

ANALYSIS OF THE USER EXPERIENCE OF THE MALANG CITY TOURISM APPLICATION FOR LOCAL TOURISTS

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI WISATA KOTA MALANG UNTUK WISATAWAN LOKAL

Safitri Aprillia Putri

Program Studi Desain Komunikasi Visual Fakultas School of Design Universitas Bina Nusantara

E-mail: safitri.aprillia@binus.ac.id

ARTICLE INFO

Correspondent

Safitri Aprillia Putri

safitri.aprillia@binus.ac.id

Key words:

*user experience,
application, Malang*

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 238 - 249

ABSTRACT

Malang is one of favorite tourist destination in East Java. The tourism that grows every years, it is also necessary to disseminate information media that follows the latest technological developments. Currently people who want to or are traveling in a particular city can easily find the information needed. Starting from blogs, websites, social media, to applications. The mobile application allows users to access the internet at any time and at any place. Increasingly, users judge a service or application not only from its features, but also the experience gained when using the application. Not only how many functions are in one application, but how the application is to package various functions so that it can be enjoyed as a whole. Using descriptive qualitative research methods, the author collects the data needed then conducts an analysis, so as to produce a summary of user experience analysis that can be used as a reference for the development of Malang City Tourism applications that suit user needs.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Safitri Aprillia Putri <i>safitri.aprillia@binus.ac.id</i> Kata kunci: user experience, aplikasi, Kota Malang Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 238 - 249	<p>Kota Malang merupakan destinasi wisata favorit di Jawa Timur. Dengan adanya potensi-potensi wisata yang makin berkembang dari tahun ke tahun, maka diperlukannya pula media penyebaran informasi yang mengikuti perkembangan teknologi terkini. Saat ini masyarakat yang hendak atau sedang berwisata di suatu kota tertentu dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Mulai dari blog, website, media sosial, hingga aplikasi. Aplikasi mobile memungkinkan pengguna untuk mengakses internet setiap waktu dan setiap tempat. Semakin hari pengguna menilai sebuah layanan atau aplikasi tidak hanya dari fiturnya saja, tapi juga pengalaman yang didapatkan saat menggunakan aplikasi. Tidak hanya seberapa banyak fungsi yang ada dalam satu aplikasi, tapi bagaimana aplikasi tersebut mengemas berbagai fungsi tersebut sehingga dapat dinikmati secara keseluruhan. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, penulis mengumpulkan data yang diperlukan kemudian melakukan analisis, sehingga menghasilkan rangkuman analisis user experience yang dapat dijadikan referensi untuk pengembangan aplikasi Wisata Kota Malang yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.</p> <p>Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.</p>

PENDAHULUAN

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur, kota yang aman dan ramah terhadap wisatawan yang datang. Luas Kota Malang sebesar 110,06 km², dengan ketinggian 440-667 mdpl, dikelilingi oleh Gunung Kawi, Gunung Panderman, Gunung Arjuno, dan Gunung Semeru. Selain berbagai macam pariwisata yang ditawarkan, Kota Malang yang memiliki iklim yang sejuk, situasi kota yang aman, serta aksesibilitasnya yang mudah dicapai dari manapun menjadikan Kota Malang sebagai kota yang menyenangkan untuk dikunjungi. Keindahan tata kotanya yang merupakan perpaduan antara kota tua tempat peristirahatan kaum Eropa pada masa kolonial dan kota modern dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang serba ada.

Berkembangnya potensi-potensi wisata dari tahun ke tahun, maka diperlukannya pula media penyebaran informasi yang mengikuti perkembangan teknologi terkini. Saat ini masyarakat yang hendak atau sedang berwisata di suatu kota tertentu dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan melalui internet, dengan berbagai sarana mulai dari *blog*, *website*, media sosial, hingga aplikasi. Aplikasi *mobile* memungkinkan pengguna untuk mengakses setiap waktu dan setiap tempat.

Saat ini telah ada aplikasi wisata Kota Malang yang dirilis oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Malang, yaitu aplikasi “Malang Menyapa”. Namun pada tingkat kegunaan, kemudahan penggunaan, kepuasan, dan loyalitas penggunaan dirasa belum maksimal. Terlihat dari penilaian dan ulasan aplikasi Malang Menyapa pada *playstore*, tidak sedikit pengguna yang memberikan kritikan terhadap aplikasi mulai dari tampilan, isi, fitur, dan lain-lain.

