

Designing Tourist Itineraries with Design Thinking and System Usability Scale: A Case Study of Uluwatu Island, Bali

Penerapan Rancangan Desain Itinerary Wisata Dengan Metode Design Thinking dan System Usability Scale: Studi Kasus di Pulau Uluwatu Bali

Hanif Habibie¹, Shilva Humairah², Ella Riskhina Putri³,
Atikah Nurhayati⁴, Dewi Ratnasari⁵

¹²³⁴⁵Program Studi Pariwisata Bahari, Universitas Padjadjaran

*Correspondence: hanif23006@mail.unpad.ac.id

Abstract

Purpose: This research aims to design a travel itinerary media that integrates necessary elements from various sources and presents them in an attractive and informative format. The approach used is Design Thinking, which places the user at the center of the design process.

Method: The research employs the Design Thinking approach, which involves five main stages: Empathy, Define, Ideate, Prototype, and Test. Data were collected through direct observation, questionnaires, and analysis of tourist behavior and preferences. The resulting prototype was tested by a representative group of users to assess the functionality and usability of the travel itinerary design.

Result: The study culminated in the creation of a tourist itinerary media design, developed through the Design Thinking process. This design effectively integrates essential elements from diverse sources, ensuring it is both visually appealing and informative. Crucially, user testing with the System Usability Scale (SUS) produced an average score of 76.75. This score reflects a high level of user satisfaction and confirms the system's strong usability, highlighting the design's potential for enhancing the tourist experience. The positive reception underscores the study's impact in offering a user-friendly and engaging tool for tourism planning.

Contribution: The main contribution of this study is the development of a more innovative tourist itinerary design that is in line with user needs. Through the Design Thinking approach, this research provides practical guidance for designing relevant and effective solutions in the tourism industry context.

Keywords: Design Thinking, Itinerary Design, System Usability Scale (SUS), User Experience,

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah desain media *itinerary* wisata yang menggabungkan elemen-elemen yang diperlukan dari berbagai sumber dan menyajikannya dalam tampilan yang menarik dan informatif. Pendekatan yang digunakan adalah *Design Thinking*, yang menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dalam proses perancangan.

Metode: Penelitian menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang melibatkan lima tahap utama: Empati, Definisi, Ideasi, Prototipe, dan Pengujian. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, pengisian kuesioner, dan analisis data perilaku dan preferensi wisatawan. Prototipe yang dihasilkan diuji oleh sejumlah pengguna yang representatif untuk menguji fungsionalitas dan kegunaan desain *itinerary* wisata tersebut.



Hasil: Hasil penelitian ini adalah desain media *itinerary* wisata yang dihasilkan berdasarkan proses *Design Thinking*. Desain tersebut menggabungkan elemen-elemen yang diperlukan dari berbagai sumber dan disajikan dalam tampilan yang menarik dan informatif. Pengujian menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan nilai rata-rata SUS sebesar 76,75, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari pengguna terhadap kegunaan sistem.

Kontribusi: Kontribusi utama dari penelitian ini adalah pengembangan desain *itinerary* wisata yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Melalui pendekatan *Design Thinking*, penelitian ini memberikan panduan praktis untuk merancang solusi yang relevan dan efektif dalam konteks industri pariwisata.

Kata Kunci: Design Thinking, *Desain Itinerary*, System Usability Scale, Pengalaman Pengguna

Pendahuluan

Perencanaan perjalanan merupakan bagian penting dalam pengalaman wisata yang menyenangkan dan terorganisir. *Itinerary*, atau rencana perjalanan, memainkan peran kunci dalam membantu traveler mengatur kegiatan mereka dengan baik, mengalokasikan anggaran secara efisien, dan merencanakan kunjungan ke tempat-tempat yang menarik (Pratiwi, 2023). Dalam konteks pariwisata, *itinerary* menyediakan jadwal, daftar kegiatan, dan tempat yang ingin dikunjungi, membimbing para wisatawan sepanjang perjalanan mereka.

Indonesia, dengan kekayaan alam dan destinasi wisatanya yang beragam, menawarkan potensi besar dalam industri pariwisata. Namun, jumlah yang banyak dari tempat wisata sering membuat wisatawan kesulitan dalam memilih destinasi mana yang ingin mereka kunjungi. Dalam hal ini, sebuah *itinerary* dapat menjadi solusi yang sangat berguna, memberikan arahan dan informasi yang dibutuhkan sejak awal perjalanan (Wardhana, 2021).

Pantai Uluwatu Bali adalah salah satu destinasi wisata yang menawarkan keindahan alam yang luar biasa dan pengalaman budaya yang kaya. Terletak di ujung selatan Pulau Bali, pantai ini terkenal dengan tebing-tebing curam yang menjulang tinggi dan ombak besar yang menantang, menjadikannya surga bagi para peselancar dari seluruh dunia. Selain pesona alamnya, Pantai Uluwatu juga dikenal dengan Pura Luhur Uluwatu, sebuah pura laut yang berdiri megah di atas tebing dan menawarkan pemandangan matahari terbenam yang spektakuler.

