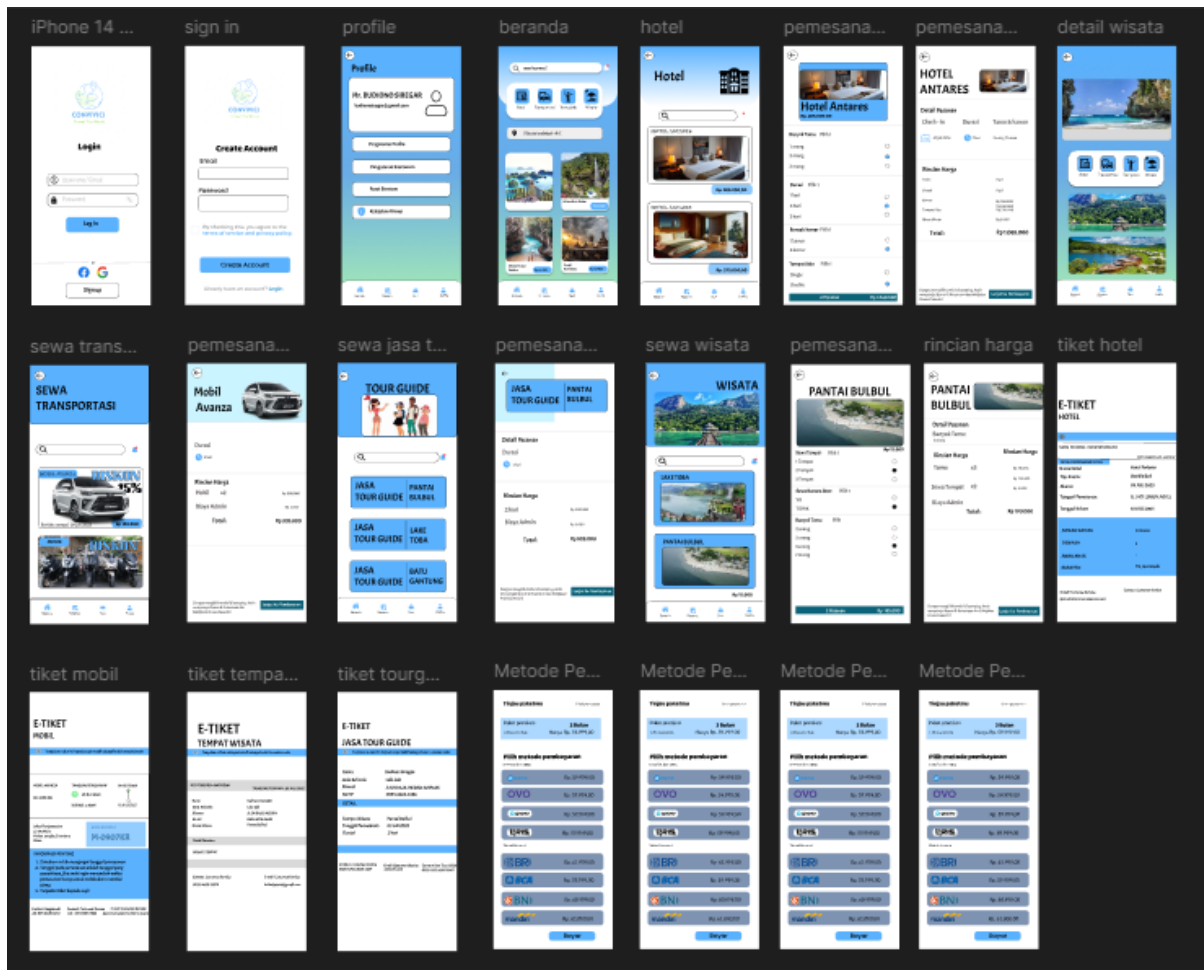
Dalam tahapan *design thinking* yang keempat ini, dirancang sebuah aplikasi yang nantinya akan mempermudah calon *user*/ wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata dengan nyaman karena fitur yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut akan sangat membantu para wisatawan setelah menyelesaikan tahap *research* dengan melakukan *empathize*, *define*, dan *ideate*, langkah selanjutnya adalah masuk ke tahap perancangan yang meliputi pembuatan prototipe antarmuka pengguna (*UI*) yang merupakan hasil akhir yang diperoleh setelah melalui

serangkaian tahapan sebelumnya yang memakan waktu lama. Berikut ini adalah hasil dari *prototype* tersebut.

Gambar 1.3 *Prototype*

5. Test

Dalam tahapan design thinking yang terakhir ini, diadakan *testing* kepada 30 calon *user* untuk mencoba *prototyping* yang sudah kami buat dalam tahapan ini menyempurnakan prototipe dan solusi. Pengujian menginformasikan iterasi *prototype* berikutnya dan



memberikan kesempatan lain untuk membangun empati melalui observasi.

Berikut adalah hasil akhir dari tahapan *test*,

No	Task	Hasil
1.	Silahkan anda melakukan proses <i>login</i>	Pada tugas pertama 100% calon <i>user</i> berhasil melakukan proses <i>login</i>
2.	Silahkan anda melakukan cara pemesanan hotel	Pada <i>Task</i> kedua hasil yang dapat disimpulkan ada 70% yang sukses dalam melakukan task dan 30% yang hampir sukses melakukan <i>task</i>
3.	Silahkan anda melakukan cara pemesanan tempat wisata	Pada <i>Task</i> ketiga hasil yang ada adalah 100% sukses melakukan pemesanan tiket wisata
4.	Silahkan anda melakukan cara agar mendapatkan <i>e-tiket</i>	Pada <i>Task</i> keempat hasil yang ada adalah 100% sukses mendapatkan namun dengan pemesanan yang berbeda beda
5.	Silahkan anda melakukan pembuatan akun jika tidak memiliki akun	Pada <i>Task</i> kelima hasil yang ada adalah 100% sukses melakukan pembuatan akun

IV. KESIMPULAN

Kesimpulannya bisa ditarik berdasarkan temuan penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian adalah *design thinking* menghadirkan banyak inovasi dan ide-ide yang dapat dikembangkan yang dapat mengatasi keresahan-keresahan yang dirasakan oleh masyarakat sekitar. Permasalahan yang muncul dari penelitian ini adalah kesulitan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai wisata alam sehingga cara untuk mengatasi masalah tersebut dengan menawarkan solusi yaitu, membuat Aplikasi yang bernama Convicici yang memberikan beberapa fitur yang dapat mempermudah masyarakat sekitar, di dalam aplikasi convicici yang sudah dirancang terdapat fitur pemesanan hotel, tempat wisata, *tour guide* dan juga jasa transportasi.

Namun perancangan aplikasi tersebut juga masih memiliki kekurangan, seperti penggunaan warna dan tata letak beberapa bagian yang harus diperbaiki agar aplikasi tersebut dapat menjadi aplikasi yang membantu masyarakat sekitar dan dapat menjadi solusi dari keresahan yang dialami oleh masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zukhrian Shafarazaq, Visco Adam Bramasta, Lintang Ardi Avdillah, Yoga Sahria. 2023, Penerapan Metode *Design Thinking* Dalam Perancangan *UI/UX* Aplikasi Edukasi Dan Konsultasi Kondisi Kesehatan Mental. [diakses 17 Juni 2024].
- [2] Jajang Ginanjar, Iwan Sukoco, 2022, Penerapan *Design Thinking* Pada SayurBox. [diakses 17 Juni 2024].
- [3] Andara Rose , 5 March 2022, Mempelajari *Emphatize* Dalam *Design Thinking* Untuk Memahami User. Diakses 18 Juni 2024 melalui, https://dailysocial.id/post/empathize-design-thinking-adalah#google_vignette
- [4] Faruq Aziz , Daniati Uki Eka Saputri , Nurul Khasanah , Taopik Hidayat. 2023, Penerapan *UI/UX* dengan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus: Warung Makan). [diakses 18 Juni 2024].
- [5] Maulida Fitria, Ariel Triwendy Pandin, Avissa Shabrina, Dayanara Frischawati Gunawan, Wietnov Tri Prianka & Heru Gunadi, 2023, Penerapan *Design Thinking* dalam Perancangan Strategi Pemasaran UMKM Jahe Cap Maher. [diakses 18 Juni 2024].