Di sisi lain, jumlah wisatawan yang meningkat dari waktu ke waktu, kebutuhan wisatawan yang beragam sesuai dengan keinginan dan selera masing-masing, dan diiringi dengan pariwisata Kota Malang yang juga semakin berkembang. Hal tersebutlah yang menjadi dasar pemikiran penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *user experience* untuk aplikasi wisata Kota Malang yang tidak sekedar fungsional, namun juga memenuhi keinginan, kebutuhan dan kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan menghasilkan suatu rangkuman analisis mengenai *user experience* untuk aplikasi wisata Kota Malang sesuai kebutuhan pengguna.

Pada pengumpulan data, penulis melakukan observasi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang dan melakukan wawancara dengan beberapa orang yang terkait dengan penelitian, untuk mendapatkan data mengenai wisata Kota Malang. Selanjutnya penulis menyebarkan kuesioner mengenai aplikasi Malang Menyapa, kebiasaan pengguna, dan tampilan yang disukai, dan melakukan komparasi aplikasi sejenis, dan studi literatur, untuk mengidentifikasi keinginan pengguna terhadap aplikasi. Dari data yang didapatkan kemudian dianalisa untuk mendapatkan rangkuman hasil analisis identifikasi *user experience* aplikasi wisata Kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pariwisata Kota Malang

Pariwisata di Kota Malang yang beragam disertai sarana dan prasarana yang cukup menunjang sehingga banyak wisatawan yang berwisata ke Kota Malang. Berikut diantaranya pariwisata yang ada di Kota Malang:

1. Wisata Sejarah

Kota Malang merupakan salah satu kota di Pulau Jawa yang direncanakan secara lengkap oleh Herman Thomas Kartsen yang merupakan tata kota terbaik di Indonesia. Sehingga perencanaan tata kota-nya dikemas secara baik dengan setiap sudutnya dikelilingi oleh taman-taman kota. Meskipun seiring berkembangnya waktu terdapat banyak perubahan, namun beberapa peninggalan bangunan dan pola tata ruang kota masih dapat disaksikan hingga saat ini, dan dijadikan *Heritage Tourism*. Wisata Sejarah Kota Malang dikategorikan sebagai berikut:

a. Bangunan Cagar Budaya

Sebagai salah satu kota yang mempunyai banyak peninggalan Kolonial Belanda, Kota Malang menjadi kota favorit wisatawan yang sengaja menikmati keindahan bangunan-bangunan masa lampau. Berikut adalah beberapa tempat wisata yang berupa bangunan cagar budaya yang terangkum pada buku Bangunan Cagar Budaya di Kota Malang oleh tim ahli cagar budaya Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang (2018) diantaranya Gedung Balaikota Malang, Monumen Tugu Malang, Monumen Juang '45, Stadion Gajayana, SMA Tugu, Ex Hotel Splendid, Hotel Riche *Heritage*, Hotel Shalimar Malang (Ex Gedung RRI), Gereja kayutangan, Gereja Imanuel, Masjid Jami, Sarinah (Ex Societiet Concordia), Gereja Idjen, Gedung Sekolah Corjesu, Klenteng Ang Eng Kiong, dll.

b. Museum

Malang memiliki beberapa museum yang dijadikan tempat wisata dan ramai dengan wisatawan hingga saat ini, diantaranya Museum Bentoel, Museum Musik Indonesia, Indonesia Old Cinema Museum, Museum Mpu Purwa, Museum Brawijaya, Museum Malang Tempo Doeloe, Museum Kayutangan.