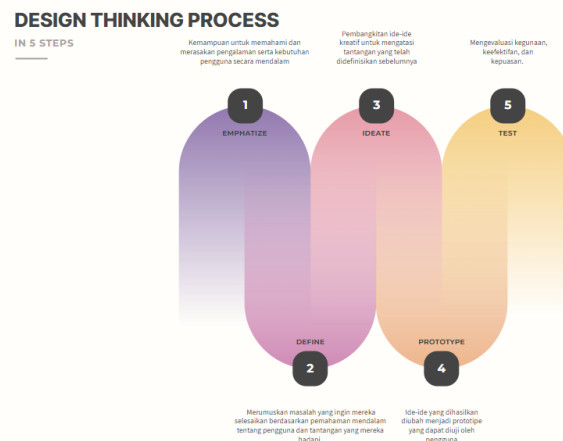
Untuk membantu wisatawan merencanakan kunjungan mereka ke tempat-tempat menakjubkan seperti Pantai Uluwatu, media desain berperan penting dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan. Dalam era teknologi yang berkembang pesat, media desain seperti poster, kartu perjalanan, dan brosur memainkan peran penting dalam membantu wisatawan merencanakan perjalanan mereka. Namun, beberapa kekurangan dalam desain tersebut masih menjadi hambatan bagi penggunaan yang lebih luas. Oleh karena itu, perlu ada inovasi dalam desain *itinerary* wisata, dengan menggabungkan elemen-elemen yang diperlukan dari berbagai sumber dan menyajikannya dalam tampilan yang menarik dan informatif (Rosita, 2016).

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam merancang desain media adalah *Design Thinking*, yang menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dalam proses perancangan. Metode ini memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna secara mendalam, sehingga dapat menciptakan solusi yang sesuai dan bermanfaat bagi mereka.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Ajeng Indah Pratiwi dan Septia Rani, telah menunjukkan keberhasilan penggunaan metode Design Thinking dalam pengembangan produk pada UI/UX. Dengan mengadopsi pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah desain media itinerary wisata yang memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Analisis akan dilakukan dengan menggunakan metode System Usability Scale untuk mengukur tingkat keberhasilan desain itinerary wisata yang dirancang.

Metode Penelitian

Pendekatan Design Thinking adalah metode kreatif untuk memecahkan masalah yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama. Metode ini tidak hanya terbatas pada desain produk fisik tetapi juga dapat diterapkan dalam perancangan layanan, proses bisnis, dan solusi inovatif lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan solusi yang efektif dan relevan dengan memahami secara mendalam kebutuhan dan keinginan pengguna. Pendekatan Design Thinking sangat cocok untuk penelitian ini karena menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dalam proses perancangan. Metode ini memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna secara mendalam melalui langkah-langkah empati, definisi, ideasi, prototipe, dan pengujian. Dengan fokus yang kuat pada pengalaman pengguna, Design Thinking membantu menciptakan solusi yang relevan dan efektif, memastikan bahwa desain itinerary wisata yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan bermanfaat bagi para wisatawan. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan keberhasilan metode ini dalam mengembangkan produk dan layanan yang berfokus pada pengguna, menjadikannya pilihan yang tepat untuk tujuan penelitian ini (Pratiwi & Rani, 2018).



Gambar 1 Design Thinking Process (Source : Careerfoundry)

Empati

Tahap pertama adalah empati, di mana penulis berusaha untuk memahami sepenuhnya perspektif, kebutuhan, dan pengalaman wisatawan terkait dengan *itinerary* wisata. Ini dilakukan melalui observasi langsung, pengisian kuesioner, dan analisis data yang berkaitan dengan perilaku dan preferensi wisatawan. Seperti yang diungkapkan oleh Pratiwi dan Rani (2018), empati adalah langkah awal yang krusial untuk memahami masalah dari sudut pandang pengguna yang sebenarnya.

Definisi

Setelah memahami secara mendalam pengguna dan masalah yang dihadapinya, penulis mendefinisikan secara jelas tantangan yang akan diatasi dalam perancangan *itinerary* wisata. Ini melibatkan merumuskan pernyataan masalah yang jelas dan terukur yang akan menjadi landasan untuk langkah-langkah selanjutnya. Langkah ini mengikuti metode yang disarankan oleh Pratiwi dan Rani (2018), di mana definisi masalah harus jelas dan fokus agar solusi yang dikembangkan dapat tepat sasaran.

Ideasi

Tahap ideasi melibatkan penghasilan ide-ide kreatif untuk mengatasi tantangan yang telah ditentukan. Penulis akan menggunakan teknik-teknik kreatif seperti *brainstorming* dan *mind-mapping* untuk menghasilkan sebanyak mungkin ide yang beragam dan inovatif. Menurut Pratiwi dan Rani (2018), fase ini mendorong eksplorasi berbagai kemungkinan solusi dan mendorong pemikiran *out-of-the-box*.

Prototipe

Ide-ide yang dihasilkan dari tahap ideasi akan diimplementasikan dalam bentuk prototipe atau simulasi dari desain *itinerary* wisata. Prototipe ini akan dirancang sedemikian rupa untuk mencerminkan pengalaman pengguna yang diinginkan dan akan digunakan untuk menguji dan mendapatkan umpan balik dari pengguna. Seperti yang dijelaskan oleh Pratiwi dan Rani (2018), pembuatan prototipe memungkinkan tim untuk menguji konsep dalam skala kecil dan mengidentifikasi potensi perbaikan sebelum implementasi penuh.

Pengujian

Prototipe akan diuji oleh sejumlah pengguna yang representatif, yang akan diminta untuk menguji fungsionalitas dan kegunaan desain *itinerary* tersebut. Hasil pengujian akan digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap desain, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, serta melakukan iterasi untuk perbaikan lebih lanjut. Tahap ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Rani (2018), yang menunjukkan bahwa pengujian dengan pengguna nyata adalah kunci untuk menyempurnakan desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil dan Pembahasan

Empati

Dalam tahap ini, penulis bertujuan untuk mengetahui kebutuhan pengguna berdasarkan permasalahan yang dirasakan. Tahapan ini dilakukan dengan cara observasi, di mana penulis mencari referensi paket wisata di internet.



