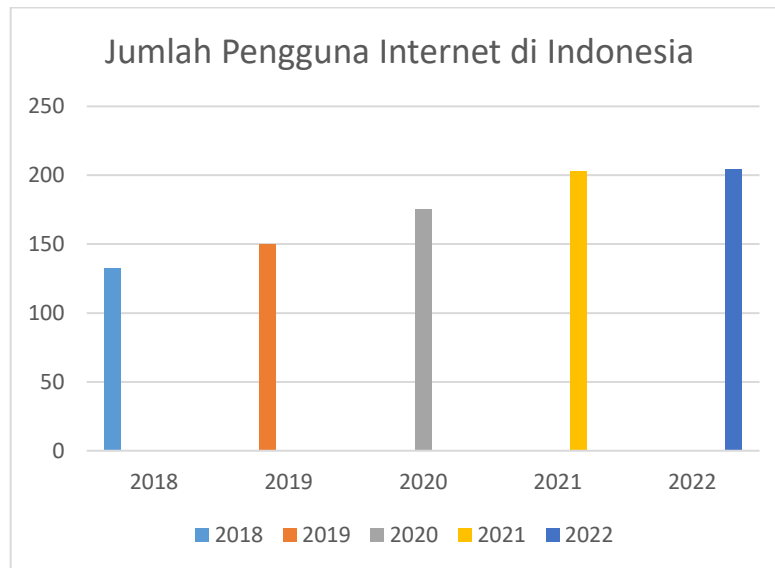


BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang begitu pesat, menciptakan transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan. Berkat kemajuan ini, informasi dapat diakses dengan lebih cepat, akurat, serta tanpa terbatas ruang dan waktu, di mana teknologi khususnya internet memungkinkan penyebaran informasi secara lebih dinamis dan interaktif, sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh referensi perjalanan (Ardhiyani and Mulyono, 2018). Di Indonesia pengguna internet semakin meningkat jumlahnya dari tahun ke tahun.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: *www.wearesocial.com*

Berdasarkan gambar diatas yang diambil dari *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per Januari 2022. Jumlah itu naik sebesar 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya, tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Hal tersebut juga membuktikan bahwa masyarakat Indonesia cukup familiar dengan berbagai jejaring sosial yang memerlukan adanya Internet.

Kemajuan teknologi internet saat ini *Website* menjadi salah satu media utama dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada pengguna. Namun, tidak

semua pengguna merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan saat mengakses *Website*. Menurut (Hidayah, 2018) ketidakpuasan ini bisa timbul karena berbagai faktor, seperti desain yang kurang menarik, tampilan yang membingungkan, informasi yang tidak relevan, proses pencarian yang sulit, hingga kecepatan *Website* yang lambat. Kepuasan pengguna menjadi aspek penting karena dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk kembali mengakses, mempercayai, bahkan merekomendasikan *Website* tersebut kepada orang lain.

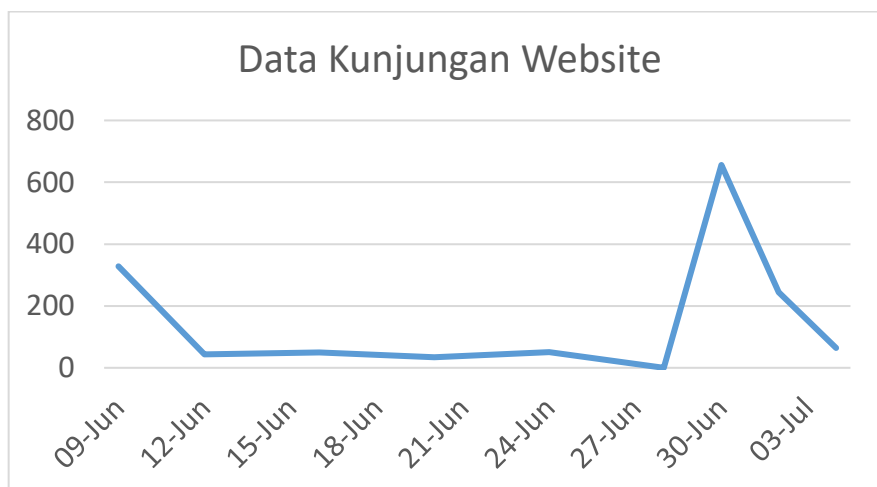
Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna atas *Website* seperti desain web, kualitas informasi, kecepatan, navigasi web, personalisasi dan lain-lain. Kepuasan merupakan adanya kesesuaian harapan atas layanan *Website* baik dari segi desain *Website* dan kualitas informasi yang ditampilkan. Desain *Website* kualitas informasi yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pengguna (Rahmi, 2021). Daya tarik desain *Website* berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna saat mengunjungi situs pariwisata. Perilaku pengunjung dalam menjelajahi layanan *Website* secara daring sangat dipengaruhi oleh informasi yang disajikan, estetika desain *Website*, serta kemudahan dalam mengambil keputusan saat memilih destinasi wisata (Wijaya and Kuswoyo, 2022). Tampilan *interface* dari *Website* yang tertata dengan rapi dan menarik akan membuat pengunjung masuk ke fitur-fitur di dashboard pada landing page *Website* tersebut. Hal ini akan menyebabkan tingkat kemungkinan pengunjung untuk kunjungan kembali pada *Website* tersebut.