2. Kampung Tematik

Kampung Tematik merupakan inovasi pemerintah untuk meningkatkan kualitas lingkungan warga. Mengubah lokasi kumuh menjadi bersih, melibatkan partisipasi warga setempat, mengangkat potensi sosial dan ekonomi warga setempat dengan membangun karakteristik setiap lingkungan. Menurut buku Pesona Kampung Tematik Kota Malang yang diterbitkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang (2018), Kampung tematik yang telah dikembangkan di Kota Malang diantaranya adalah Kampung Putih, Kampung Biru, Kampung warna-Warni, Kampung Tridi Kesatrian, Kampung Lampion, Kampung *Heritage* Kayutangan, Kampung Sedjarah Tawang Sari, Kampung Budaya Polowijen, Kampung Padhepokan Djanti, Kampung Seribu Topeng, Kampung Ornamen Batik Tjelaket, Kampung Keramat Kasin, Kampung Religius Gribig Madyopuro, Kampung 3G (*Go Green Gelintung*), Kampung Bambu Mewek, Kampung Tempe Sanan, Kampung Wisata Keramik Dinoyo.

3. Taman

Tidak hanya tempat wisata, Malang memiliki banyak pilihan taman, mulai dari taman kota hingga taman hiburan yang bisa dijadikan pilihan wisata di Kota Malang diantaranya Alun-alun Malang, Taman Rekreasi Kota Malang, Alun-alun Bundar (Tugu Malang), Taman Kunang-kunang, Taman Merbabu, Taman Cerdas Trunojoya, Taman Idjen Boulevard, Taman Slamet, Malang Night Paradise, *Hawaii Waterpark*.

4. Wisata Kuliner

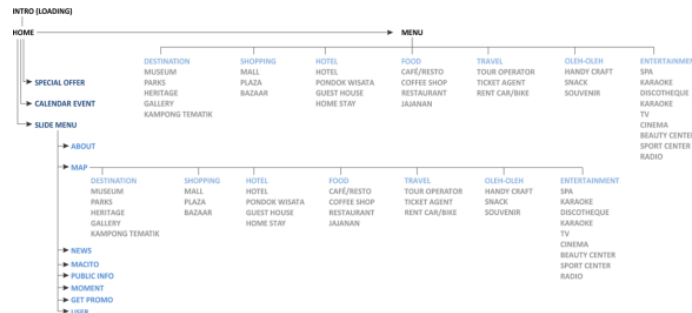
Salah satu tempat wisata yang ramai wisatawan di Kota Malang adalah wisata kuliner. Berikut beberapa wisata kuliner legendaris yang menjadi favorit para wisatawan di antaranya: Bakso President, Pecel Kawi, Toko Oen, Depot Hok Lay, Warung Ronde Titoni, Bakso Bakar Trowulan, Depot Mie Gajah Mada, Bakso Cak Man.

5. Wisata Belanja

Wisatawan yang berwisata ke suatu daerah tentunya tak terlepas dari berbelanja. Wisata belanja yang ada di Kota Malang terbagi atas beberapa kategori diantaranya Pusat Perbelanjaan (pertokoan Jalan Soekarno Hatta, pertokoan Alun-alun Malang, pertokoan pasar besar), Pasar Modern (*Mall*), Pasar Tradisional, dan Sentra oleh-oleh. Sedangkan sarana dan prasarana penunjang wisatawan yang ditawarkan di Kota Malang diantaranya *Malang City Tour*, Penginapan, Rumah Makan, Festival Tahunan, Transportasi, Hiburan, dan Layanan Umum.

Aplikasi Malang Menyapa

Aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Malang dan dirilis pada tanggal 18 Maret 2017, sebagai salah satu alat penunjang pengembangan pariwisata. Hingga saat ini aplikasi Malang Menyapa telah diunduh oleh lebih dari 5.000 pengguna dan mendapat penilaian 4,3 dari 5 bintang. Melalui aplikasi ini pemerintah berharap wisatawan bisa mendapat seputar informasi yang ada di Malang tanpa harus membawa katalog, dengan kata lain dari media cetak menjadi media digital.



Gambar 1. Information Architecture aplikasi Malang Menyapa
(sumber: dokumentasi pribadi)

Dari *information architecture* yang telah dijabarkan, terdapat beberapa menu yang seharusnya dapat dijadikan satu, Pengelompokan menu atau konten baiknya benar-benar disesuaikan, agar pengguna lebih mudah dalam mencari dan memahami fungsi tiap menu pada aplikasi.