Gambar 2 Desain Itinerary (Source : Pinterest)

Setelah melakukan observasi, penulis kemudian melanjutkan dengan penyebaran kuesioner pada 30 responden. Kuesioner tersebut dirancang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang kebutuhan dan preferensi pengguna terkait *itinerary* wisata. Berikut adalah pertanyaan yang ada di dalam kuesioner yang mempertanyakan seputar empati.

Tabel 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner Bagian Empati

| No. | Pertanyaan | Jenis Jawaban |
|-------------------------------------|---|-----------------|
| Informasi Demografis | | |
| 1. | Berapa usia Anda? | Pilihan ganda |
| 2. | Jenis kelamin ? | Jawaban Terbuka |
| 3. | Berapa sering Anda melakukan perjalanan dalam satu tahun? | Pilihan ganda |
| Preferensi dan Kebiasaan Perjalanan | | |
| 4. | Apa tujuan utama Anda dalam perjalanan ini? | Pilihan ganda |
| 5. | Destinasi mana yang paling Anda minati untuk perjalanan kali ini? | Jawaban Terbuka |
| 6. | Berapa lama durasi perjalanan yang Anda rencanakan? | Pilihan ganda |
| 7. | Berapa anggaran rata-rata yang Anda siapkan untuk perjalanan ini? | Pilihan ganda |
| 8. | Apa jenis kegiatan yang paling Anda sukai selama perjalanan? (Pilih semua yang sesuai) | Checkbox |
| 9. | Bagaimana Anda biasanya mencari informasi untuk merencanakan perjalanan Anda? (Pilih semua yang sesuai) | Checkbox |
| 10. | Apakah Anda lebih suka perjalanan mandiri atau dengan pemandu? | Pilihan ganda |
| 11. | Apakah Anda memiliki kebutuhan khusus atau preferensi dalam perjalanan? (misalnya: vegetarian, aksesibilitas) | Jawaban terbuka |
| 12. | Apa yang biasanya menjadi tantangan terbesar Anda saat merencanakan perjalanan? | Pilihan ganda |
| Ekspektasi dan Harapan | | |
| 13. | Apa yang paling Anda harapkan dari <i>itinerary</i> yang dibuat untuk Anda? | Pilihan ganda |

- | | | |
|-----|---|---------------|
| 14. | Seberapa penting bagi Anda bahwa <i>itinerary</i> mencakup informasi berikut? (Skala 1-5: 1 = Tidak penting, 5 = Sangat penting) | Skala |
| 15. | Apakah Anda memiliki preferensi khusus untuk waktu kegiatan (misalnya, lebih suka kegiatan pagi atau malam)? | Pilihan ganda |

Sumber : Penelitian Penulis, 2024

Dari pertanyaan tersebut penulis bertujuan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna terkait *itinerary* wisata. Tahap ini penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang *audiens* target dan untuk merancang solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Setelah itu penulis melanjutkan dengan analisis data yang diperoleh dari observasi dan kuesioner. Data tersebut mencakup pemahaman yang lebih luas tentang kebutuhan dan preferensi pengguna terkait *itinerary* wisata. Data tersebut lalu dikumpulkan dan dianalisis oleh penulis menggunakan cara membentuk *emphaty map* dan *User-Persona*. *Empathy map* adalah alat visual yang digunakan untuk memahami pikiran, emosi, dan kebutuhan pengguna dengan lebih mendalam (Ryan, 2023). *Empathy map* biasanya dibagi menjadi empat area utama: apa yang pengguna lihat, dengar, pikirkan/merasakan, dan lakukan. Dalam konteks *itinerary* wisata, *emphaty map* dapat membantu untuk memahami bagaimana pengguna merespons proses perencanaan perjalanan, apa yang membuat mereka frustrasi, apa yang mereka harapkan dari sebuah pengalaman wisata, dan bagaimana mereka bereaksi terhadap informasi atau layanan yang disajikan oleh aplikasi atau layanan *itinerary*. Sedangkan, *user-persona* adalah representasi fiktif dari karakteristik, kebutuhan, dan perilaku pengguna yang diidentifikasi dalam penelitian atau proses pengembangan produk (Padilah, 2023). Dalam konteks penelitian mengenai *itinerary* wisata, *user-persona* dapat mencakup informasi tentang demografi pengguna potensial (misalnya, usia, jenis kelamin, pendidikan), tujuan wisata, preferensi aktivitas wisata, hambatan yang dihadapi saat merencanakan perjalanan, dan preferensi penggunaan aplikasi atau layanan *itinerary*.

Dari beberapa hal yang sudah dilakukan didapat beberapa sudut pandang mengenai desain *iternary* wisata, antara lain :

1. **Minat dan Preferensi Pengguna:** Pengguna memiliki preferensi dan minat yang beragam terhadap *itinerary* wisata. Beberapa lebih memilih pengalaman budaya dan sejarah, sementara yang lain mencari aktivitas petualangan dan pemandangan alam yang menakjubkan.
2. **Keterbatasan dan Kendala:** Beberapa responden menyoroti keterbatasan dalam waktu, aksesibilitas, dan informasi yang mempengaruhi pengalaman mereka dalam mengikuti *itinerary* wisata. Hal ini menunjukkan pentingnya memperhitungkan kendala-kendala tersebut dalam merancang *itinerary* yang optimal.
3. **Kebutuhan Personalisasi:** Setiap responden memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, seperti kebutuhan akan panduan keselamatan yang terperinci dan pilihan makanan untuk vegetarian. Ini menunjukkan pentingnya menyediakan opsi personalisasi dalam desain *itinerary*.
4. **Interaksi dengan Budaya Lokal:** Beberapa responden menginginkan pengalaman yang lebih mendalam dengan budaya lokal, termasuk interaksi dengan penduduk setempat, kunjungan ke desa-desa setempat, dan partisipasi dalam kegiatan budaya. Hal ini menekankan pentingnya integrasi dengan komunitas lokal dalam desain *itinerary*.

