

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai sektor bisnis, termasuk sektor jasa transportasi dan rental mobil. Pemanfaatan teknologi berbasis *website* menjadi salah satu solusi untuk membantu penyedia jasa dalam menyampaikan informasi layanan secara lebih luas, cepat, dan terstruktur tanpa harus selalu bergantung pada proses komunikasi manual[1]. *Website* layanan berfungsi sebagai media informasi resmi yang dapat meningkatkan profesionalitas perusahaan sekaligus mempermudah pengguna dalam memahami layanan yang ditawarkan[2].

Two Mo N Roe Transport merupakan perusahaan rental mobil yang berlokasi di Yogyakarta dan melayani kebutuhan transportasi untuk perjalanan pribadi, wisata, maupun bisnis. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak rental, proses pemesanan saat ini telah memanfaatkan WhatsApp serta didukung katalog armada, dan promosi juga dilakukan melalui TikTok yang memiliki sekitar 373 pengikut. Namun, keberadaan media tersebut masih bersifat terbatas pada lingkaran audiens tertentu dan belum sepenuhnya mampu membangun citra profesional serta kepercayaan calon pelanggan baru yang lebih luas. Calon pelanggan yang baru mengenal layanan rental mobil umumnya membutuhkan media informasi yang lebih terstruktur dan meyakinkan sebelum melakukan pemesanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya media resmi berbasis *website* yang dapat memperkuat kredibilitas usaha sekaligus mendukung perluasan jangkauan promosi secara bertahap.

Dalam industri jasa, kurangnya kejelasan informasi dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan dan berdampak pada citra perusahaan[3]. Dalam perancangan UI/UX terdapat beberapa pendekatan yang umum digunakan, seperti *User-Centered Design* (UCD), *Lean UX*, dan *Double Diamond*. UCD menekankan keterlibatan pengguna pada setiap tahap pengembangan, *Lean UX* berfokus pada

validasi cepat melalui iterasi, sedangkan *Double Diamond* menitikberatkan proses eksplorasi dan pemilihan solusi. Namun, penelitian ini memilih metode *Design Thinking* karena memiliki pendekatan yang lebih komprehensif dan berorientasi empati terhadap pengguna, sehingga dinilai lebih sesuai untuk menggali kebutuhan pengguna secara mendalam pada konteks layanan rental mobil.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah *website* layanan rental mobil yang mampu menampilkan informasi layanan, daftar unit kendaraan, serta syarat dan ketentuan secara jelas, sekaligus menghubungkan pelanggan langsung dengan admin melalui WhatsApp tanpa melibatkan sistem transaksi daring. Dalam pengembangannya, perancangan *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* menjadi aspek penting agar *website* mudah dipahami, responsif, dan nyaman digunakan. Desain yang berorientasi pada pelanggan terbukti mampu meningkatkan efektivitas interaksi pelanggan terhadap sistem digital[4][5]. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* yang terdiri dari tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* sebagai pendekatan perancangan yang berfokus pada kebutuhan pengguna/pelanggan[6]. Dengan metode *Design Thinking*, perancangan *UI/UX* dan implementasi *frontend website* Two Mo N Roe Transport diharapkan menghasilkan *website* layanan rental mobil yang informatif, mudah digunakan, serta efektif menghubungkan pengguna dengan admin melalui WhatsApp tanpa melibatkan sistem transaksi daring.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* pada layanan rental mobil Two Mo N Roe Transport?
2. Bagaimana mengimplementasikan bagian *frontend* untuk aplikasi *website* layanan rental mobil Two Mo N Roe Transport agar dapat berfungsi dengan baik?

3. Bagaimana tingkat *usability* dan kelayakan *website* layanan rental mobil yang dikembangkan berdasarkan pengujian *System Usability Scale* (SUS), pengujian fungsional *frontend*, serta *feedback* mitra?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) menggunakan metode *design thinking*.
2. Implementasi hanya mencakup bagian *frontend* dari *website* layanan rental mobil Two Mo N Roe Transport.
3. Website yang dirancang berfokus pada proses pemesanan kendaraan secara daring dan tidak mencakup sistem pembayaran atau integrasi dengan *backend database*.
4. Penelitian tidak membahas sistem keamanan server dan manajemen *database*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang sesuai dengan kebutuhan layanan rental mobil Two Mo N Roe Transport menggunakan metode *design thinking*.
2. Mengimplementasikan *frontend* untuk *website* layanan rental mobil Two Mo N Roe Transport dari *prototype* UI/UX.
3. Untuk mengevaluasi tingkat *usability* dan kelayakan *website* layanan rental mobil yang dikembangkan melalui pengujian *System Usability Scale* (SUS), pengujian fungsional *frontend*, serta *feedback* dari mitra.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi proses pemesanan kendaraan melalui sistem berbasis *website* yang mudah digunakan.
2. Memperluas jangkauan promosi dan pemasaran layanan rental mobil Two Mo N Roe Transport secara digital.
3. Memperkuat citra profesional perusahaan di era transformasi digital.
4. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait penerapan metode *design thinking* dalam perancangan antarmuka.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Pada bab dua ini berisi kajian penelitian terdahulu, studi literatur, serta dasar-dasar teori yang digunakan sebagai landasan dalam perancangan UI/UX dan implementasi frontend website layanan rental mobil.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab tiga ini didalamnya terdapat tinjauan umum objek penelitian, alur penelitian, dan alat/instrumen yang dibutuhkan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Pada bab ini merupakan tahapan yang dilakukan penulis dalam merancang dan mengembangkan website layanan rental mobil, meliputi proses desain UI/UX, pembuatan prototype, implementasi frontend, pengujian sistem, serta analisis hasil pengujian dan feedback mitra.

BAB V PENUTUP, Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian serta rekomendasi untuk pengembangan sistem pada penelitian selanjutnya.