Kecepatan *Website* mengacu pada kinerja, dan responsivitas sebuah situs web saat diakses oleh pengguna. Hal ini mencakup berbagai faktor seperti waktu muat (*loading time*), kecepatan tampilan halaman (*page speed*), waktu respon *server*, ukuran file yang diunduh, dan interaktivitas situs secara keseluruhan (Octaviani and Andraini, 2022). Secara umum, kecepatan *Website* yang baik adalah saat situs web mampu memberikan pengalaman yang cepat dan lancar kepada pengunjungnya. Sebuah situs web yang memiliki kecepatan yang buruk dapat mengakibatkan pengalaman pengguna yang tidak menyenangkan, dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan mengurangi loyalitas mereka terhadap platform tersebut (Hidayat and Nasution, 2024).

Website resmi Pemerintah Kabupaten Magetan (magetan.tourism) merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai upaya untuk mempromosikan wisata yang ada di Kabupaten Magetan. Kebutuhan masyarakat tentu saja akan mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. Untuk itu, diperlukan *maintenance* (pemeliharaan) dari *Website* Pemerintah Kabupaten Magetan agar dapat memenuhi aspek *usability*, yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem untuk mencapai sebuah tujuan kepuasan pengguna.

Dalam upaya mempertahankan kualitas layanan publik digital, *Website* resmi Pemerintah Kabupaten Magetan (magetan.tourism) perlu terus melakukan penyesuaian terhadap perkembangan standar desain web terkini. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat ruang pengembangan untuk meningkatkan sisi intuitif navigasi dan konsistensi elemen visual guna memperkuat identitas *branding* daerah. Selain itu, aspek responsivitas pada berbagai perangkat juga menjadi poin penting yang perlu dioptimalkan untuk menjamin kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas *Website* menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, terutama pada layanan pariwisata yang mengandalkan penyajian informasi secara cepat dan menarik. Desain yang baik serta kecepatan akses yang optimal dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menjelajahi informasi. Magetan Tourism sebagai platform layanan pariwisata daerah memiliki peran strategis dalam hal tersebut, namun berdasarkan pengamatan awal dan persepsi sebagian pengguna, performa *Website* terutama dari segi kecepatan akses masih dianggap perlu mendapat perhatian. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji secara objektif pengaruh desain dan kecepatan *Website* terhadap tingkat kepuasan pengguna.



Gambar 1. 2 Data Kunjungan *Website* Magetan.Tourism

Temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan digital dan kualitas aktual dari *Website* yang disediakan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, ketidakpuasan pengguna tidak hanya akan menurunkan efektivitas fungsi *Website* sebagai media promosi, tetapi juga dapat berdampak pada persepsi negatif terhadap institusi penyedia layanan. Oleh karena itu, sangat penting untuk dilakukan kajian yang mendalam mengenai pengaruh desain dan kecepatan *Website* terhadap kepuasan pengguna, khususnya dalam layanan pariwisata berbasis *Website* seperti Magetan.Tourism.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan membahas tentang pengaruh desain *Website* dan kecepatan *Website*. Syarif and Wijayanto, (2017) meneliti Analisis pengaruh kemenarikan desain *Website*, kepercayaan dan profesionalisme terhadap keputusan pembelian online JASA AQIQAH. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan penelitian Lestari and Susanto, (2017) dengan judul Analisis Performa *Website* ISI Surakarta dan Universitas Diponegoro Menggunakan Automated Software Testing Gtmetrix. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan *Website* secara langsung akan mempengaruhi minat pengguna internet untuk mengunjungi *Website* tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini berjudul "Pengaruh Desain dan Kecepatan *Website* terhadap Kepuasan Pengguna dalam Layanan Pariwisata (Studi Kasus Pengguna Magetan.Tourism)", penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

pengaruh desain dan kecepatan *Website* terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan, serta mengidentifikasi aspek-aspek utama yang perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan performa *Website* sebagai sarana promosi wisata digital.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan batasan masalah yang hendak dibahas pada penelitian ini agar penulisan menjadi lebih terarah. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa pokok permasalahan yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh desain *Website* terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam layanan pariwisata di Kabupaten Magetan?
- b. Bagaimana pengaruh kecepatan *Website* terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam layanan pariwisata di Kabupaten Magetan?
- c. Bagaimana pengaruh desain *Website* dan kecepatan *Website* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam layanan pariwisata?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki tujuan-tujuan yang spesifik sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh desain *Website* terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam layanan pariwisata di Kabupaten Magetan.
- b. Menganalisis pengaruh kecepatan *Website* terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam layanan pariwisata di Kabupaten Magetan.
- c. Menganalisis pengaruh desain *Website* dan kecepatan *Website* tingkat kepuasan pengguna dalam layanan pariwisata di Kabupaten Magetan secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi multidimensi, baik secara teoritis, maupun praktis:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Menambah wawasan dan referensi akademik terkait pengaruh desain dan kecepatan *Website* terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam layanan pariwisata.
- 2) Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang bisnis digital dan pariwisata berbasis teknologi informasi.
- 3) Menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut terkait usability dan efektivitas *Website* promosi wisata di daerah lain.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Magetan
Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan desain dan kecepatan *Website* agar lebih optimal dalam menarik wisatawan serta meningkatkan kepuasan pengguna.
- 2) Bagi Pengembang *Website*
Memberikan wawasan mengenai pentingnya aspek *usability* dan performa *Website* dalam menarik serta mempertahankan pengguna.
- 3) Bagi Wisatawan
Mempermudah akses informasi mengenai destinasi wisata di Kabupaten Magetan dengan *Website* yang lebih cepat dan *user-friendly*, sehingga meningkatkan pengalaman berwisata.