5. **Kesadaran Lingkungan:** Beberapa responden juga menyoroti pentingnya praktik wisata yang bertanggung jawab terhadap lingkungan. Ini mencakup kebutuhan akan opsi perjalanan ramah lingkungan dan informasi tentang dampak lingkungan dari aktivitas wisata.

Definisi

Tahap selanjut dalam penelitian ini adalah Definisi, tujuan utama dari tahap ini adalah untuk menyusun pernyataan masalah yang jelas dan terfokus berdasarkan pemahaman mendalam yang diperoleh dari pengguna. Dalam tahap ini, tim desain menganalisis data yang dikumpulkan selama tahap empati untuk mengidentifikasi masalah inti yang perlu diselesaikan. Memastikan bahwa masalah yang didefinisikan adalah masalah nyata yang dihadapi pengguna, bukan asumsi desainer, adalah kunci keberhasilan dalam tahap ini.

Langkah pertama dalam tahap definisi adalah mengelompokkan dan menganalisis data kualitatif dan kuantitatif yang telah dikumpulkan. Penulis mencari pola, tema, dan wawasan penting dari informasi tersebut. Membuat persona pengguna dan *user journey map* dapat membantu penulis memahami pengalaman pengguna secara lebih mendetail, termasuk titik-titik kesulitan dan peluang perbaikan. Dengan memahami kebutuhan utama pengguna, penulis dapat memastikan bahwa solusi yang dikembangkan akan relevan dan efektif.

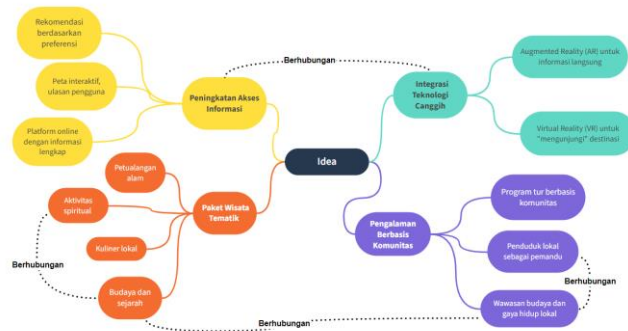
Setelah menganalisis data, langkah selanjutnya adalah menyusun pernyataan masalah (problem statement). Pernyataan masalah yang baik harus ringkas, fokus, dan dapat ditindaklanjuti, sering kali dimulai dengan "Bagaimana kita bisa..." (How might we...) untuk membuka ruang bagi solusi kreatif. Misalnya, dari kuesioner yang diberikan, ditemukan bahwa banyak pengguna merasa kesulitan menemukan informasi terpercaya untuk merencanakan perjalanan yang sesuai dengan anggaran mereka. Pernyataan masalah yang dirumuskan bisa menjadi: "Bagaimana kita bisa membantu wisatawan dengan anggaran terbatas menemukan informasi yang terpercaya dan relevan untuk merencanakan perjalanan mereka?"

Ideasi

Dalam tahap ideasi, penelitian ini akan fokus pada pembangkitan sebanyak mungkin ide dan solusi kreatif untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi dalam tahap sebelumnya. Ide-ide ini akan dihasilkan melalui berbagai teknik kreatif seperti *brainstorming* dan *mind-mapping*.

Pertama, penulis akan mengumpulkan ide dan referensi dari berbagai sumber, termasuk pengamatan langsung, penelitian pasar, dan inspirasi dari produk atau layanan serupa yang ada. Ide-ide ini kemudian akan diklasifikasikan dan diorganisir berdasarkan tema atau konsep tertentu yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

Selanjutnya, penulis akan melakukan sesi *brainstorming* untuk menghasilkan ide-ide desain *itinerary* yang menerapkan prinsip *Design Thinking* dan inovatif. Dalam sesi ini, penulis akan didorong untuk berkontribusi dengan gagasan-gagasan tanpa ada batasan yang menghambat kreativitas. Ide-ide tersebut akan dicatat dan dievaluasi untuk menentukan potensi keberhasilannya.



Gambar 3 Brainstorming Idea (Sumber : Penelitian Penulis)

Selain itu, penulis juga akan menggunakan teknik visualisasi seperti *wireframe* untuk menggambarkan secara visual bagaimana solusi-solusi ini akan diimplementasikan dalam produk atau layanan yang sesungguhnya. Hal ini akan membantu dalam memperjelas konsep-konsep yang rumit dan memfasilitasi diskusi lebih lanjut dalam tahap berikutnya.

Pada akhir tahap ideasi, penulis akan memiliki sejumlah ide yang beragam dan inovatif untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh pengguna dalam penggunaan *itinerary* wisata. Ide-ide ini akan menjadi dasar untuk pengembangan prototipe solusi yang akan diuji dalam tahap berikutnya. Dengan demikian, tahap ideasi ini akan menjadi langkah penting dalam menghasilkan solusi yang relevan dan efektif untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Prototipe

Bagian prototipe dalam proses desain *itinerary* ini menjadi langkah penting untuk menggambarkan secara visual bagaimana desain akhir dari brosur tersebut akan terlihat dan berfungsi.