Untuk mengetahui penilaian tampilan aplikasi Malang Menyapa, dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner. Responden berjumlah 108 orang dengan jenis kelamin perempuan 60 orang dan laki-laki 48 orang. 33 responden berusia 19-24 tahun, 66 responden berusia 25-29 tahun, 9 responden berusia 30-34 tahun, dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Hasil Kuesioner Tampilan Halaman “Intro” Malang Menyapa
(sumber: dokumentasi pribadi)

Menurut 108 responden, tampilan halaman “intro” Malang Menyapa kurang menarik 52%, tidak menarik 24%, cukup menarik 19%, menarik 5%. Penilaian terhadap kejelasan informasi menurut responden cukup informatif 52%, kurang informatif 24%, informatif 20%, dan tidak informatif 4% dari keseluruhan responden.



Gambar 3. Diagram Hasil Kuesioner Tampilan Halaman “Beranda” Malang Menyapa (sumber: dokumentasi pribadi)

Dari 108 responden, menurut responden tampilan halaman “beranda” Malang Menyapa kurang menarik 60%, cukup menarik 21%, tidak menarik 12%, menarik 7%. Penilaian terhadap kejelasan informasi menurut responden kurang informatif 62%, cukup informatif 30%, informatif 4%, dan tidak informatif 4% dari keseluruhan responden.



Gambar 4. Diagram Hasil Kuesioner Tampilan Halaman “Menu” Malang Menyapa (sumber: dokumentasi pribadi)

Tampilan halaman “menu” Malang Menyapa dari 108 responden berpendapat tampilannya kurang menarik 54%, cukup menarik 20%, tidak menarik 19%, menarik 7%, cukup informatif 65%. Penilaian terhadap kejelasan informasi menurut responden informatif 24%, sangat informatif 7%, dan kurang informatif 4%.



Gambar 5. Diagram Hasil Kuesioner Tampilan Halaman “List” Malang Menyapa (sumber: dokumentasi pribadi)

Dari 108 responden, menurut responden tampilan halaman “list” Malang Menyapa kurang menarik 58%, tidak menarik 27%, cukup menarik 10%, menarik 5%, kurang informatif 45%. Penilaian terhadap kejelasan informasi menurut responden cukup informatif 22%, informatif 19%, dan tidak informatif 14%.



Gambar 6. Diagram Hasil Kuesioner Tampilan Halaman “Deskripsi” Malang Menyapa (sumber: dokumentasi pribadi)

Menurut responden tampilan halaman “deskripsi” Malang Menyapa kurang menarik 39%, tidak menarik 31%, cukup menarik 22%, menarik 8%, kurang informatif 46%, cukup informatif 28%, tidak informatif 17%, dan informatif 9%.

Dari hasil kuesioner responden mengenai tampilan Malang menyapa, dapat diketahui bahwa menurut responden tampilan antar muka aplikasi Malang Menyapa yang tidak konstan antar halaman, pemilihan elemen grafis (warna, *background*, gambar, *icon*, dan tipografi) yang kurang selaras satu sama lain, pengaturan layout yang terlalu penuh, pemilihan informasi yang disajikan yang terkadang berlebihan dan terkadang kurang lengkap, dan pemilihan foto yang kurang menarik, membuat *interface* aplikasi Malang Menyapa kurang menarik dan kurang informatif bagi responden.

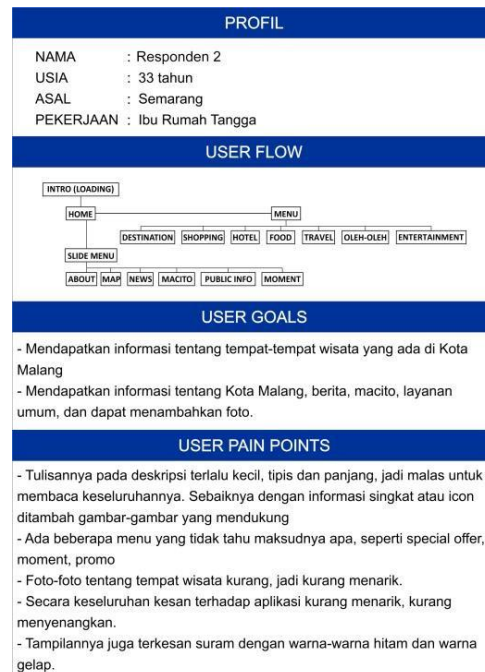
Aplikasi Malang Menyapa menggunakan warna-warna yang bold, kontras, menggunakan beberapa macam *font* dalam satu halaman, beberapa gaya gambar sebagai *icon* (*flat design*, *line art*, dan foto), pemilihan foto-foto tempat wisata yang kurang menarik dan terpotong, dan paragraf deskripsi tempat wisata yang terlalu panjang dengan ukuran *font* yang kecil. Sedangkan responden lebih menyukai tampilan *interface* aplikasi yang sederhana, dengan warna-warna yang cerah, *font* yang tidak bermacam-macam, *icon* yang familiar dijumpai di kehidupan sehari-hari, foto dan informasi yang terkurasi, dan penataan layout yang tidak terlalu penuh, sehingga lebih terlihat masa kini, nyaman, dan mudah dipahami.

