



**APLIKASI MOBILE TRAVEL: TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM
BUDAYA BERWISATA TANPA BATAS**

Muhammad Irfan Djamzuri, Agung Putra Mulyana
Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika
(Naskah diterima: 1 September 2020, disetujui: 28 Oktober 2020)

Abstract

The development of information and communication has an impact on technology and culture. Indonesian tourism as a joint synergy to develop a tourism culture that will increase the country's foreign exchange earnings. The development of various travel mobile applications with an Android platform is very supportive to strengthen the tourism industry. In Indonesia, there are so many local community cultures that can be promoted abroad. This is a valuable and unlimited resource in presenting Indonesian culture in the international arena. Indonesian culture is also recognized as a legacy of world civilization. The number of applications that directly and indirectly intersect with the tourism industry is getting more and more diverse, according to the needs of users based on the experience they have. The communication technology approach with the usability aspect of the mobile travel application is expected to improve the culture of travel. This research is a scientific article with the technique of observing data, observing and studying documents by promoting narrative, argumentation and academic justification. The research was conducted by trying to map with various references in the form of evidence, data, facts and opinions that provide a logical and systematic picture. Research also supports the UX approach to the reusability aspect which can explain the cultural patterns formed and explains that the cultural aspects in technological communication give a holistic meaning to the technology itself. The struggle between communication technology as a determinant and communication technology as a social construction raises many arguments that cannot be resolved. Researchers argue that in communication technology, new media / applications and culture actually occur because of civilization.

Keywords: App, Communication, Technology, Travel.

Abstrak

Perkembangan informasi dan komunikasi berdampak pada teknologi dan budaya. Pariwisata Indonesia sebagai sinergi bersama untuk berkembangnya budaya berwisata yang akan meningkatkan pendapatan devisa negara. Perkembangan berbagai aplikasi mobile travel dengan platform android sangat mendukung untuk menguatkan industri pariwisata. Indonesia begitu banyak budaya komunitas lokal yang dapat dipromosikan dimancanegara. Hal tersebut merupakan sumber daya yang bernilai tinggi dan tidak terbatas dalam menampilkan budaya indonesia di kancah internasional. Budaya Indonesia juga diakui sebagai warisan peradaban

dunia. Jumlah Aplikasi yang langsung dan tidak langsung bersinggungan dengan industri pariwisata, semakin banyak dan semakin beragam, sesuai dengan kebutuhan para user berdasarkan pengalaman yang mereka miliki. Pendekatan teknologi komunikasi dengan aspek usabilitas pada aplikasi mobile travel diharapkan dapat meningkatkan budaya berwisata. Penelitian ini merupakan artikel ilmiah dengan teknik pengumpulan data, observasi dan studi dokumen dengan mengedepankan narasi, argumentasi dan justifikasi akademis. Penelitian dilakukan dengan mencoba untuk melakukan pemetaan dengan berbagai referensi berupa bukti, data, fakta dan pendapat yang memberikan gambaran secara logis dan sistematis. Penelitian juga mendukung pendekatan UX pada aspek usabilitas yang dapat menjelaskan pola budaya terbentuk dan menjelaskan bahwa aspek budaya dalam komunikasi teknologi memberikan arti secara menyeluruh mengenai teknologi itu sendiri. Pergulatan antara komunikasi teknologi sebagai determinan dan teknologi komunikasi sebagai konstruksi sosial menimbulkan banyak argumen yang tidak bisa diselesaikan. Peneliti berargumentasi bahwa dalam teknologi komunikasi, media baru/aplikasi dan budaya sebenarnya terjadi karena adanya peradaban.

Kata Kunci: Aplikasi, Berwisata, Komunikasi, Teknologi.

I. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi komunikasi memberikan berbagai dampak kepada teknologi dan budaya umat manusia. Penggunaan perangkat teknologi / gadget seperti smartphone, tablet dan laptop menjadi kebiasaan baru dalam berkomunikasi. Masifnya penggunaan gawai tersebut memicu bermunculnya berbagai aplikasi mobile berbasis android.

Berita daring Kompas.com artikel 10 aplikasi terpopuler di Indonesia, menggunakan data dari comScore. Mobile Metrix bahwa tercatat 2017, sepanjang Januari 2017 ada 63,6 juta audiens internet/ netizen Tanah Air. Adapun aplikasi yang sering digunakan yaitu: Google Play, WhatsApp, Youtube, BBM, Google Search, Gmail, Line, Instagram, Facebook,

Google Maps. Sedangkan untuk aplikasi yang bersinggungan langsung dengan travel, yaitu Traveloka.com, TripAdvisor, Tiket.com, AirBnB dan Pegipegi dll. Merupakan contoh beberapa aplikasi pemesanan tiket pesawat dan hotel yang tidak asing digunakan oleh wisatawan Indonesia dan wisatawan non Indonesia. Penggunaan aplikasi mobile travel memberikan dampak langsung terhadap industri transportasi darat, laut, penerbangan serta industri perhotelan di Indonesia.

Sejalan dengan dibangunnya infrastruktur komunikasi, pemakaian ponsel pintar di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 54 juta pengguna. Berdasarkan laporan yang dilansir *App Annie 2017 Retrospective: A Monumental Year for the App Economy*, Indonesia merupakan negara yang menjadi pengguna apli-

kasi terlama di dunia dan salah satu pengguna aplikasi daring paling aktif di dunia. Negara Indonesia tercatat sudah seperti negara maju seperti Cina, India, Korea Selatan, dan Brazil. Penggunaan aplikasi serta transaksi penjualan tiket daring meningkatkan industri kepariwisataan lokal Indonesia serta berimplikasi meningkatkan produk domestik bruto (PDB). Peningkatan pada pos pendapatan devisa dan memicu menyediakan kesempatan lapangan kerja untuk komunitas lokal di Indonesia. Diperkirakan sektor pariwisata akan mampu menyerap angkatan kerja nasional.