Untuk membuat prototipe ini, penulis menggunakan perangkat lunak desain grafis seperti *Adobe Illustrator* dan *Canva*. Penulis merancang *layout* halaman dengan memperhatikan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Penulis menambahkan teks, gambar, dan elemen visual lainnya sesuai dengan konsep desain yang telah disepakati.



Gambar 4 Tampilan Paket Wisata (Sumber : Penelitian Penulis)

Setelah itu, penulis mulai untuk menyusun tabel *itinerary* yang telah disesuaikan dengan preferensi pengguna berdasarkan kuesioner yang telah diisi sebelumnya, dengan memperhatikan setiap detail dari jawaban yang diberikan oleh pengguna untuk memastikan

bahwa setiap aktivitas yang tercantum dalam *itinerary* tersebut benar-benar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, sehingga pengalaman perjalanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan maksimal dan menjadi momen yang tak terlupakan.

Tabel 2 Itinerary 3D 2N

| Hari Pertama | |
|---------------|---|
| 10.00 - 11.00 | Tiba di Bandara Ngurah Rai |
| 11.40 - 13.50 | Menuju destinasi pertama Pura Luhur Uluwatu |
| 13.50 - 15.00 | Makan siang di Kafe Single Fin |
| 15.00 - 15.40 | Menuju Pantai Padang Padang |
| 15.40 - 18.30 | Menuju Pantai Suluban menjelajah Gua dan menikmati Sunset |
| 18.30 | Check In Hotel Anantara Uluwatu |
| Hari Kedua | |
| 07.00 - 08.00 | Sarapan di Hotel |
| 08.20 - 11.00 | Menuju Malini Agropark Uluwatu |
| 11.00 - 12.30 | Makan siang di Malini Agropark |
| 12.30 - 14.00 | Menuju Tebing Karang Boma |
| 14.00 - 15.00 | Mengunjungi Toko Souvenir |
| 15.00 - 18.00 | Menuju Pantai Uluwatu |
| 18.00 - 19.20 | Menyaksikan Tari Kecak dikala sunset di Uluwatu |
| 19.30 - 20.30 | Makan malam di Restoran El Karbon |
| 20.30 - 20.40 | Kembali ke Hotel |
| 20.40 | Istirahat |
| Hari Ketiga | |
| 07.00 | Check Out Hotel |
| 07.15 - 09.00 | Menuju pantai Nyang Nyang |
| 09.30 - 10.30 | Menuju Garuda Wisnu Kencana |
| 10.30 - 12.00 | Munuju Toko Kencana Souvenir |
| 12.00 - 13.30 | Makan siang di Restoran Sundays Beach Club |

| | |
|---------------|---------------------------------------|
| 13.30 - 16.00 | Menikmati Sunset di Pantai Green Bowl |
| 16.00 – 17.00 | Kembali ke Bandara Ngurah Rai |

Alasan Pemilihan Itinerary

Hari Pertama

| | |
|--|---|
| 10.00-11.00 Tiba Di Bandara Ngurah Rai | Alasan kenapa kami memilih jam tiba di bandara Ngurah Rai Pada Pukul segitu karena untuk estimasi waktu perjalanan JAKARTA-BALI membutuhkan waktu sekitar 1 jam 55 menit. Dan kami memilih start perjalanan di jam 10 pagi karena kami juga memperhitungkan semua waktunya dengan baik dan teliti. Alasan kenapa kami memilih jam tiba di bandara Ngurah Rai Pada Pukul segitu karena untuk estimasi waktu perjalanan JAKARTA-BALI membutuhkan waktu sekitar 1 jam 55 menit. Dan kami memilih start perjalanan di jam 10 pagi karena kami juga memperhitungkan semua waktunya dengan baik dan teliti. |
| 11.40-13.50 Menuju Destinasi Pertama Pura Luhur Uluwatu | Untuk menuju ke destinasi pertama membutuhkan waktu sekitar 52 menit dari bandara. Kenapa startnya di jam 11.40 karena kami memberikan waktu ke wisatawan untuk istirahat sambil menunggu barang dari bagasi pesawat. untuk menikmati wisatanya kami memberikan waktu 1 jam 20 menit kami memberikan waktu untuk istirahat dan sholat sekitar 15 menit. |
| 11.40-13.50 Menuju Destinasi Pertama Pura Luhur Uluwatu | Untuk menuju ke destinasi pertama membutuhkan waktu sekitar 52 menit dari bandara. Kenapa startnya di jam 11.40 karena kami memberikan waktu ke wisatawan untuk istirahat sambil menunggu barang dari bagasi pesawat. untuk menikmati wisatanya kami memberikan waktu 1 jam 20 menit kami memberikan waktu untuk istirahat dan sholat sekitar 15 menit. |
| 13.50-15.00 Makan Siang Di Kafe Single Fin | Untuk menuju ke kafe single fin membutuhkan waktu sekitar 7 menit dari pura uluwatu. Kami memberikan waktu 1 jam untuk wisatawan menikmati hidangan yang sudah disiapkan dengan pematangan yang sangat cantik dan juga sambil mengabadikan momen bersama tersebut. |
| 15.00-15.40 Menuju Pantai Padang Padang | Untuk menuju ke pantai padang padang membutuhkan waktu sekitar 8 menit dari kafe single fin. Kami memberikan sekitar 30 menit untuk wisatawan menikmati keindahan pantai padang padang. |
| 15.40-18.30 Menuju Pantai Suluban Menjelajah Guah Dan Menikmati Sunset. | Untuk menuju pantai suluban membutuhkan waktu sekitar 8 menit dari pantai padang padang. Kami memberikan waktu lebih banyak kepada wisatawan untuk menjelajah gua dan menikmati sunset di pulau tersebut. |
| 18.30 Check In Hotel Anantara Uluwatu. | |

