

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dalam kehidupan dan perkembangan manusia baik sosial, budaya, politik dan sebagai sarana mobilitas penduduk [1]. Kebutuhan transportasi sebagai kebutuhan dasar masyarakat untuk memenuhi kebutuhan aktivitas produksi, konsumsi dan distribusi harus mendapat perhatian secara berkelanjutan [2]. Di Indonesia, pada saat liburan sekolah atau cuti bersama sebagai perayaan hari besar, kebutuhan transportasi akan kendaraan dipastikan meningkat [3]. Kebutuhan akan transportasi meningkat dapat terlihat pada mayoritas wisatawan nusantara melakukan perjalanan ke berbagai wilayah di Indonesia menggunakan kendaraan pribadi atau melakukan sewa kendaraan [3]. Berdasarkan survei oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, masyarakat yang berkendara pada saat liburan mencapai 64,08%, lebih tinggi dari tahun 2019 yaitu 59,4% [3]. Data BPS tersebut menunjukkan bahwa pengguna kendaraan sebagai kebutuhan wisata tergolong tinggi melebihi 50% pengguna. Tak hanya sebagai transportasi liburan, kegunaan transportasi untuk kebutuhan operasional pribadi atau perusahaan juga penting. Setiap perusahaan membutuhkan kendaraan operasional untuk berbagai kebutuhan, mulai dari transportasi karyawan, tamu, manajemen, hingga logistik [4]. Sebagai kebutuhan operasional sehari-hari terdapat 94,55% atau sekitar 138.632,55 orang yang setiap harinya pergi bekerja [5].

Moda transportasi yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan operasional adalah mobil. Mobil dapat mengangkut penumpang lebih banyak, sehingga penggunaan lebih efektif [6]. Pada saat musim hujan mobil lebih dipilih karena lebih fleksibel dan tidak takut terkena hujan. Mobil juga menawarkan perlindungan yang lebih baik dibandingkan dengan motor dengan adanya sabuk pengaman, *airbag*, dan rangka logam untuk melindungi penumpang. Namun kepemilikan sebuah mobil dalam rumah tangga membutuhkan biaya yang tinggi. Oleh sebab itu, sewa mobil merupakan solusi yang tepat.

Di era kemajuan teknologi berbagai bidang usaha menggunakan aplikasi untuk meningkatkan jangkauan penggunanya, termasuk perusahaan jasa sewa mobil [7].

Perusahaan yang memiliki platform aplikasi seluler dirasa lebih praktis dan fleksibel oleh pengguna [8]. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa persewaan mobil adalah CV. Galaxy Sentosa Raya. Perusahaan ini beroperasi sejak 1 Oktober 2001 tetapi perusahaan ini belum memiliki aplikasi untuk menjangkau pengguna nya. Pada kenyataannya, *mobile apps* dapat meningkatkan jangkauan pengguna terutama jika dapat memenuhi kepuasan dan perasaan pengguna.

Untuk memenuhi kepuasan dan perasaan pengguna, penelitian ini menggunakan metode *Kansei Engineering* untuk menerjemahkan kebutuhan emosional konsumen ke dalam parameter desain yang konkret melalui teknik tertentu [9]. Kebutuhan emosional konsumen dapat berupa faktor pandangan, sentuhan, dan indra rasa yang dalam hal ini merupakan parameter *kansei* [10]. Produk yang dirancang berdasarkan emosi dan perasaan pelanggan memiliki manfaat seperti memahami perilaku dan keinginan pengguna, meningkatkan pengalaman penggunaan, mengenal lebih dalam pelanggan, dan meningkatkan loyalitas [10].

Penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Kansei Engineering* menunjukkan usulan tampilan seluler *marketplace* di Indonesia yang dilakukan dengan pendekatan *Kansei Engineering* melibatkan aspek emosional pengguna [13]. Penelitian lain dengan metode *Kansei Engineering* juga menghasilkan elemen-elemen desain tampilan untuk merancang *website* perguruan tinggi [14]. Selain itu dengan metode *Kansei Engineering* pada *market place* penelitian lain menghasilkan bahwa konsep "*cool*" adalah desain yang disarankan dengan nilai efisiensi dan kepuasan yang lebih besar [15].

Berdasarkan penelitian sepuluh tahun terakhir, penelitian untuk merancang *user interface mobile apps* persewaan mobil belum pernah dilakukan berdasarkan emosi pengguna dalam *framework design thinking*. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang *user interface mobile apps* persewaan mobil berdasarkan emosi pengguna. Penelitian ini akan menggunakan *Kansei Engineering* untuk menerjemahkan emosi pengguna menjadi spesifikasi produk dan *framework design thinking* digunakan untuk melengkapi desain *user interface mobile apps* persewaan mobil. Untuk uji kegunaan penulis menggunakan system usability scale (SUS) dan *performance metrics* yang berfokus pada tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap hasil prototype dari desain user interface.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian tugas akhir terdapat pokok permasalahan yang perlu dikaji adalah:

1. Bagaimana desain *user interface mobile apps* persewaan mobil yang sesuai dengan emosi pengguna?
2. Bagaimana hasil uji usabilitas desain *user interface mobile apps* persewaan mobil yang diusulkan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka diketahui tujuan dari penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Untuk merancang *user interface mobile apps* persewaan mobil yang dapat disesuaikan dengan perasaan pengguna.
2. Untuk menguji usabilitas desain *user interface mobile apps* persewaan mobil.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan tujuan dari laporan ini, maka batasan masalah yang ditentukan adalah:

1. Responden merupakan usia 17 hingga 56 tahun. Usia 17 tahun merupakan syarat usia minimum memiliki kartu tanda penduduk yang menjadi syarat untuk jaminan kendaraan sewa [11].
2. Hasil *design user interface mobile apps* dibuat untuk pelanggan
3. Pengambilan data dilakukan dua bulan, pada bulan Januari hingga Februari 2024.

1.5 Kontribusi

Dari dilakukannya penelitian ini diperoleh kontribusi penelitian ini dalam perkembangan desain *mobile apps*, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan sebagai panduan dalam pengembangan dan acuan sebagai *design user interface mobile apps* pada CV. Galaxy Sentosa Raya
2. Bagi Pembaca
Sebagai pengetahuan pengaplikasian metode *Kansei Engineering dan design thinking* untuk pembuatan *design user interface mobile apps*.