Penggunaan aplikasi mobile travel sebagai *technology new media* pada gawai memberikan *experiace and new behavior* dalam berpariwisata. Sejalan dengan penjelasan Lister dalam artikel New Media: *a critical introduction*, Lister menjelaskan terminologi media baru yaitu sesuatu yang tertangkap dan terlihat sebagai bagian dari jenis perubahan sebagai implikasi dari sebab-akibat dengan zaman baru. Dalam pengertian ini, munculnya media baru sebagai fenomena teknologi komunikasi membentuk lanskap sosial budaya yang jauh lebih luas singkatnya sebagai bagian dari *technoculture*.

Pemahaman teknokultur berlanjut menjadi budaya teknologisme menjadi sangat

relevan saat ini. Perkembangan teknologi komunikasi semakin cepat secara sadar dan tidak sadar terbukti berhadapan langsung dengan komunitas umat manusia. Akan tetapi konsekuensi dari teknologi komunikasi aplikasi mobile travel, sebagai bagian dari alat yang digunakan untuk melakukan aktivitas seputar pariwisata, belum mencapai titik akhir dan perubahan kebiasaan baru tersebut masih belum bisa diprediksi oleh penelitian ini.

Sedikitnya komunitas umat manusia terbagi tiga kelompok dalam memandang teknologi komunikasi, seperti (1) Komunitas yang mentah-mentah menerima semua bentuk dan konsekuensi apapun terkait teknologi komunikasi. (2) Komunitas yang berpendapat, kontruksi komunitas yang membuat berbagai bentuk teknologi komunikasi sehingga komunitas dapat memilih digunakan atau tidak. (3) Komunitas yang membutuhkan teknologi komunikasi digunakan untuk membantu peradaban manusia.

Komunitas umat manusia pertama sejalan dengan konsep McLuhan, yaitu budaya dibentuk dari penemuan atau perkembangan teknologi yang kemudian mengubah kebudayaan manusia. Manusia tidak lagi punya pilihan selain menerima terpaan berbagai bentuk teknologi dan manusia tidak akan bisa menjaga

di apapun sebelum teknologi menentukan apa yang dibutuhkan manusia. Dalam konteks ini berbagai aplikasi mobile travel merubah budaya, yang tadinya komunitas hanya memakai smartphone sebagai alat komunikasi, akan tetapi manusia tidak bisa mencegah perkembangan teknologi aplikasi yang menuntut manusia menggunakan berbagai macam aplikasi android. Komunitas ini “terpaksa” dan memiliki ketergantungan karena tuntutan bahwa tidak ada cara lain selain ikut menggunakan teknologi tersebut. Komunitas ini secara tidak sadar telah masuk dan mengikuti apa yang teknologi sajikan.

Komunitas umat manusia yang kedua berusaha dengan sadar menerima berbagai teknologi dan jika tidak menginginkannya, komunitas tersebut tidak mungkin memakainya. Dalam konteks ini aplikasi mobile travel hanyalah sebagai aplikasi biasa seperti aplikasi lainnya. Aplikasi mobile travel bisa menjadi aplikasi pemesanan tiket, tetapi tidak memberikan efek apapun, sebelum komunitas secara bersama-sama menginginkannya. Bahkan komunitas umat manusia ini memiliki kecenderungan untuk menolak determinasi teknologi.

Komunitas umat manusia yang ketiga tersebut sejalan dengan konsep Arnold Pacey. dalam Artikelnya yg berjudul *Culture of*

Technology bahwa teknologi diciptakan tidak untuk sebagai alat, tetapi lebih kearah untuk membantu pemenuhan kebutuhan manusia (Pacey, 2000). Dalam konteks ini aplikasi mobile travel secara umum menjadi aplikasi penjualan tiket travel tidak hanya sebagai alat, tetapi juga sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dan dapat membentuk budaya baru sesuai dengan keinginan komunitas.

Definisi teknologi secara umum dianggap sebagai pengetahuan dan rekayasa. Teknologi diciptakan oleh umat manusia untuk menjadi alat yang membantu tugas-tugas komunitas pada khususnya dan manusia pada umumnya. Komunitas dalam konteks sosial telah mengalami perubahan secara masif dengan adanya teknologi. Dalam konteks ini teknologi komunikasi seperti aplikasi mobile travel ini memiliki peran dalam *new behavior* budaya dan makna.

Sedangkan Aplikasi mobile travel berdasarkan konsep Pacey dapat menjadi *Real High technology*. Teknologi tersebut hadir sebagai suatu entitas yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia dan komunitas. Dalam kehidupan sehari-hari, penggunaan teknologi hadir dalam segala sudut eksistensi peradaban umat manusia. Teknologi dalam persepsi

budaya menjadi bermakna dan tidak lagi menjadi alat, serta tidak lagi ditentukan oleh komunitas dalam konteks penggunaan saja.

Penelitian ini secara literasi memahami makna budaya secara linguistik diserap dari bahasa Sansekerta yaitu *buddhayah* merupakan bentuk kata jamak dari *buddhi* (budi atau akal) diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan budi, dan akal manusia. Budaya atau kebudayaan dalam bahasa Inggris diartikan sebagai *culture*. *Culture* diserap dalam bahasa Indonesia menjadi *kultur/budaya..* Relasi antara budaya dan makna berusaha dijelaskan pada jurnal yang dibuat oleh Schein EH. (1984) yaitu budaya adalah seperangkat makna bersama yang memungkinkan anggota kelompok untuk menafsirkan dan bertindak atas lingkungan mereka.

Pada konteks teknologi komunikasi aplikasi mobile travel, jika konsep Arnold Pacey diterapkan pada penelitian ini, sesungguhnya pacey mengkritisi pemahaman tentang teknologi dalam konteks *culture aspect*. Bahwa teknologi sering diterjemahkan dalam pengartian sempit yaitu Aspek Teknis (*technical aspect*) seperti pengetahuan, keahlian dan alat. Akan tetapi teknologi harusnya dipahami dalam arti luas dalam Aspek Organisasi (*an organizational aspect*) seperti aktifitas ekono-

mi dan industri. Serta Aspek budaya (*a cultural aspect*), mencakup nilai dan tujuan teknologi di satu sisi dan nilai praktik pengguna teknologi di sisi lain.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sugiyono (2017) menjelaskan tujuan penelitian kualitatif ialah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan. Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau dilakukan. Dengan metode kualitatif, maka peneliti dapat menemukan pemahaman luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang kompleks, memahami interaksi dalam situasi social tersebut sehingga ditemukan hipotesis, pola hubungan yang akhirnya dapat dikembangkan menjadi teori.

Peneliti menerapkan konsep Arnold Pacey tentang trilogi “aspek” teknologi dalam konteks kultur. Lalu konsep tersebut diterapkan dalam konteks Penggunaan Aplikasi mobile travel, yaitu (1) Aspek Teknis (*technical aspect*), (2) Aspek Organisasi (*an organizational aspect*) Serta (3) Aspek budaya (*a cultural aspect*), Konsep Pacey secara khusus menunjuk pada cara-cara di mana nilai-nilai budaya

tentang kemajuan, keahlian, dan keyakinan tentang sumber daya.

Peneliti mencoba mencari pola komunikasi bagaimana suatu budaya dapat terbentuk dan menjelaskan bahwa aspek budaya dalam teknologi komunikasi memberikan arti secara menyeluruh mengenai teknologi itu sendiri. Pergulatan antara teknologi komunikasi sebagai determinan ataupun kontruksi sosial sebagai determinan menimbulkan banyak argumen yang tidak bisa diselesaikan. Hal itu dijawab secara konseptual oleh Arnold Pacey yang berargumentasi bahwa dalam teknologi komunikasi seperti aplikasi mobile travel sebenarnya terjadi karena adanya peradaban.

III. HASIL PENELITIAN

Dalam konteks penggunaan aplikasi mobile travel saat ini telah mengubah dan menambah pola komunikasi budaya komunitas. dahulu menggunakan telepon selular hanya sebagai alat komunikasi dua arah (Suara dan Teks), akan tetapi sekarang ponsel dikembangkan menjadi telepon pintar dan komputer tablet. Perangkat Teknologi tersebut yang masih berlanjut karena platformnya dilekatkan kembali pada gawai android, menyebabkan gawai alat komunikasi dua arah dan berbagai aplikasi dapat diakses, diinstal pada smartphone yang mendukung fitur aplikasi.

Sejarah aplikasi mobile bermula dari sistem Android berupa OS berbasis Linux yang dirancang untuk gawai bergerak layar sentuh seperti telepon pintar. Android awalnya dikembangkan oleh Android, Inc. Kemudian secara finansial mendapat dukungan dari perusahaan pencarian Google. dikemudian waktu google membelinya pada tahun 2005. Pengguna melakukan fungsi menjelajah, mengunduh, dan memperbarui aplikasi yang diterbitkan oleh Google dan pengembang pihak ketiga, sesuai dengan persyaratan kompatibilitas Google. Dengan Munculnya Platform Android, maka dimulailah aktifitas pembuatan penggunaan aplikasi yang bisa diakses oleh siapapun, baik pengembang aplikasi maupun pengguna aplikasi.

Aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan industri pariwisata dibedakan menjadi dua kategori yaitu secara langsung dan secara tidak langsung. Beberapa contoh aplikasi yang berkaitan langsung dengan industri pariwisata yang ada Indonesia yaitu aplikasi penjualan tiket pesawat, pemesanan hotel, pemesanan tempat wisata dan tiket transportasi. Seperti Traveloka.com, Tiket.com, Pegipegi, Wego, Cheap Flights, AirAsiaMobile, Citilink, Garuda dan Lion Air dll. Aplikasi tersebut dibagi dua sub. kategori yaitu sub. kategori (a) di-

kembangkan oleh perusahaan maskapai dan tempat wisata itu sendiri. Sub. kategori (b) adalah perusahaan yang tidak terkait maskapai dan tempat wisata khususnya yang beroperasional di Indonesia.

Sedangkan beberapa contoh aplikasi yang tidak berkaitan langsung akan tetapi mendukung industri pariwisata seperti Google map, TouristEye, Packpoint, Couchsurfing, Moovit, RainAlarm, GoJek/Grab/Uber. Aplikasi tersebut tidak berkaitan langsung disebabkan karena penggunaannya hanya sebagai fitur tambahan untuk para user/pengguna telepon pintar, sifatnya lebih individual dan experience/pengalaman serta membantu dalam tahap perencanaan, pengorganisasian dan kontrol pada perjalanan berwisata. Beberapa aplikasi mobile transportasi masuk dalam kategori ini. Fungsinya menjadi penghubung antara calon penumpang dan calon pengemudi selain transportasi publik. Aplikasi-aplikasi tersebut terus berkembang seiring semakin banyaknya para wisatawan yang berasal dari domestik dan mancanegara.

Jika kita mendefinisikan secara linguistik, Wisata dalam KBBI mempunyai arti bepergian bersama-sama (untuk memperluas pengetahuan, bersenang-senang, dan sebagainya). Arti selanjutnya direlasikan budaya dengan wisata

yaitu budaya bepergian bersama-sama bertujuan mengenal hasil kebudayaan lokal setempat dan menggiatkan industri kepariwisataan di Indonesia. Sedangkan dalam arti luas berwista yaitu melakukan perjalanan wisata. Sedangkan wisatawan mengacu pada orang yang berwisata / pelancong/ turis. Wisatawan dibagi dua yaitu wisatawan dari mancanegara dan dari wisatawan lokal/domestik. Arti kata *travel*, *traveled* atau *travelled*, *traveler* atau *traveller* peneliti simpulkan sama dengan berwisata tanpa mengurangi makna yang sebenarnya. Kemudian definisi Pariwisata jika mengacu pada terminology perundang-undangan merupakan industri jasa yang menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan dll. Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan, yang esensinya sebagai kegiatan menyeluruh terkait pariwisata yang muncul karena kebutuhan dan integrasi wisatawan lokal dan mancanegara, komunitas lokal Indonesia, pemerintah pusat dan daerah serta para investor didalamnya.

Menurut Arnold Pacey, teknologi dalam aspek fisik merupakan definisi yang sempit. Dalam konteks aplikasi mobile travel aspek fisik hanyalah aplikasi yang dibuat pihak

ketiga dari platform android yang hanya menampilkan aspek fungsi dan memudahkan manusia. Pacey juga mempermasalahkan apakah teknologi bersifat netral? Jika pemahaman kita mengenai teknologi bersifat netral, yaitu bebas nilai. Menyakini bahwa teknologi merupakan alat dan alat jauh dari nilai baik atau buruk. Jika dilihat dari kegunaan dan prinsip-prinsip kerjanya, maka jawabannya benar. Tetapi setelah didalami, terjadi hubungan yang erat antara teknologi dengan aktivitas manusia. Oleh sebab itu makna teknologi tidak lagi menjadi netral. Karena dibalik digunakannya suatu teknologi, di sana ditemukan sistem dan seperangkat nilai yang diyakini oleh komunitas umat manusia.

Dalam konteks aplikasi mobile travel terdapat dua aspek yang melekat jika kita memakai argumen arnold pacey, yaitu aspek organisasi dan aspek budaya. Aspek organisasi dalam hal ini pemerintah sebagai penyelenggara di teritorial wilayah dan regulasi, kemudian perusahaan swasta sebagai pengembang platform android. Kemudian aspek budaya merangkum dua aspek fisik dan aspek organisasi menjadi teknologi komunikasi budaya berwisata. Dampak budaya berwisata diharapkan akan membuat industri pariwisata semakin meningkat. Industri pariwisata akan

meningkatkan produk domestik bruto (PDB). Hal tersebut berarti peningkatan pada pos pendapatan devisa dan semakin luas kesempatan kerja untuk komunitas lokal Indonesia.

Pendekatan Pacey digunakan pada penelitian ini guna menjawab tuntutan dari determinasi teknologi komunikasi. Pendekatan determinasi teknologi komunikasi dapat diartikan bahwa setiap kejadian atau tindakan yang dilakukan oleh komunitas, akibat dari tuntutan perkembangan dan perubahan teknologi komunikasi. Tuntutan teknologi komunikasi tersebut tidak jarang membuat manusia bertindak di luar kemauan sendiri. Ada dua tahap yang saling berinteraksi, yaitu tahap 1 manusia yang membuat teknologi, kemudian tahap 2 teknologi yang justru mempengaruhi setiap apa yang dilakukan manusia. Teknologi menginduksi cara berpikir, berperilaku, dan bergerak linier dari satu teknologi ke teknologi selanjutnya di dalam kehidupan komunitas manusia. Teori determinisme mendukung perkembangan teknologi komunikasi menjadi faktor yang mengubah kebudayaan berkomunikasi pada komunitas manusia. Penemuan atau perkembangan teknologi komunikasi itulah yang sebenarnya yang mengubah kebudayaan manusia. Jika Karl Marx berasumsi bahwa sejarah eksistensi manusia ditentukan

oleh kekuatan produksi, maka menurut McLuhan eksistensi manusia ditentukan oleh perubahan fisik teknologi komunikasi. Sedangkan menurut Pacey aspek budaya teknologi juga menentukan eksistensi manusia.

Pemahaman singkat *Technological Determinism* milik Marshall Mc Luhan diawali dengan membagi periodisasi perkembangan komunikasi menjadi empat bagian, yaitu Zaman Tribal, Zaman Literasi, Zaman Cetak, dan Zaman Elektronik. Kita hidup di era elektronik yaitu suatu era yang awalnya muncul telegraf sederhana pertama oleh Samuel Morse, kemudian menginduksi produk-produk komunikasi berbasis elektronik dan komputasi secara lebih mengejutkan menandai ditemukannya berbagai macam alat atau teknologi komunikasi. Kecanggihan teknologi komunikasi ini memberikan kemudahan tersendiri bagi proses interaksi manusia. Era elektronik akan terus berkembang dengan inovasi-inovasi yang lebih maju. *Global village* merupakan gambaran akhir dari kehidupan komunitas manusia. Teknologi komunikasi pada era ini diharapkan mampu membawa manusia untuk bersentuhan dengan manusia yang lainnya seketika itu juga. Secara tidak langsung media elektronik merapikan kembali umat manusia dari ketidakakuratan, menjadi keteraturan dalam

berinteraksi dan manusia sedang menuju era keterbukaan. Pembagian era maupun periodesasi merupakan gambaran yang cukup nyata bagaimana kemampuan manusia dalam melahirkan teknologi-teknologi terbaru yang dapat membantu dalam proses komunikasi tersebut.

Pacey mengkritisi konsep Marshall Mc Luhan yang hanya membahas teknologi dalam tataran fisik. Arnold Pacey telah menulis tentang peran gagasan dan cita-cita dalam penciptaan teknologi, tentang sejarah teknologi global, dan bagaimana interaksi kompleks pengaruh politik, budaya, ekonomi, dan ilmiah menentukan jalannya praktik teknologi. Dalam arti Teknologi, ia mengeksplorasi bagaimana perasaan dan makna individu dalam kehidupan dapat mempengaruhi bentuk dan penggunaan teknologi. Menekankan bahwa tidak ada hierarki makna dalam teknologi, ia menentang reduksionisme dalam menafsirkan teknologi dalam konteks manusia, dan untuk pengakuan peran pengalaman manusia akan tujuan saat ia membantu mengungkapkan makna dalam teknologi. Pacey menganalisis pengalaman langsung teknologi oleh individu-insinyur, matematikawan, pekerja kerajinan, dan konsumen. Dia melihat musik sebagai sumber teknologi, pemikiran visual, pengetahuan taktis, dan pada generasi makna sosial.

Pada bagian kedua, dia meneliti konteks di mana teknologi digunakan, menghubungkan teknologi dengan alam dan komunitas. Dia mengeksplorasi rasa tempat dan hubungan kita dengan alam, masalah lingkungan, jenis kelamin, dan kreativitas.

Konsep Arnold Pacey tentang trilogi “aspek” teknologi dalam konteks kultur. Jika diterapkan dalam konteks budaya berwisata, yaitu aspek teknis (*technical aspect*) dalam arti sempit seperti aplikasi mobile travel dan alat yang mendukung dan menyajikan aplikasi tersebut. Penggunaan gawai apapun yang mendukung, serta pembangunan infrastruktur jaringan internet yang dilakukan pemerintah. Serta pihak swasta yang terus melakukan inovasi fitur-fitur aplikasi, atau alat transportasi. Semuanya itu masuk dalam aspek teknis yang merupakan makna sempit dari teknologi.

Sedangkan dalam Aspek Organisasi (*an organizational aspect*) seperti menciptakan ekosistem aktivitas ekonomi dan industri yang dilakukan pemerintah dengan berbagai regulasi seperti undang-undang dan penetapan wilayah di mana tempat destinasi wisata. Kebijakan pemerintah dalam menentukan berbagai tujuan destinasi. Serta pengkategorian konsumen seperti wisatawan domestik dan wisatawan asing atau mancanegara. Membuat regu-

lasi cara transaksi wisatawan pada perusahaan-perusahaan lokal, adalah bentuk pengembangan dari aspek organisasi dalam hal ini pemerintah dan berbagai *stakeholder* dalam penentuan kebijakan.

Kemudian pada Aspek budaya (*a cultural aspect*), mencakup nilai budaya berwisata di komunitas yang memiliki berbagai makna bersama untuk kesejahteraan komunitas dan memperkenalkan budaya lokal Indonesia ke mancanegara. Adapun juga budaya-budaya di nusantara yang ingin mengedepankan kearifan budaya lokal, menurut definisi budaya itu tidak terlihat tapi terasa maknanya dalam komunitas. Penerapan Konsep Pacey adalah untuk mengedepankan efek jalinannya budaya pada teknologi. Konsep Pacey secara khusus menunjuk pada cara-cara di mana nilai-nilai budaya tentang kemajuan, keahlilan, dan keyakinan tentang sumber daya.

Arnold Pacey juga menjelaskan argumentasi Lewis Thomas yang mengkategorikan teknologi ke dalam *real high technology* dan *halfway technology*. Teknologi dikatakan real high technology jika pemanfaatan teknologi digunakan secara efektif dan rendah biaya, bahkan tidak membebankan penggunanya. Dalam konteks ini aplikasi mobile travel merupakan *real high technology*, terlepas akan

bertambahnya fitur-fitur aplikasi, tetapi secara pemaknaan teknologi tersebut sudah selesai dan dapat menyelesaikan permasalahan di bidang industri pariwisata. Akan tetapi dampak sampingan dari *real high technologi* jika tidak mempunyai pengembangan lain, maka ancaman ditinggalkan oleh pengguna akan terjadi. Sedangkan suatu teknologi dikatakan *halfway technology* jika pemanfaatannya tidak bisa dirasakan semua orang dan tidak dapat diaplikasikan setiap saat. Misalnya jika penggunaan aplikasi mobile travel masih membutuhkan cetak kertas walaupun sudah memiliki konsep *paperless* seperti *QR code*, hal tersebut menjadi tidak efektif dan terlihat *useless*.

Pemakaian Argumentasi Lewis Thomas menunjukkan bahwa Pacey tidak segan meminjam istilah dari disiplin bidang kedokteran. Pacey menunjukkan bahwa disiplin lain telah menyelesaikan masalah definisi antara teknik dan seperangkat pengetahuan yang mereka gunakan yaitu ilmu kedokteran dan praktik medis yaitu kumpulan nilai dan etika yang lebih umum yang memandu pekerjaan mereka. Pacey meminjam konsep "praktik" dan menerapkannya pada diskusi teknologi sebagai cara untuk memperlihatkan aspek teknologi yang berkaitan dengan nilai dan organisasi. Dengan demikian, praktik teknologi dapat

mudah dipahami sebagai penerapan pengetahuan ilmiah dan lainnya untuk tugas-tugas praktis dengan sistem teratur yang melibatkan orang dan organisasi, makhluk hidup dan mesin.

Pada beberapa penelitian untuk mengukur atau menilai efektivitas aplikasi mobile travel, kita bisa menggunakan *usability/usabilitas* dari para pengguna aplikasi. Definsi pertama oleh institusi yang melakukan standarisasi yaitu *International Standards Organization* (ISO 9241-11) yaitu: usabilitas secara singkat dijelaskan seberapa jauh produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk memperoleh tujuannya dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam sisi penggunaan. Selanjutnya *Usability Professionals Association* (UPA), memaparkan definisi usabilitas yang berfokus kepada proses pengembangan produknya, yaitu Usabilitas adalah pendekatan pengembangan produk yang menggabungkan umpan balik terhadap pengguna melalui siklus pengembangan untuk mengurangi biaya dan menciptakan produk dan alat yang memenuhi keinginan pengguna.

Sebelum membahas fakta penggunaan aspek usabilitas, terlebih dahulu kita harus memahami anatomi teknologi komunikasi aplikasi mobile travel maka pemahaman UX

(*user-experience*) dapat dijadikan sebagai pendekatan, peneliti menggunakan pemahaman Jesse James Garrett dalam bukunya **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web**. Menciptakan model untuk menjelaskan Elemen dari User Experience. Model yang dijelaskan Garrett merupakan planning aplikasi dan tutorial bagaimana membuat planning aplikasi, disusun secara linear dan disajikan kepada *end-user*. Garrett membagi model diagramnya menjadi 5 tahap proses yaitu: (1) *Strategic plane*, (2) *Scope plane*, (3) *Struktur plane*, (4) *Skeleton plane*, dan (5) *surface plane*.

Pertama pada tahap bidang strategi (*strategic plane*) fokus pada perangkat lunak dan ruang informasi. Tujuan dalam bidang ini adalah kebutuhan pengguna sejalan dengan platform pembentukan cetak biru experience. Disini dirumuskan secara objektif yang ingin dicapai dari proses pembentukan *experience*, baik dari sisi kebutuhan pengguna maupun produsen komunikasi.

Pada tahap kedua bidang lingkup (*Scope Plane*) mulai dipertanyakan batasan dalam penciptaan pengalaman/*experience* pengguna. Garrett membagi menjadi dua sisi yaitu: sisi *software interface* (konten) dan *hypertext system* (konteks).

Pada tahap ketiga bidang struktur (*struktur plane*) adalah tahap pembuatan struktur informasi agar komunikasi berjalan sesuai dengan urutan yang diharapkan. Pada tahap Keempat bidang rangka (*skeleton plane*) ibarat pembuatan draft layout di mana struktur informasi telah diaplikasikan ke dalam layout tetapi belum dalam tampilan visual akhir. Pada tahap akhir bidang permukaan (*surface plane*) merupakan tahap akhir *tone and manner* tampilan visual. Pada tahap ini tampilan menentukan cara dan *experience* komunikasi pengguna.

Pendekatan UX pada teknologi komunikasi aplikasi mobile travel diharapkan menghindari dampak sampingan dari *real high technology*. Hal tersebut menjelaskan bagaimana *end user* berinteraksi dengan aplikasi, tetapi hubungan simbiotik antara pengguna dan aplikasi mobile terletak pada bagaimana interaksi komunikasi kita terstruktur dan terukur oleh usabilitas. Dengan memahami *user experince* (UX) berarti memahami kebutuhan pengguna dan teknologi komunikasi dengan tujuan memaksimalkan manfaat untuk keduanya. Perkembangan dunia siber dan perangkat bergerak menjadikan UX menjadi lebih kompleks dan multidimensi. Fitur-fitur dalam produk, sistem, atau jasa, ditujukan dapat merasa-

kan kepuasan, kaidah, dan kenyamanan dalam berinteraksi.

Penerapan UX dalam teknologi komunikasi aplikasi mobile seperti menggunakan aplikasi di mobile memungkinkan pengguna akan terasa perbedaannya yang lebih pada aspek *usability/usabilitas* dibandingkan dengan menggunakan aplikasi WEB desktop. Aplikasi mobile menjadi sangat mudah dari sisi interface/tampilan layar dibandingkan dengan aplikasi desktop. Kemudahan itu bisa dirasakan ketika kita mengisi suatu form atau bottom yang sangat mudah dipahami. Begitu pula saat kita ingin memprogram/ menginstal aplikasi tertentu, disitulah terasa perbedaan yang besar antara aplikasi desktop dan aplikasi mobile. Aplikasi desktop sangat lama dalam menginstal dibandingkan aplikasi gawai. Sedikit Pengalaman seperti itulah yang ingin dibangun lebih dalam dalam pendekatan UX tersebut.

Aspek usabilitas diharapkan terasa pada *experience/pengalaman* menggunakan aplikasi web dan aplikasi gawai, ketika dalam melakukan pembelian barang dalam aplikasi travel, kita dituntun untuk sampai pada proses **checkout** dalam **keranjang belanja**. Bandingkan dengan web yang masih menggunakan kode barang yang dicatat dan pembayaran ditrans-

fer, sesuai kode barang via sms, cukup merepotkan dibandingkan dengan proses checkout/keranjang sangat mudah. Dengan menggunakan aplikasi, kita dituntun sampai alur pilihan pembayaran dengan menggunakan transfer bank, ATM atau loket pembayaran di jaringan ritel waralaba.

Beberapa temuan lain penerapan UX pada aplikasi desktop dan aplikasi mobile travel dapat ditemukan pada beberapa data penelitian sebelumnya dengan menggunakan pendekatan UX. Manfaat dari penggunaan aspek usabilitas, seperti penelitian Yuditha Ichsan yang mengevaluasi performa usability situs-situs Web Perguruan Tinggi Negeri Di Indonesia. Hasil penelitian didapati bahwa aspek usabilitas mampu menilai efektivitas web terhadap pengguna, hanya karena penempatan menu pilihan yang mudah ditemukan.

Penelitian Farida mengenai pengukuran UX dengan pendekatan usability pada empat Website Pariwisata di Asia Tenggara. Menemukan pada masalah- masalah tampilan website dapat dilakukan pengujian usability dengan evaluasi heuristik dan (FGD) focus group discussion. Hasilnya ditemukan pengembangan fungsional konten menjadi stimulus pengguna agar tertarik, dan merekomendasi tujuan wisata.

Pada penelitian Karima Moumane disajikan evaluasi empiris terhadap penggunaan kualitas perangkat lunak dalam lingkungan telepon bergerak, khususnya efek keterbatasan antarmuka pengguna terbatas. Percobaan dilakukan terhadap 32 pengguna terhadap perangkat dan memungkinkan mereka untuk berpikir keras saat menggunakan Google Maps dan Google Apps. Tujuannya adalah mengidentifikasi dan menyoroti masalah kegunaan saat menggunakan aplikasi terkait perangkat keras seperti ukuran layar, resolusi layar dan kapasitas memori dan perangkat lunak seperti metode entri data, pembaca e-book, main game dengan mudah. Selanjutnya, evaluasi empiris dilakukan untuk memvalidasi temuan analisis lainnya, mengenai keandalan, efisiensi, dan fungsionalitas.

Pada penelitian di Cina Qunyi Wei menemukan bahwa layanan perpustakaan melalui perangkat telepon bergerak diperkirakan akan meningkat dengan cepat. Tes Usability meriksa efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna aplikasi dan juga membantu mendapatkan banyak saran untuk peningkatan berdasarkan pengalaman pengguna. Hasil dari penelitian ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan dan promosi Aplikasi tersebut.

Pada penelitian Sofia Ouhbi bahwa usability pada aplikasi ini telah menilai bahwa aplikasi donasi darah/ *Blood Donations* (BD) dengan panduan kegunaan Android, Blackberry, iOS dan Windows Phone. Sekitar 63% dari aplikasi BD memiliki kepatuhan yang baik dengan rekomendasi kegunaan. Apalagi Android mencapai rata-rata tertinggi skor kegunaan. iOS dan Windows Phone berbagi posisi kedua dengan skor kegunaan rata-rata yang sama sementara Blackberry memiliki skor terendah.

Pada penelitian Osama Sohaib terdapat cara untuk mengevaluasi tiga standar kualitas web kriteria terhadap karakteristik Rubinoff UX. Standar web WCAG 2.0, standar web ISO 9241-151:200. Standar dalam industri internet ada di dalamnya berbagai kelebihan, standar yang tepat dapat dipilih yang berguna dan cukup efisien untuk memenuhi kebutuhan pengguna akhir. Usability yang efektif juga penting untuk desain aplikasi berbasis web.

Pada penelitian Priyo Raharjo dengan menggunakan uji usability ditemukan kekurangan antarmuka situs web. penelitian ini mengukur tingkat penyelesaian tugas dalam pemakaian web perpustakaan Universitas Mercu Buana. Penelitian itu menunjukkan bahwa rata-rata skenario tugas yang berhasil disele-

saikan responden sebesar 90%. Pengujian usability dilakukan dengan beberapa skenario tugas seperti mengunduh artikel dari basis data ProQuest, skenario tugas mengunduh e-tugas akhir dan skenario tugas mencari judul buku melalui katalog online.

Kenyataan yang tidak bisa dipungkiri bahwa manusia menciptakan teknologi komunikasi & budaya berwisata. Pendekatan UX pada teknologi komunikasi aplikasi mobile travel tetap harus dikembangkan secara terstruktur dan terukur oleh Aspek *usability / usabilitas*. Implementasinya yaitu pada fitur-fitur *interface/tampilan* aplikasi merupakan bukti dari penerapan pola komunikasi pada aspek experience sehingga dapat merasakan kepuasan, kaidah, dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan aplikasi mobile.

IV. KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi mobile travel mengubah dan menambah pola komunikasi budaya komunitas. Aplikasi berplatform Android yang terkait mobile travel terbagi menjadi dua kategori, yaitu terkait langsung dan tidak langsung. Menurut Arnold Pacey, teknologi dalam aspek fisik merupakan definisi yang sempit. Aplikasi mobile travel aspek fisik hanyalah aplikasi yang dibuat pihak ketiga dari platform android yang hanya menampilkan aspek

fungsi dan memudahkan manusia. Pendekatan Pacey menjawab tuntutan dari determinasi teknologi komunikasi. Menurut Pacey aspek budaya teknologi juga menentukan eksistensi manusia. Aspek budaya (*a cultural aspect*), mencakup nilai budaya berwisata di komunitas yang memiliki berbagai makna bersama untuk kesejahteraan komunitas dan memperkenalkan budaya lokal Indonesia ke mancanegara.

Pendekatan usabilitas diharapkan mampu mensinergikan antara pengguna dan tampilan aplikasi mobile travel, sehingga membentuk pengalaman pengguna mencakup semua emosi, keyakinan, pilihan, persepsi, respon fisik dan psikologis, perilaku, dan keberhasilan pengguna yang terjadi sebelum, selama, dan setelah penggunaan. Pada beberapa penelitian untuk mengukur atau menilai efektivitas aplikasi mobile travel, kita bisa menggunakan *usability/usabilitas* dari para pengguna aplikasi. Peneliti berargumen bahwa aplikasi mobile travel dapat menjadi *Real High technology*, karena penggunaannya sangat efektif dan efisien. Pendekatan UX pada teknologi komunikasi aplikasi mobile travel diharapkan menghindari dampak sampingan dari *real high technology*, yaitu tidak mempu-

YAYASAN AKRAB PEKANBARU
Jurnal AKRAB JUARA
Volume 5 Nomor 4 Edisi November 2020 (139-155)

nyai pengembangan lain, maka ancaman ditinggalkan oleh pengguna akan terjadi.

Peneliti menemukan beberapa fakta penelitian bahwa pendekatan UX sebagai pola teknologi komunikasi pada aplikasi mobile travel serta penggunaan aspek usabilitas terbukti dapat menyerap keinginan pengguna dan berimplikasi pada peningkatan fitur-fitur aplikasi. Teknologi komunikasi aplikasi yang baik dapat meningkatkan *experience* budaya berwisata. Salah satu alat ukurnya yaitu meningkatnya penjualan tiket travel di aplikasi. Aplikasi dalam aspek fisiknya hanyalah aplikasi yang dibuat pihak ketiga dari platform android yang hanya menampilkan aspek fungsi yang memudahkan manusia. Pada aspek organisasi dapat kita lihat pada pemerintah sebagai penyelenggara tempat wisata diteritorial wilayah yg mengatur regulasi. Industri pariwisata akan dapat meningkatkan tujuan destinasi dan mempopulerkan penggunaan aplikasi mobile travel sebagai alat penunjang berwisata.

Diharapkan dalam penelitian ke depan, masih banyak yang dapat dieksplorasi terutama dalam konteks teknologi lainnya yang mempunyai relasi dengan budaya dan menggunakan konsep lain selain konsep Luhan dan konsep pacey. Penelitian ini diharapkan menjadi pijakan penelitian untuk penelitian-peneli-

tian selanjutnya yang berhubungan dengan teknologi komunikasi, teknologi media baru, budaya dan peradaban.

DAFTAR PUSTAKA

- Farida LD. 2016. Pengukuran User Experience Dengan Pendekatan Usability Website Pariwisata di Asia Tenggara. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia. STMIK AMIKOM: Yogyakarta
- Garrett J. J. 2003. The elements of user experience. Indianapolis: New Riders Publ.
- Ichsani Y. 2017. Evaluasi Performa Usability Situs-Situs Web Perguruan Tinggi Negeri Di Indonesia yang Terakreditasi A tahun 2013 Serta Perbandingan Kondisi Situs Web Tahun 2014 dan 2017 . Jurnal Teknik Informatika, Vol.10 No.2
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kamus versi daring (dalam jaringan)
- Moumane K., Idri A., & Abran A. 2016. Usability evaluation of mobile applications using ISO 9241 and ISO 25062 standards. SpringerPlus.
- Levine S. & McLuhan, M. 1964. Understanding Media: The Extensions of Man. *American Quarterly*, 16(4), 646.

YAYASAN AKRAB PEKANBARU
Jurnal AKRAB JUARA
Volume 5 Nomor 4 Edisi November 2020 (139-155)

- Lister M, Dovey J, Giddings S, Grant I, & Kelly K. 2009. *New media: a critical introduction*. USA: Routledge
- Ouhbi, S., Fernández-alemán, J. L., Pozo, J. R., Bajta, M. E., Toval, A., & Idri, A. 2015. Compliance of blood donation apps with mobile OS usability guidelines. *Journal of Medical Systems*.
- Pacey A. 1999. *Meaning in Technology* Massachussetts: The MIT Press Cambridge.
- Pacey A. 2000. *The Culture of Technology*. Massachussetts: The MIT Press Cambridge.
- Raharjo P, Kusuma WA, Sukoco H. 2014. Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough Pada Situs Web Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Pustakawan Indonesia* Volume 15 No. 1-2
- Schein EH. 1984. *Coming to a New Awareness of Organizational Culture*. Massachusetts Institute Of Technology.
- Sohaib O, Hussain W, Badini MK. 2011 .User Experience (UX) and the Web Accessibility Standards. *International Journal of Computer Science Issues*.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung
- Tulis T & Albert B. 2008 Measuring The User Experince: Collecting, Analyzing and Presenting and presenting Usability Metrics.
- Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan
- Wei Q., Chang Z., & Cheng Q. 2015. Usability study of the mobile library app: An example from chongqing university. Library Hi Tech
- <https://tekno.kompas.com/read/2017/04/01/18240067/10.aplikasi.mobile.terpopuler.di.indonesia>