Hari Kedua

| | |
|-------------|--|
| 07.00-08.00 | Alasan kami memilih start mulai dari jam 07.00 pagi agar bisa mengunjungi destinasi yang lebih banyak. |
|-------------|--|

| | |
|--------------------------------|--|
| Sarapan Di Hotel | |
| 08.20-11.00 | Kami memberikan wisatawan lebih banyak waktu untuk menikmati destinasi ini jadi mereka bisa lebih bebas mengeksplor daerah ini dan mengabadikan momen momen indahnya. |
| Menuju Malini Agropark | |
| Uluwatu | |
| 11.00-12.30 | Kami memberikan waktu sekitar 2 jam 30 menit untuk wisatawan makan, istirahat dan waktu sholat bagi wisata yang beragama muslim. |
| Makan Siang Di Malini Agropark | |
| | Untuk menuju ke destinasi berikutnya kami membutuhkan waktu 8 menit di perjalanan dari malini agropark. Wisatawan kami beri waktu sekitar 1 jam 20 menit untuk menikmati keindahan alam yang ada di tebing karang boma di dampingi oleh tour guide |
| 12.30-14.00 | |
| Menuju Tebing Karang Boma | |
| | Kami memberikan waktu sekitar 1 jam menit untuk wisatawan berbelanja di toko souvenir yang ada. |
| 14.00-15.00 | |
| Mengunjungi Toko Souvenir | |
| Uluwatu | |
| | Untuk destinasi selanjutnya yang kami pilih adalah pantai uluwatu kami memberikan waktu yang cukup banyak untuk para wisatawan menikmati pantai ini sambil beristirahat dan nyemil di pantai, BBQ an dan banyak kegiatan lainnya. |
| 15.00- 18.00 | |
| Menuju Pantai Uluwatu | |
| | Wisawatan dapat menyaksikan penampilan tari kecak sambil menikmati sunset. Dan kami memberikan waktu lebih banyak karena untuk penampilan tari kecak durasinya sekitar 60 menit dan kami memberikan waktu 20 menit untuk wisatawan berfoto dan melakukan kegiatan lainnya. |
| 18.00-19.20 | |
| Menyaksikan Tari Kecak Di Kala | |
| Sunset Di Uluwatu | |
| | Untuk menuju ke restoran El Karbon Membutuhkan waktu 18 menit dari pantai uluwatu. Kami memberikan waktu sekitar 50 menit untuk wisatawa menikmati hidangan makanan, istirahat dan ibadah. |
| 19.30. 20.30 | |
| Makan Malam Di Restoran El | |
| Karbon | |
| | |
| 20.30- 20.40 | |
| Kembali Ke Hotel Dan Istirahat | |

Hari Ketiga

| | |
|------------------------------|---|
| 07.00 | Start jam 07.00 karena mau mengunjungi banyak destinasi agar waktunya cukup kami memilih waktu perjalanan di jam 07.00 pagi sekaligus check out dari hotel dikarenakan ini hari terakhir. |
| Check Out Hotel Anantara | |
| Uluwatu | |
| | Untuk menuju ke pantai Nyang Nyang membutuhkan waktu sekitar 19 menit diperjalanan. Alasan destinasi selanjutnya ke pantai Nyang Nyang karena juga masih pagi hari jadi enak untuk menikmati suasana pagi hari di pantai Nyang- Nyang sambil menikmati keindahannya. Kami memberikan waktu lebih banyak karena wisatawan sarapan paginya di pantai Nyang Nyang Untuk menuju ke garuda wisnu kencana membutuhkan waktu |
| 07.15-09.00 | |
| Menuju Pantai Nyang Nyang | |
| | Para wisawatan diberi waktu untuk belanja souvenir dan kami sudah memberikan waktu yang cukup banyak untuk wisawatan agar bisa memilih milih apa yang kira kira mereka ingin beli. |
| 09.00-10.30 | |
| Menuju Garuda Wisnu Kencana | |
| | Para wisawatan diberi waktu untuk belanja souvenir dan kami sudah memberikan waktu yang cukup banyak untuk wisawatan agar bisa memilih milih apa yang kira kira mereka ingin beli. |
| 10.30- 12.00 | |
| Munuju Toko Kencana Souvenir | |
| | Untuk menuju Ke Resto Sundays Beach Club membutuhkan waktu 18 menit di perjalanan. 12.00-13.30 sudah perhitungan waktu lama di perjalanan dan waktu untuk wisawatan makan siang, istirahat dan ibadah. |
| 12.00-13.30 | |
| Menuju Ke Restoran Sundays | |
| Beach Club | |
| | Untuk menuju ke pantai green bowl membutuhkan waktu sebanyak 16 menit di perjalanan. |
| 13.30- 16.00 | |
| Menuju Pantai Green Bowl | |

16.00 sudah perhitungan waktu lama di perjalanan dan waktu wisawatan untuk mengeksplor wisata ini dan mengabadikan momen momen penting.

