

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor bisnis untuk beralih dari sistem manual menuju sistem digital. Di era digital saat ini, pemanfaatan sistem informasi berbasis website berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mempermudah proses bisnis, serta memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, termasuk pada industri jasa transportasi travel antar kota (Febiana, Triase, & Alda, 2024). PT. Geysa Travel & Tours merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi travel, khususnya melayani rute Duri–Pekanbaru. Rute ini memiliki tingkat mobilitas yang cukup tinggi dan digunakan oleh berbagai kalangan, seperti pekerja, mahasiswa, hingga wisatawan dengan rata-rata 3 hingga 5 kali perjalanan (trip) setiap harinya, tergantung pada tingkat permintaan penumpang. Tingginya frekuensi perjalanan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi pada rute Duri–Pekanbaru cukup besar, sehingga diperlukan sistem pemesanan tiket berbasis website yang lebih mudah digunakan, mampu mempercepat proses pemesanan, memudahkan pelanggan memperoleh informasi jadwal dan ketersediaan kursi, serta mendukung proses pembayaran secara digital.

Namun, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak pengelola, diketahui bahwa proses operasional pemesanan tiket di PT Geysa Travel & Tours masih dilakukan secara manual dan belum didukung oleh sistem terkomputerisasi. Pelanggan melakukan pemesanan tiket melalui media sosial seperti WhatsApp atau Instagram, kemudian data pemesanan yang meliputi nama pelanggan, jumlah penumpang, tujuan perjalanan, serta tanggal keberangkatan dicatat oleh admin ke dalam buku catatan sederhana. Proses pencatatan ini sangat bergantung pada ketelitian dan konsistensi admin dalam mengelola data, sehingga berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan dalam jangka panjang. Permasalahan yang sering muncul akibat sistem manual tersebut antara lain risiko terjadinya kesalahan pencatatan data, informasi pelanggan yang tidak lengkap, serta kesulitan dalam melakukan pencarian dan rekapitulasi data transaksi secara berkala. Selain itu, ketika jumlah pemesanan meningkat, admin akan mengalami kesulitan dalam memantau ketersediaan kursi dan jadwal keberangkatan secara akurat. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta meningkatkan risiko ketidakpuasan pelanggan.

