

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor industri yang memegang peranan krusial dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, menurut Bank Indonesia (BI), pariwisata adalah sektor yang berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan devisa negara. Hal ini disebabkan oleh kekayaan sumber daya Indonesia yang mencakup keanekaragaman alam dan budaya yang menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara[1].

Industri pariwisata dan transportasi telah mengalami perubahan besar melalui transformasi digital, yang memperluas jangkauan dan kemudahan akses melalui platform digital. Namun, proses penyewaan layanan perjalanan masih menghadapi masalah serius. Konsumen seringkali kesulitan menemukan penyedia layanan yang terpercaya, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan keamanan konsumen dimana banyak pengguna akhirnya merasa ragu atau tidak puas dengan layanan yang dipilih karena informasi yang terbatas dan tidak terpusat. Di sisi penyedia layanan, situasi ini menyebabkan hilangnya peluang bisnis akibat kesulitan dalam menjangkau konsumen secara efektif dan efisien[2].

Java Traveller, sebagai salah satu layanan penyedia jasa wisata dan sewa mobil yang berfokus pada destinasi pariwisata di Indonesia, memerlukan sebuah platform *website* yang tidak hanya informatif, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang nyaman dan menarik. Saat ini beberapa kendala yang dihadapi meliputi desain antar muka yang kurang intuitif, navigasi yang rumit, dan penyajian informasi yang kurang sistematis. Masalah ini dapat menghambat pengguna dalam menemukan layanan atau informasi yang dibutuhkan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi pada desain UI/UX serta pengembangan *Front-End website* yang tidak hanya estetis tetapi juga fungsional dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Optimalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing Java Traveller dalam memberikan pelayanan digital yang unggul, sekaligus mendukung pengembangan sektor pariwisata lokal secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, untuk mengatasi masalah ini, peneliti merancang ulang sebuah aplikasi berbasis *website* Aplikasi yang akan dikembangkan dengan memperhatikan permodelan *User interface (UI)* dan *User Experience (UX)* untuk memastikan kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna Melalui Optimalisasi Perancangan UI/UX dan *Front-end* dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Dengan demikian penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada kekurangan penelitian sebelumnya, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi optimalisasi metode tersebut [3] untuk menyelesaikan masalah dengan menghadirkan inovasi baru, metode ini memiliki keunggulan dalam memenuhi kebutuhan pengguna sebagai prioritas, mendorong proses secara bertahap dalam menemukan solusi, serta mengkombinasikan kreativitas dan analisis untuk menghasilkan desain yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kualitas UI/UX pada website Java Traveller saat ini berdasarkan hasil evaluasi user experience?
2. Merancang dan mengoptimalkan desain ulang UI/UX serta front end website Java Traveller menggunakan metode Design Thinking?

1.3 Batasan Masalah

Agar Pembahasan sesuai dengan judul dan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis membuat beberapa batasan masalah yaitu :

1. Fokus pada optimisasi perancangan UI/UX dan *Front end Website* Java Traveller menggunakan metode design thinking bukan pada aspek implementasi atau pengembangan aplikasi secara menyeluruh.

2. Pengujian kepuasan pengguna berdasarkan *User Experience* pada penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan optimalisasi terhadap rancangan desain UI/UX serta front end pada website Java Traveller melalui pendekatan metode Design Thinking, guna meningkatkan responsivitas, kemudahan navigasi, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis dalam memperluas pengetahuan di bidang desain UI/UX berbasis metode Design Thinking, khususnya dalam industri pariwisata.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi untuk meningkatkan desain UI/UX dan *front end website* Java Traveller guna mendukung kepuasan pelanggan dan kinerja bisnis. Secara lebih luas,
3. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi industri pariwisata dalam mengembangkan platform digital yang inovatif, dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penyajian skripsi lebih terstruktur serta mudah dipahami, maka dalam penulisannya di bagi ke dalam beberapa bab berdasarkan permasalahan yang akan diuraikan, adapun sistematika penulisan dari masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN,

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA,

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan untuk penyusunan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tinjauan umum tentang objek penelitian dan proses pengerjaan perancangan UI/UX dan *Front End Website* Java Traveller yang akan dilaksanakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN,

Pada bab ini berisi proses pelaksanaan pengerjaan objek penelitian dan langkah-langkah, hasil penelitian dan menganalisa hasil dari pembahasan rancangan UI/UX dan *Front end website* Java Traveller yang dibuat.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian dan juga saran untuk menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik.