

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Alat transportasi di zaman sekarang memiliki kemajuan teknologi sehingga manusia bisa untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya untuk melakukan aktivitasnya, beberapa contoh alat transportasi seperti mobil pribadi, bus, taksi, kereta api, pesawat hingga kapal laut. Dengan adanya alat transportasi akan mempermudah seseorang dapat mencapai tujuannya yang jauh dengan waktu yang lebih cepat dan singkat (Annahwa *et al.*, 2022). Oleh sebab itu, transportasi sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dipisahkan, sehingga sekarang kebutuhan akan transportasi umum meningkat dan banyak orang yang melakukan perjalanan memilih menggunakan transportasi umum dengan alasan kepraktisan dan hemat biaya (Wagianto, 2019). Sekarang ini kegiatan transportasi umum banyak dikelola oleh Perusahaan Otobus atau yang biasa dikenal dikalangan masyarakat dengan singkatan PO yang merupakan jasa yang bergerak di bidang transportasi darat dan telah banyak bersaing dalam melayani jasa angkutan penumpang dengan memanfaatkan kemajuan teknologi (Fridhayanti, Djajanto dan Haris, 2022).

Sejalan dengan berkembangnya kemajuan teknologi hampir semua perusahaan menjalankan aktivitas dilakukan oleh sebuah teknologi seperti media informasi yang dikenal sebagai internet. Internet sangat mudah untuk diakses oleh semua orang melalui berbagai jenis media komunikasi yang ada, mulai dari komputer atau *smartphone* (Rahardjo, Tullah dan Setiana, 2019). Internet juga

dapat digunakan sebagai media untuk menjangkau pengguna secara luas dan global, karena dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja oleh pengguna di seluruh dunia, dengan demikian sangat membuka peluang untuk perusahaan melakukan pengembangan pelayan, bisnis, relasi dan sebagai sarana untuk memperkenalkan perusahaan barang atau jasa kepada masyarakat luas melalui media internet (Soedewi, 2022). Banyak perusahaan jasa yang menggunakan internet sebagai pengembangan teknologi yang dapat dirancang untuk mampu mentransformasikan model pengembangan dengan melakukan perancangan sebuah teknologi dengan tampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan seperti halnya mengembangkan teknologi dengan menggunakan *User interface* (Buana dan Sari, 2022).

Menurut Sianturi (2021) saat ini banyak aplikasi yang sudah memperhatikan aspek *user interface* yang menampilkan sebuah produk yang berfungsi menjembatani sistem dengan pengguna atau *user* dikarenakan merupakan kunci utama dari konsep perancangan. Untuk memperoleh *User Experience* yang baik, maka aplikasi harus mudah ditemukan dan digunakan saat pertama kali sehingga menciptakan perasaan senang saat menggunakan. *User Experience* (UX) adalah suatu pengalaman yang pengguna (*user*) dapat rasakan dari aplikasi atau sistem tersebut. Hal ini begitu penting dalam membangun sebuah sistem karena *user experience* dapat memudahkan pengguna melakukan suatu task dan meningkatkan keefektifan informasi yang ditampilkan untuk pengguna (Kesuma Bhakti, Ahmad dan Adrian, 2022). Perancangan desain *user experience* digunakan untuk membantu atau memecahkan permasalahan mahasiswa yang berfokus kepada barang-barang bekas yang tidak digunakan. Jika *user experience* yang dibuat

buruk atau tidak mempertimbangkan pengguna, menyebabkan sistem yang ada tidak berjalan dengan baik dan ketidaknyamanan bagi pengguna dalam mengakses informasi. Untuk menyediakan *user experience* yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan (Lim dan Setiyawati, 2022).

PO Puspa Jaya adalah perusahaan keluarga yang bergerak di bidang Jasa Transportasi Bus yang terdiri atas Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Bus Pariwisata yang beralamatkan di Jalan Bypass Soekarno Hatta No.3 Raja Basa, Kota Bandar Lampung. PO Puspa Jaya belum memanfaatkan teknologi internet secara maksimal sebagai sarana pengembangan pelayanan kepada penumpang hampir semua kegiatan dalam proses kegiatan bus antar kota dilakukan secara manual, hal ini mengakibatkan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat mengurangi jumlah pelanggan dan akhirnya kalah bersaing dengan perusahaan lain.

Berdasarkan permasalahan pada PO Puspa Jaya perlu diidentifikasi lebih lanjut agar kemudian dapat dibuat usulan rancangan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas perusahaan dengan mendesain antar muka (*user interface*) yang baik untuk kegiatan bus antar kota PO Puspa dengan menerapkan metode *User Experience Design* (UXD). Sehingga peneliti akan membuat “**Perancangan User Experience Aplikasi Bus Antar Kota Menggunakan Metode Design Thinking**”. Tujuan penelitian ini adalah merancang *User Experience* aplikasi bus antar kota pada PO Puspa Jaya dengan menggunakan metode *Design Thinking* yang mencakup low hingga *high-fidelity prototype*. Rancangan dari aplikasi yang akan dibangun merupakan rancangan berupa rangkaian komponen *user interface* dengan kualitas *high-fidelity prototype* yang menunjukkan alur rancangan

navigasi dari satu fitur ke fitur lainnya. Hasil yang diharapkan dari penerapan sehingga memberikan kemudahan dan peningkatan kepuasan dalam pelayanan bus antar kota yang disediakan oleh PO Puspa Jaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana merancang *user experience* aplikasi bus antar kota menggunakan metode *design thinking* pada PO Puspa Jaya dengan fitur pemesanan untuk mempermudah dalam proses pemesanan bus antar kota?”

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu

- a. Penelitian ini dilakukan pada PO Puspa Jaya.
- b. Penelitian ini hanya melakukan perancangan *user experience* tidak sampai membangun aplikasi bus antar kota
- c. Menggunakan tools figma untuk membuat rancangan tampilan.
- d. Rancangan aplikasi berupa *prototype*.
- e. Pengujian racangan menggunakan *usability*.

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan “perancangan *user experience* aplikasi bus antar kota menggunakan metode *design thinking*”.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan rekomendasi rancangan aplikasi bus antar kota yang akan dibangun.
- b. Mengetahui gambaran umum aplikasi bus antar kota secara lengkap.
- c. Mengusulkan suatu sistem informasi untuk memudahkan proses pemesanan dan pembayaran bus.
- d. Mempermudah akses informasi kegiatan bus antar kota PO Puspa Jaya.
- e. Pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan melakukan pelayanan kegiatan di PO Puspa Jaya.