Selain membagikan kuesioner, penulis melakukan *user journey maps*, untuk mengetahui penilaian aplikasi menurut perspektif pengguna. Karena target pengguna aplikasi wisata Kota Malang berusia 19-34 tahun, yang dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu usia 19-24 tahun, 25-29 tahun, dan 30-34 tahun, maka penulis mencari tiga pengguna yang mewakili masing-masing kategori tersebut. Sehingga didapatkan ringkasan *user journey map* pada tabel berikut:

Tabel 1. User Journey Map Responden 1 Aplikasi Malang Menyapa



Tabel 2. User Journey Map Responden 2 Aplikasi Malang Menyapa



Tabel 3. *User Journey Map* Responden 3 Aplikasi Malang Menyapa

PROFIL	
NAMA	: Responden 3
USIA	: 20 tahun
ASAL	: Tangerang
PEKERJAAN	: Mahasiswa
USER FLOW	
<pre> graph TD Intro[INTRO (LOADING)] --> Home[HOME] Intro --> SpecialOffer[SPECIAL OFFER] Intro --> Event[EVENT] Home --> Destination[DESTINATION] Home --> Shopping[SHOPPING] Home --> Hotel[HOTEL] Home --> Food[FOOD] Home --> Travel[TRAVEL] Home --> OlehOleh[OLEH-OLEH] Home --> Entertainment[ENTERTAINMENT] Home --> SlideMenu[SLIDE MENU] SlideMenu --> About[ABOUT] SlideMenu --> Map[MAP] SlideMenu --> News[NEWS] SlideMenu --> Macito[MACITO] SlideMenu --> PublicInfo[PUBLIC INFO] SlideMenu --> Moment[MOMENT] SlideMenu --> GetPromo[GET PROMO] SlideMenu --> User[USER] </pre>	
USER GOALS	
<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui event-event yang ada di Kota Malang - Mengetahui macam-macam tempat wisata yang ada di Kota Malang - Mengetahui informasi tentang Kota Malang, berita tentang wisata Kota Malang, Macito, layanan publik, moment. 	
USER PAIN POINTS	
<ul style="list-style-type: none"> - Terganggu dengan tampilan halaman beranda, cenderung membingungkan untuk menentukan langkah selanjutnya. Terdapat icon-icon yang tidak biasa terlihat di aplikasi lain (special offer, event, click here) - Background mengganggu keterbacaan tulisan - Pada list tempat-tempat wisata maupun halaman list lainnya, foto terpotong (ukuran foto dan space tidak sesuai) dan foto yang dipilih kurang menarik untuk membukanya. - Setelah di halaman informasi tempat, harus menekan "back" berulang kali hingga ke menu awal jika ingin ke menu lainnya. - Tampilan kurang modern/eye catching/kekinian. 	