Selain proses pencatatan yang masih dilakukan secara manual, tampilan dan alur interaksi pada proses pembayaran yang diterapkan saat ini juga belum dirancang secara sistematis dan mudah dipahami oleh pengguna. Metode pembayaran melalui transfer bank maupun pembayaran tunai belum didukung oleh rancangan antarmuka sistem yang mampu menyajikan informasi pembayaran secara jelas dan terstruktur, seperti petunjuk langkah pembayaran, konfirmasi transaksi, serta status pembayaran yang dapat dipantau secara langsung oleh pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan sering mengalami keraguan dan harus kembali menghubungi admin untuk memastikan keberhasilan proses pembayaran. Ditinjau dari aspek pengalaman pengguna (*user experience*), situasi ini menunjukkan bahwa alur pemesanan dan pembayaran yang tersedia belum memberikan kemudahan dan kenyamanan yang optimal bagi pelanggan. Proses yang masih bergantung pada komunikasi manual menyebabkan interaksi pengguna menjadi tidak konsisten, memerlukan waktu yang relatif lebih lama, serta berpotensi menimbulkan kebingungan, khususnya bagi pelanggan baru yang belum memahami prosedur pemesanan yang berlaku. Selain itu, tidak tersedianya tampilan visual yang informatif membuat pelanggan kesulitan dalam memahami tahapan pemesanan dan pembayaran secara menyeluruh.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku masyarakat, pelanggan cenderung mengharapkan layanan digital yang memiliki tampilan antarmuka yang jelas, alur penggunaan yang mudah dipahami, serta dapat diakses secara mandiri kapan saja tanpa ketergantungan pada komunikasi langsung dengan admin. Oleh karena itu, PT Geysa Travel & Tours memerlukan perancangan sistem pemesanan tiket berbasis web yang berfokus pada aspek antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*), khususnya dalam penyusunan alur pemesanan, penyajian informasi jadwal, serta desain interaksi pembayaran digital. Perancangan *UI/UX* yang baik diharapkan mampu membantu pelanggan memahami setiap tahapan pemesanan dengan lebih mudah, meningkatkan kenyamanan dalam proses transaksi, serta mengurangi ketergantungan pada komunikasi manual. Dengan demikian, fokus penelitian ini diarahkan pada perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna sistem pemesanan tiket travel yang mampu memberikan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta pengalaman digital yang lebih efektif bagi pelanggan maupun admin.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan perancangan sistem pemesanan tiket travel berbasis website yang mampu mendukung proses pemesanan secara mandiri oleh pelanggan. Sistem ini diharapkan dapat menyediakan informasi jadwal keberangkatan secara jelas, menampilkan ketersediaan kursi, serta mendukung proses pembayaran digital yang terintegrasi. Dengan adanya sistem berbasis website, pelanggan tidak lagi bergantung pada komunikasi manual dengan admin sehingga proses pemesanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Fokus utama dalam penelitian ini diarahkan pada perancangan antarmuka pengguna (User Interface/UI), pengalaman pengguna (User Experience/UX), serta pengembangan *front-end* sistem pemesanan tiket travel berbasis website. Perancangan dilakukan menggunakan metode *Lean UX* karena metode ini menekankan proses desain yang cepat, kolaboratif, iteratif, dan berorientasi pada umpan balik pengguna melalui pembuatan prototype yang divalidasi secara berulang sebelum diimplementasikan (Gothelf & Seiden, 2021). Dengan pendekatan tersebut, proses perancangan dilakukan melalui penyusunan user flow, wireframe, dan prototype interaktif yang dapat diuji langsung oleh pengguna sehingga perbaikan desain dapat dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna.

Penelitian ini juga dilaksanakan sebagai bagian dari kolaborasi dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Dharma Mangkuluhur (2257301035) dengan judul “Pembuatan Website Loker Travel Duri–Pekanbaru Dengan Menggunakan Integrasi Pembayaran Digital Dengan Metode Scrum”. Dalam kolaborasi tersebut, penelitian ini berperan sebagai kontrol utama dalam proses pemetaan manajemen proyek serta berfokus pada perancangan *UI/UX* dan pengembangan *front-end* sistem. Melalui kolaborasi ini, diharapkan dapat dihasilkan rancangan antarmuka sistem pemesanan tiket travel yang mudah dipahami, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna serta proses bisnis PT Geysa Travel & Tours. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar yang kuat dalam pengembangan sistem digital perusahaan serta memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana merancang antarmuka pengguna (User Interface) sistem pemesanan tiket travel berbasis web yang memiliki tampilan jelas, mudah dipahami, dan nyaman digunakan oleh pelanggan PT Geysa Travel & Tours?
2. Bagaimana merancang pengalaman pengguna (User Experience) pada alur pemesanan tiket secara digital agar proses pemesanan dapat dilakukan secara mandiri oleh pelanggan, menggantikan proses manual, serta meminimalkan kesalahan dalam pengisian data?
3. Bagaimana merancang alur interaksi pengguna pada proses pembayaran digital agar pengguna dapat memahami tahapan transaksi dengan baik serta memperoleh kejelasan mengenai status pembayaran yang dilakukan?
4. Bagaimana merancang tampilan *front-end* pada sisi admin yang memudahkan dalam melihat dan mengelola data pemesanan, jadwal keberangkatan, dan transaksi, sehingga informasi dapat dipahami dengan cepat dan tidak membingungkan?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Perancangan sistem hanya difokuskan pada layanan pemesanan tiket travel rute Duri–Pekanbaru sebagai layanan utama PT Geysa Travel & Tours.
2. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) serta pengembangan tampilan *front-end* sistem pemesanan tiket berbasis web.
3. Fitur yang dirancang mencakup tampilan halaman beranda, login/register, pemesanan tiket, jadwal keberangkatan, informasi armada, pembayaran, serta konfirmasi pemesanan.

4. Metode pembayaran yang ditampilkan dalam rancangan antarmuka sistem dibatasi pada pembayaran digital menggunakan QRIS.
5. Penelitian ini tidak membahas proses pembatalan tiket maupun penjadwalan ulang secara otomatis, karena proses tersebut masih dilakukan secara manual oleh pihak admin.
6. Sistem dirancang dalam bentuk website responsif dan tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile untuk platform Android maupun iOS.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Merancang antarmuka dan pengalaman pengguna (*UI/UX*) sistem pemesanan tiket travel berbasis web yang intuitif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan pendekatan *Lean UX*.
2. Menghasilkan rancangan alur pemesanan tiket digital yang mampu menggantikan proses manual secara lebih efektif dan mudah dipahami oleh pengguna.
3. Merancang tampilan dan alur interaksi pembayaran digital yang memberikan kemudahan, kejelasan, serta kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi. Mendukung admin dalam pengelolaan data pelanggan, jadwal keberangkatan, dan transaksi secara lebih efisien dan terstruktur.
4. Merancang tampilan *front-end* yang mendukung admin dalam mengelola data pemesanan, jadwal keberangkatan, dan transaksi secara lebih efisien dan terstruktur.
5. Mengurangi potensi kesalahan pencatatan data melalui perancangan sistem digital yang memiliki alur penggunaan yang jelas dan terkontrol.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan *UI/UX* yang sederhana, jelas, dan mudah digunakan sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan tiket secara mandiri tanpa mengalami kesulitan.

2. Membantu meningkatkan efisiensi operasional PT Geysa Travel & Tours melalui perancangan tampilan antarmuka (UI) yang jelas dan terstruktur, sehingga admin dapat dengan mudah mengelola data pemesanan, jadwal keberangkatan, dan transaksi tanpa mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem.
3. Memberikan kemudahan dalam proses pembayaran melalui rancangan integrasi metode pembayaran digital yang lebih cepat, aman, dan informatif bagi pengguna.
4. Menyediakan dokumentasi desain *UI/UX* dan *front-end* yang terstruktur sebagai acuan bagi tim pengembang dalam proses implementasi sistem di tahap selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam pengerjaan proyek akhir ini mengacu pada tahapan metode *Lean UX* yang terdiri dari empat fase, yaitu:

1. Think

Pada tahap awal ini, saya mulai membangun pemahaman terhadap permasalahan yang ada serta kebutuhan pengguna dan bisnis. Proses ini dilakukan melalui kerja sama langsung dengan pihak-pihak terkait di PT. Geysa Travel & Tours, termasuk staf operasional dan pelanggan. Peneliti melakukan wawancara secara langsung guna menggali informasi mengenai kendala dalam sistem pemesanan saat ini, serta ekspektasi pengguna terhadap sistem baru yang lebih efisien.

Selain itu, dilakukan juga pemetaan persona pengguna berdasarkan hasil wawancara, untuk memahami karakteristik, kebiasaan, serta kebutuhan dan perilaku pengguna dalam konteks pemesanan tiket travel. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian menyusun hipotesis awal mengenai apa yang dibutuhkan oleh pengguna, tantangan yang mereka hadapi, dan solusi desain seperti apa yang kemungkinan besar dapat menjawab permasalahan tersebut.

2. Make

Tahap Make merupakan fase di mana ide dan asumsi dari tahap sebelumnya mulai diwujudkan ke dalam bentuk visual dan interaktif. Peneliti memulai dengan menyusun user flow untuk menggambarkan alur proses pemesanan tiket dari awal hingga selesai. Setelah itu, dibuat wireframe sebagai kerangka awal tampilan antarmuka, yang kemudian dikembangkan menjadi desain UI lengkap menggunakan Figma.

Desain yang dihasilkan mempertimbangkan prinsip-prinsip desain yang baik seperti kemudahan navigasi, kejelasan informasi, estetika visual, dan kenyamanan dalam penggunaan. Selain itu, prototipe interaktif dibangun untuk mensimulasikan seluruh proses penting, mulai dari pemilihan jadwal keberangkatan, pemilihan kursi, hingga proses pembayaran menggunakan berbagai metode digital seperti QRIS. Sebagai pelengkap, juga disimulasikan fitur notifikasi otomatis yang akan dikirim ke email atau WhatsApp pengguna setelah transaksi selesai.

3. Check

Setelah prototype selesai dirancang, tahap selanjutnya adalah pengujian terhadap pengguna secara langsung guna mendapatkan umpan balik yang konkret dan jujur. Pengujian ini dilakukan dengan cara meminta beberapa pengguna mencoba prototipe yang telah dibuat, lalu mengamati bagaimana mereka berinteraksi dengan sistem. Tujuan dari proses ini adalah untuk menilai sejauh mana desain yang dirancang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara nyata.

Selain observasi langsung, saya juga menyebarkan kuesioner evaluasi menggunakan instrumen seperti System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna terhadap desain yang ada. Hasil dari pengujian dan kuesioner ini kemudian dianalisis untuk mengetahui bagian-bagian mana dari desain yang masih kurang efektif, membingungkan, atau tidak sesuai harapan pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, dilakukan iterasi perbaikan pada desain sebelum akhirnya menuju tahap implementasi.

4. Pengujian

Pengujian dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif rancangan

sistem dalam menjawab kebutuhan pengguna. Proses ini dilakukan dengan meminta pengguna mengisi kuesioner setelah mencoba prototipe, dengan tujuan untuk memperoleh masukan yang akan digunakan dalam penyempurnaan desain sebelum tahap implementasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan proyek akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian mengenai proses pemesanan tiket di PT. Geysa Travel & Tours yang masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp dan Instagram sehingga menimbulkan berbagai permasalahan dari sisi pelayanan dan pengalaman pengguna. Selain itu, bab ini membahas rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan yaitu Lean User Experience (*Lean UX*), serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang mendukung penelitian yaitu, meliputi konsep User Interface (UI), User Experience (UX), metode *Lean UX*, *front-end*, *ReactJS*, pembayaran digital, usability testing, System Usability Scale (SUS), serta penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar dalam perancangan dan implementasi sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian menggunakan metode *Lean UX* yang terdiri dari tahap THINK, MAKE, dan CHECK. Pada tahap THINK dilakukan identifikasi masalah, analisis kebutuhan pengguna, penyusunan user persona, business goals, user goals, serta hipotesis desain. Tahap MAKE meliputi perancangan Minimum Viable Product (MVP), user flow, UI Style Guideline, wireframe, dan high-fidelity prototype. Tahap CHECK membahas perencanaan validasi prototype menggunakan usability testing dan System Usability Scale (SUS). Selain itu, bab

ini juga menjelaskan metode implementasi *front-end* serta kolaborasi dengan penelitian back-end.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini merupakan hasil penerapan setiap tahapan *Lean UX* yang meliputi hasil tahap THINK, MAKE, dan CHECK. Selanjutnya dibahas hasil implementasi *front-end* berdasarkan prototype yang telah divalidasi, implementasi antarmuka pelanggan dan admin, pengujian usability menggunakan System Usability Scale (SUS), analisis hasil implementasi, serta ketercapaian tujuan penelitian berdasarkan hasil pengujian dan evaluasi

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil perancangan *UI/UX*, implementasi *front-end*, serta pengujian usability pada sistem pemesanan tiket travel berbasis website di PT. Geysa Travel & Tours. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem pada penelitian selanjutnya, baik dari sisi antarmuka, pengalaman pengguna, maupun integrasi dengan pengembangan back-end dan fitur-fitur pendukung lainnya.