16.00 - 17.00
Menuju Kembali Ke Bandara
Ngurah Rai

Pengujian

Pengujian (testing) pada tahap ini merupakan langkah krusial dalam memvalidasi desain *itinerary* yang telah dibuat. Penulis menggunakan metode analisis *System Usability Scale (SUS)*, untuk mengukur tingkat keberhasilan desain *itinerary* wisata yang dirancang. Uji ini akan dilakukan pada responden yang sama, yaitu 30 orang yang sebelumnya telah berpartisipasi dalam penelitian.

Tabel 3 Evaluasi Respons Terhadap Desain Itinerary

| No. | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 6 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 |
| 8 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 |
| 9 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 10 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 |
| 12 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 13 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 14 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 16 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 19 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 20 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 |
| 23 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 24 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 |
| 26 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 |

| No. | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 27 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 28 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 |

Sumber : Penelitian Penulis, 2024

Tabel "Evaluasi Respons Terhadap Desain *Itinerary*" menyajikan hasil survei dari 30 responden mengenai berbagai aspek dari paket wisata "Keajaiban Bali" selama 3 hari 2 malam. Setiap responden menilai 10 pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman wisata mereka menggunakan skala 1 hingga 5, di mana 1 menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi atau ketidaksetujuan, dan 5 menunjukkan tingkat kepuasan atau persetujuan yang sangat tinggi.

Kemudian untuk mendapatkan nilai akhir, diperlukan akumulasi nilai dari setiap responden. Cara menghitung akumulasi nilai tersebut adalah dengan mengurangi skor dari soal bernomor ganjil dengan angka 1. Sedangkan untuk skor dari soal bernomor genap, dihitung dengan angka 5 dikurangi skor jawaban soal genap tersebut. Lalu jumlahkan skor dari soal nomor 1 sampai 10 seperti pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Skor Akumulasi Tiap Responden

| No. | Akumulasi |
|-----|-----------|
| 1 | 30 |
| 2 | 38 |
| 3 | 30 |
| 4 | 29 |
| 5 | 38 |
| 6 | 28 |
| 7 | 33 |
| 8 | 28 |
| 9 | 31 |
| 10 | 35 |
| 11 | 31 |
| 12 | 35 |
| 13 | 37 |
| 14 | 33 |
| 15 | 22 |
| 16 | 31 |
| 17 | 27 |
| 18 | 25 |
| 19 | 36 |
| 20 | 27 |
| 21 | 28 |

| No. | Akumulasi |
|-----|-----------|
| 22 | 29 |
| 23 | 28 |
| 24 | 35 |
| 25 | 28 |
| 26 | 35 |
| 27 | 31 |
| 28 | 28 |
| 29 | 25 |
| 30 | 30 |

Setelah memperoleh skor akumulasi dari masing-masing responden, langkah selanjutnya adalah mengalikan skor akumulasi tersebut dengan faktor 2,5. Hal ini dilakukan untuk menghitung skor akhir dari setiap responden. Setelah semua skor akhir telah dihitung, langkah berikutnya adalah menghitung nilai rata-rata dari skor-skor akhir ini. Nilai rata-rata ini kemudian digunakan untuk menentukan skor SUS (System Usability Scale), yang memberikan gambaran mengenai tingkat kegunaan sistem yang sedang dievaluasi.

Tabel 5 Perhitungan Hasil Akhir

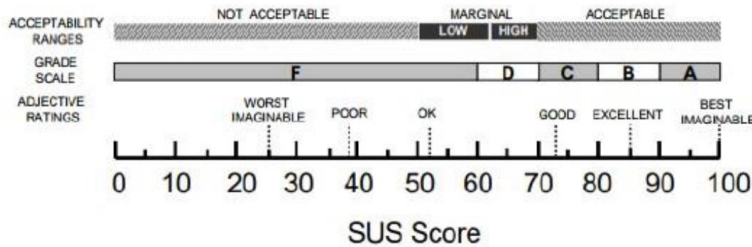
| No. | Akumulasi | Skor Akhir |
|-----|-----------|------------|
| 1 | 30 | 75 |
| 2 | 38 | 95 |
| 3 | 30 | 75 |
| 4 | 29 | 72,5 |
| 5 | 38 | 95 |
| 6 | 28 | 70 |
| 7 | 33 | 82,5 |
| 8 | 28 | 70 |
| 9 | 31 | 77,5 |
| 10 | 35 | 87,5 |
| 11 | 31 | 77,5 |
| 12 | 35 | 87,5 |
| 13 | 37 | 92,5 |
| 14 | 33 | 82,5 |
| 15 | 22 | 55 |
| 16 | 31 | 77,5 |
| 17 | 27 | 67,5 |
| 18 | 25 | 62,5 |
| 19 | 36 | 90 |
| 20 | 27 | 67,5 |

| No. | Akumulasi | Skor Akhir |
|-----------------------|-----------|------------|
| 21 | 28 | 70 |
| 22 | 29 | 72,5 |
| 23 | 28 | 70 |
| 24 | 35 | 87,5 |
| 25 | 28 | 70 |
| 26 | 35 | 87,5 |
| 27 | 31 | 77,5 |
| 28 | 28 | 70 |
| 29 | 25 | 62,5 |
| 30 | 30 | 75 |
| Akumulasi SUS | | 2302,5 |
| Nilai rata – rata SUS | | 76,75 |

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 76,75. Untuk menginterpretasikan nilai ini, biasanya digunakan metode grading yang mengklasifikasikan kegunaan sistem berdasarkan rentang nilai SUS. Dalam kasus ini, dengan nilai rata-rata sebesar 76,75, nilai tersebut masuk dalam kategori 'C' dalam metode grading.

Namun, penting untuk dicatat bahwa interpretasi nilai 'C' tidak berarti kegunaan sistem tersebut buruk. Sebaliknya, dalam konteks metode grading, 'C' mungkin mengindikasikan bahwa sistem memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam matriks konversi penilaian, yang umumnya digunakan untuk mengonversi nilai SUS ke dalam deskripsi yang lebih mudah dipahami, nilai 76,75 mungkin berada pada rentang yang disebut *good*. Ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna sistem cenderung memberikan penilaian positif terhadap kegunaan sistem tersebut, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.



Gambar 5 Matriks Konversi Penilaian (Sumber : Pratiwi, 2023)

Implikasi

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting. Pertama, pendekatan Design Thinking terbukti efektif dalam mengembangkan desain itinerary wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Melalui tahap-tahap empati, definisi, ideasi, prototipe, dan pengujian, desain yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi wisatawan. Nilai rata-rata SUS sebesar 76,75 menunjukkan bahwa meskipun desain ini sudah cukup baik, masih ada aspek yang bisa ditingkatkan.

Kelemahan yang teridentifikasi melalui nilai SUS ini memberikan informasi berharga tentang area-area spesifik yang memerlukan perbaikan. Misalnya, umpan balik dari pengguna mungkin menunjukkan bahwa ada fitur tertentu yang perlu disederhanakan atau ditambah. Oleh karena itu, pengembangan lebih lanjut harus fokus pada penyempurnaan elemen-elemen ini untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kesimpulan

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa desain itinerary wisata yang dikembangkan menggunakan pendekatan Design Thinking berhasil menghasilkan solusi yang relevan dan efektif untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian dengan System Usability Scale (SUS), diperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 76,75. Meskipun nilai ini masuk dalam kategori 'C' dalam metode grading, hal ini tidak berarti bahwa kegunaan sistem tersebut buruk. Sebaliknya, nilai 'C' mengindikasikan bahwa sistem memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, dalam matriks konversi penilaian, nilai 76,75 ditempatkan dalam rentang "good". Ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna sistem cenderung memberikan penilaian positif terhadap kegunaan sistem tersebut, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Pendekatan Design Thinking membuka ruang untuk pengembangan desain itinerary wisata yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan memahami secara mendalam kebutuhan dan preferensi pengguna, serta melalui iterasi dan pengujian yang cermat, desain itinerary dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam membantu wisatawan merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien dan menyenangkan. Penelitian lebih lanjut di bidang ini akan terus meningkatkan kualitas dan kegunaan dari desain itinerary wisata, menjadikannya semakin berharga bagi para pelancong.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa area yang dapat menjadi fokus penelitian dan pengembangan di masa mendatang: peningkatan fitur dan fungsionalitas, seperti integrasi dengan platform media sosial atau penyediaan rekomendasi yang lebih personal; optimalisasi pengalaman pengguna (UX) melalui iterasi lebih lanjut pada desain dengan fokus pada penyederhanaan antarmuka dan peningkatan navigasi agar pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan; personalisasi itinerary dengan mengembangkan algoritma yang dapat menyesuaikan itinerary berdasarkan preferensi individu pengguna, seperti minat khusus, anggaran, dan waktu yang tersedia; analisis data pengguna dengan menggunakan analitik data untuk memahami pola perilaku pengguna dan mengidentifikasi tren yang dapat membantu dalam penyempurnaan desain; uji coba dalam skala lebih besar dengan menguji desain pada populasi yang lebih besar dan lebih beragam untuk memastikan generalisasi temuan dan memperbaiki desain berdasarkan umpan balik dari berbagai demografi; serta kolaborasi dengan industri pariwisata, bekerja sama dengan agen perjalanan, hotel, dan atraksi wisata untuk menyediakan informasi yang lebih komprehensif dan up-to-date dalam itinerary.

Referensi

- Diarta, I. K. S., & Sarjana, I. M. (2020). Pengaruh atribut dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung daya tarik wisata pertanian subak di Kota Denpasar Bali. *Media Konservasi*, 25(2), 113-123. <https://doi.org/10.29244/medkon.25.2.113-123>
- Muhaimin, A., Nugroho, M. S., & Khalik, W. (2023). Tourists' Perceptions of Tourism Destination Attributes at Tanjung Aan Beach, Central Lombok Regency. *Jurnal Pariwisata Nusantara (JUWITA)*, 2(3), 43-58.
- Padilah, P., Indrayana, D., & Az-Zahra, F. F. (2023). Perancangan UI/UX Website International Office Universitas Muhammadiyah Sukabumi Dengan Menggunakan Pendekatan User Persona. *Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur)*, 20(2), 149-159. <https://dx.doi.org/10.36080/bit.v20i2.2494>
- Pratiwi, A. I., & Rani, S. (2023). Implementasi Metode Design Thinking Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Itinerary Wisata. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, 3(6), 249-258. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.303>
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1). <https://doi.org/10.17509/jurel.v13i1.2134>
- Ryan, M., & Prahartiwi, L. I. (2023). ANALISIS DAN PERANCANGAN DESAIN UI/UX WEBSITE BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM KEMENTERIAN LHK DENGAN METODE DESIGN THINKING. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 8(2), 126-138. <https://doi.org/10.36549/ijis.v8i2.283>
- Wardhana, A. C., Anggraini, N., & Rozy, N. F. (2021). Pengembangan aplikasi web perancangan agenda perjalanan wisata menggunakan metode user experience lifecycle. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2). <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021822548>