Dari ketiga *user journey maps* diatas, didapatkan analisa sebagai berikut:

1. Saat masuk pada halaman beranda, pengguna merasa kebingungan untuk menentukan langkah selanjutnya, karena tampilan *interface* dan *icon* yang ditampilkan tidak familiar bagi pengguna. Pengguna lebih menyukai tampilan dan *icon* yang sederhana dan familiar (sering dilihat) sehingga lebih mudah dipahami.
2. Pengguna diharuskan membuka isi tiap menu dan sub menu untuk mengetahui isi dari menu tersebut, namun tidak terdapat *icon* pintasan untuk kembali ke menu sebelumnya ataupun menu lainnya, sehingga pengguna harus menekan tombol "kembali" berkali-kali, hingga menuju ke menu yang diinginkan.
3. Deskripsi tempat terlalu banyak tulisan dengan *font* yang kecil dan *background* yang kontras, sehingga membuat pengguna kehilangan selera membaca. Selain itu informasi- informasi penting lainnya seperti tiket, jam buka, transportasi, dll tidak disajikan. Pengguna juga tidak mengetahui tempat tersebut sesuai atau tidak dengan pengguna, karena karena pengguna tidak dapat membaca maupun memberikan penilaian, ulasan, maupun komentar.
4. Foto-foto yang disajikan terbatas dan kurang menarik bagi pengguna.

Rangkuman Hasil Analisa

Berikut beberapa ikhtisar hasil analisa dari data-data yang telah terkumpul yang meliputi wisata Kota Malang, aplikasi Malang Menyapa, komparasi aplikasi sejenis, persepsi pengguna, dan kebiasaan pengguna. Ikhtisar hasil analisa ini dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan aplikasi wisata Kota Malang, diantaranya:

1. Wisata Kota Malang terbagi atas kategori *Heritage*, Museum, Taman, Kampung Tematik, Kuliner, Belanja, dan Macito. Sedangkan fasilitas lainnya untuk wisatawan terbagi atas kategori Penginapan, Festival (event), Hiburan, dan Layanan umum

2. Tujuan responden berkunjung ke kota malang adalah untuk liburan, dengan tujuan utamanya yaitu rekreasi bersama rombongan seperti teman, keluarga, maupun kolega. Suasana yang nyaman dan banyaknya tempat wisata yang menarik membuat responden memilih berlibur ke Kota Malang, sehingga memberikan kesan terhadap Kota Malang yaitu jalan-jalan, arema, dan warna-warni.
3. *User experience* aplikasi Malang Menyapa yang dirasakan pengguna dapat dijadikan bahan evaluasi untuk merumuskan *user experience* yang diharapkan pada aplikasi Wisata Kota Malang, diantaranya:
 - Kurang informatif, informasi yang disajikan mengenai tempat wisata (dan informasi lainnya) bersifat umum, kurang lengkap seperti tidak ada jam buka-tutup, harga tiket, dll.
 - Kurang menarik, desain tidak konstan tiap halamannya, tampilan terlalu bold, kontras, dan terkesan suram. Perpaduan elemen visual (font, background, icon, foto) kurang sesuai satu sama lain, foto-foto yang disajikan kurang menarik, sehingga tidak menggugah minat pengguna untuk melihat informasi lebih lanjut.
 - Kurang user friendly, pengguna kesulitan dalam menentukan langkah selanjutnya dalam menjalankan aplikasi, dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk memahami setiap fungsi aplikasi.
 - Kaku, aplikasi Malang Menyapa seperti buku dalam bentuk digital, pengguna harus membaca satu persatu agar mengerti isinya. Fitur yang disajikan tidak terintegrasi dengan baik.
4. Pengguna lebih menyukai aplikasi yang dapat berbagi pengalaman dengan pengguna lain, dapat berupa ulasan, komentar, foto, video, maupun cerita (artikel), sehingga dapat memberikan *insight* yang luas bagi pengguna.
5. Fitur-fitur yang terdapat pada ketiga aplikasi yang dikomparasi adalah fitur rekomendasi, namun tidak hanya rekomendasi berupa desripsi tempat wisata saja, namun juga rekomendasi wisata yang sedang populer, aktivitas, acara atau festival, dalam bentuk artikel atau cerita. Sebagai inovasi, rekomendasi dapat diberikan sesuai dengan pilihan atau minat pengguna, agar informasi yang disajikan tepat dengan kesukaan pengguna.
1. Fitur-fitur lainnya yang dapat menjadi masukan untuk diterapkan pada aplikasi wisata Kota Malang diantaranya fitur untuk membuat catatan perjalanan, menyimpan halaman, mengunggah foto, menyukai dan memberi komentar pada foto, memberi penilaian dan ulasan untuk tempat wisata, dan memberikan link-link pada *website* atau aplikasi yang biasanya dibutuhkan wisatawan.

