

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, manusia telah dipermudah dalam mengakses informasi melalui aplikasi mobile [1]. Sifat aplikasi mobile yang mudah dan dapat digunakan dimana saja, sehingga berdampak pada gaya hidup masyarakat. Penggunaan aplikasi mobile bisa dilakukan dalam berbagai aktivitas, seperti: pembelian tiket perjalanan, berbelanja online, akses informasi, games dan transaksi online lainnya.

Pembelian tiket perjalanan dengan menggunakan aplikasi mobile bisa digunakan berbagai moda transportasi, salah satunya moda transportasi bus. Namun, masih terdapat tantangan dalam pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi pemesanan tiket bus. Pengguna sering menghadapi kesulitan/kendala seperti menu navigasi yang kompleks, menu bar yang kurang lengkap, info yang kurang detail, dan keterbatasan fitur yang menghambat penggunaan aplikasi secara efisien [2].

Dalam pengembangan aplikasi *mobile*, *User Interface* (UI) memiliki peran penting dalam memastikan antarmuka yang intuitif dan menarik bagi pengguna [3]. Design UI yang baik adalah yang memiliki konsistensi desain, kegunaan yang universal, menawarkan feedback yang informatif, desain dialog untuk penutupan, menawarkan penanganan kesalahan, mengizinkan tindakan balik yang mudah, mendukung tempat kendali internal dan mengurangi beban memori jangka pendek [4].

Aplikasi tiket online PO. Harapan Jaya, aplikasi tersebut dapat ditemui pada smartphone berbasis android dan bisa diunduh melalui *playstore*. Aplikasi tiket online PO. Harapan Jaya merupakan aplikasi pemesanan tiket bus online, yang bertujuan Agar konsumen lebih mudah memperoleh informasi tentang memesan tiket bus dan konsumen dapat menghemat waktu dan biaya sehingga konsumen tidak perlu datang ke PO. Harapan Jaya untuk melakukan pemesanan tiket. [5] Namun, berdasarkan peringkat dan ulasan aplikasi tiket online Po.

Harapan jaya di *playstore*, pengguna mendapatkan kendala seperti tidak ada tombol registrasi , tidak ada fitur pilihan kelas bus, menu pembayaran yang minim dan tidak ada reschedule serta fitur cancel tiket.

Salah satu pendekatan yang relevan dan dapat diterapkan dalam perancangan UI adalah metode *Design Thinking*. *Design Thinking* umumnya diartikan sebagai proses analitik dan kreatif yang melibatkan seseorang dalam peluang untuk bereksperimen, membuat dan membuat prototipe model, mengumpulkan umpan balik, dan mendesain ulang [6]. Dalam konteks perancangan UI aplikasi, metode *Design Thinking* dapat membantu dalam memahami kebutuhan pengguna secara mendalam, mengidentifikasi masalah yang ada dalam pengalaman pengguna saat ini, dan menghasilkan solusi desain yang inovatif dan efektif [7].

Selain itu, penerapan *Design Thinking* dalam perancangan UI juga mendorong memecahkan masalah yang ada, seperti memudahkan pengguna untuk menggunakan *prototype* yang telah dibuat, dan pengalaman yang diberikan dapat membuahkan hasil yang baik [8]. Dengan demikian, aplikasi dengan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI aplikasi mobile pemesanan tiket bus tidak hanya membantu meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga memastikan bahwa desain UI yang dihasilkan telah diuji dan dioptimalkan berdasarkan kebutuhan pengguna sebenarnya.

Dengan memadukan pendekatan *Design Thinking* dalam perancangan UI aplikasi mobile pemesanan tiket bus, diharapkan dapat membuat antarmuka yang intuitif, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan user dengan baik. Hasilnya adalah pengalaman pengguna yang lebih baik, efisiensi dalam proses pemesanan tiket bus, dan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Selain itu, kesuksesan perancangan UI yang baik juga dapat membawa manfaat bagi penyedia layanan bus dalam meningkatkan daya saing dan memperoleh kepercayaan pengguna.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan permasalahan yang bisa diambil adalah "Bagaimana mengembangkan tata letak

user interface untuk aplikasi pemesanan tiket bus pada perangkat mobile dengan metode *Design Thinking*?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini yaitu “Merancang *UI Design* Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Bus menggunakan metode *Design Thinking*”

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir tentang *user interface* pemesanan tiket bus adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini ditujukan pada perancangan User Interface (UI) aplikasi *mobile* pemesanan tiket bus.
2. Penelitian ini hanya akan menggunakan metode *Design Thinking* dalam merancang UI aplikasi.
3. Penelitian ini akan berfokus pada pemahaman dan pengidentifikasian masalah pengguna dalam proses pemesanan tiket bus serta menghasilkan solusi desain yang inovatif.
4. Responden yang terlibat dalam pengujian *prototipe* antarmuka aplikasi terbatas pada pengguna yang memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi pemesanan tiket bus.
5. Penelitian ini akan berfokus pada aplikasi *mobile* untuk platform *Android* dengan asumsi pengguna akan mengakses aplikasi menggunakan perangkat berbasis *Android*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan setelah penelitian ini:

1. *User Interface* yang baik dapat mengurangi kesalahan pengguna saat melakukan pemesanan tiket bus. Dengan pengaturan yang jelas, tata letak fitur yang intuitif, dan pemberian informasi yang jelas pengguna akan mampu menghindari kesalahan dalam memilih jadwal, tempat duduk, atau memasukkan informasi pembayaran.
2. Menerapkan metode *design thinking*, aplikasi dapat dirancang dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mengurangi masalah yang biasanya dihadapi pengguna pada aplikasi sejenis.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memudahkan dalam memahami laporan tugas akhir ini. Sistematika penulisan laporan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi pembahasan teori-teori yang mendukung proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.

### **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tinjauan umum yang menguraikan tentang desain user interface, usability testing serta metode yang akan digunakan pada saat penelitian berlangsung

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas tentang hasil dari tahap penelitian yaitu tahap *empathize*, *define*, *ideate prototype*, serta *testing*

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang didapatkan dari proses penelitian untuk pengembangan lanjutan yang lebih baik.