SIMPULAN

Adapun *user experience* diharapkan pada aplikasi wisata Kota Malang antara lain adalah:

1. Informatif, yaitu informasi yang disampaikan dapat dimengerti dengan jelas dan tepat oleh pengguna, informasi yang terkurasi dengan tata bahasa yang mudah dipahami. Penggunaan satu jenis *font*, yaitu *font* sans serif. Informasi yang terintegrasi dengan informasi lain yang mendukung, *icon* yang mudah dimengerti, dan foto-foto yang menarik.
2. Menarik, yaitu tampilan yang membuat pengguna ingin melihat informasi yang disajikan lebih lanjut dan membuat pengguna nyaman saat menggunakan

aplikasi. Yaitu dengan menerapkan tampilan aplikasi yang sederhana dan familiar (sering dilihat), agar pengguna tidak perlu beradaptasi terlalu lama dalam memahami fungsi dari fitur-fitur dan lebih mudah menangkap informasi yang disajikan, di antaranya *background* dominan dengan warna putih, *icon* dengan gaya gambar *flat design*, informasi dengan tulisan yang singkat dan jelas (tidak terlalu banyak tulisan dalam satu halaman), ukuran *font* yang sesuai, pemilihan bahasa yang tidak membingungkan dan membosankan, dan menampilkan foto-foto yang menarik. Juga menerapkan karakteristik Kota Malang ke dalam tampilan visual aplikasi untuk membentuk citra Kota Malang di benak pengguna.

3. Mudah (*User Friendly*), kemudahan bagi pengguna untuk mengakses setiap fitur yang disajikan, menggunakan istilah umum yang bisa dipahami oleh pengguna, efektif dan praktis karena dapat memberikan beragam informasi serta fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan berwisata di Kota Malang.

Menyenangkan yaitu membuat pengguna merasa senang dalam menggunakan aplikasi, pengguna tidak hanya dapat mencapai goalsnya dalam menemukan tempat tujuan wisata, namun pengguna juga dapat saling berbagi pengalaman melalui unggahan foto dan cerita, menyukai dan mengomentari unggahan, memberi penilaian dan ulasan tempat wisata, menyimpan halaman, membuat catatan, membagikan halaman ke aplikasi lain, dan memberikan link-link *website* atau aplikasi yang dibutuhkan pengguna. Sebagai inovasi untuk memberikan *experience* berbeda kepada pengguna, yaitu memberikan pilihan topik, kemudian muncul kategori tempat wisata, pengguna dapat memilih satu atau lebih dari kategori tersebut, sesuai informasi yang ingin dicari. Kemudian muncul rekomendasi-rekomendasi tempat sesuai dengan minat dan kategori yang dipilih sebelumnya. Hal ini membantu pengguna dapat lebih cepat dan tepat menentukan tujuan wisatanya, karena pengguna mendapatkan rekomendasi yang benar-benar sesuai dengan minat dan keinginannya.

DAFTAR PUSTAKA

- International Organization for Standardization (ISO) Switzerland. SO FDIS 9241-210. [2009]. Ergonomics of human system interaction - Part 210: Human-centered design for interactive systems (formerly known as 13407)*
- Pressman, Roger S. and Maxim, Bruce R. 2014. *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. McGraw-Hill
- Sinaga, Supriono. 2010. Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Tim Ahli Cagar Budaya. (2018). *Bangunan Cagar Budaya di Kota Malang*, Malang, Dinas Pariwisata Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang
- Tim Penyusun Aplikasi "Malang City Tourism". (2017). *Tim Penyusun Aplikasi "Malang City Tourism"*, Malang, Dinas Pariwisata Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang

- Tim Penyusun Daya Tarik Wisata Kota Malang. (2018). Daya Tarik Wisata Kota Malang, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Malang, Dinas Pariwisata Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur
- Tim Penyusun Pesona Kampung Tematik Kota Malang. (2018). Pesona Kampung Tematik Kota Malang, Malang, Dinas Pariwisata Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang.