

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Travel adalah sebuah jasa yang menawarkan layanan perjalanan antar daerah bagi para pelancong yang ingin menjelajahi tempat-tempat wisata atau berkunjung ke destinasi yang mereka tuju, baik itu di dalam maupun di luar kota hingga provinsi. Beragamnya pilihan tujuan dan fasilitas yang ditawarkan, layanan travel memberikan kemudahan bagi para pelanggan dalam merencanakan dan melaksanakan perjalanan mereka dengan nyaman dan aman. Dengan demikian, industri travel tidak hanya menjadi sarana transportasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam memfasilitasi pengalaman berwisata yang tak terlupakan bagi banyak orang.

BTM Travel merupakan badan hukum formal yang berpusat di Kota Serang, Provinsi Banten, bergerak di bidang tour and travel dengan menyediakan layanan online. Motto kami adalah memberikan pelayanan terbaik untuk segala kebutuhan perjalanan Anda berdasarkan konsep "*one-stop solution*" [1]. BTM Travel sangat mengedepankan mottonya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi para penggunanya, karena sangat mengedepankan mottonya tersebut BTM Travel juga sangat memperhatikan para penggunanya dari cara pemesanan tiket sampai cara pelayanan saat di perjalanan. Travel ini bergerak dalam *online* dan *offline* untuk tiket pemesanannya untuk mempermudah para penggunanya memesan jarak jauh. Adanya dua metode pemesanan tersebut pengguna dapat memesan dengan cara yang mereka inginkan. Kemajuan teknologi jasa travel dapat beralih pemesanannya melalui media aplikasi seperti aplikasi BTM Travel yang menyediakan tour antar kota agar mempermudah pemesanan melalui *smartphone*.

Hasil observasi yang telah dilakukan ditemukannya permasalahan dalam sebuah aplikasi yang dialami oleh pengguna, dengan mengulas di sebuah playstore dengan keterangan ulasan yang dari segi fitur dan design masih sederhana dan kurang menarik.



**Gambar 1.1 Ulasan pada *Playstore* BTM Travel**

Pada ulasan di atas masih sangat sederhannya design pada aplikasi ini yang menjadikan *user experience* menjadi tidak memuaskan bagi para *user*. Selain melakukan observasi pada ulasan yang ada pada BTM Travel peneliti juga melakukan wawancara terhadap 16 orang untuk mengetahui seberapa layaknya penelitian ini di lakukan dengan mengajukan 6 pertanyaan terkait aplikasi. Dan peneliti menyimpulkan dari wawancara tersebut banyaknya keluhan terhadap aplikasi untuk memperbaiki fitur dan design yang ada pada aplikasi. Fitur dalam penggunaan aplikasi ini juga kurang lengkap dalam mempermudah penggunaan aplikasi, agar terciptanya aplikasi yang menarik dari tampilan antarmukanya dan memenuhi kebutuhan pengguna, perlu dilakukannya perbaikan pada *design* aplikasi BTM Travel. Perancangan perbaikan digunakan untuk memberikan rekomendasi tampilan antarmuka setelah dilakukannya evaluasi. Dengan menggunakan metode *User Centred Design* (UCD) dapat di gunakan untuk melakukan kerangka proses perbaikan aplikasi dan evaluasi tampilan antar muka karena peran yang menepatkan pada pengguna sebagai pusat pengembangan sistem. Berdasarkan jurnal “PERANCANGAN *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* PADA WEB MB TOURS AND TRAVEL BEKASI” yang di tulis oleh

Muhammad haikal, reza septa Kusuma, sharfina eka nauvanda, maryanah safitri, yaitu tentang bagaimana cara menemukan masalah dengan memperbaiki sebuah *design* melalui metode UCD dengan tahapan tahapan yang sesuai untuk proses metode yang di gunakan. Metode UCD ialah proses perancangan yang melibatkan keikutsertaan dan pengalaman manusia [2].

Peneliti pun ingin melihat dari motde kegunaan sistem yaitu dengan metode *System Usability Scale* yang telah dilakukan oleh peneliti, untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) pada aplikasi. dengan mengikuti cara metode ini penulis dapat mengetahui kegunaan aplikasi baik atau buruknya di mata pengguna. melakukan observasi terhadap permasalahan yang telah didapat dari yang telah di lakukan oleh penulis dengan mencocokkan

dengan pendapat penggunaanya dengan metode *System Usability Scale*, terhadap 24 responden yaitu mahasiswa Telkom dan masyarakat umum. Dengan membagikan kuisioner menanyakan langsung kepada pengguna melalui media aplikasi *whatsapp*. Dan mendata semua pertanyaan dari pengguna aplikasi dengan melakukan perhitungan sesuai metode yang ada pada SUS dan mendapatkan nilai rata rata yang kurang baik dari rata rata dengan nilai rata rata kurang dari 68 yang menyatakan bahwa nilai 56,875 berdasarkan metode SUS nilai yang di mana adanya kesalahan dalam kegunaan sebuah aplikasi, dan harus di lakukannya perbaikan sesuai penjelasan pada metode.

Dari hasil penelitian ini memiliki sebuah tujuan untuk merekomendasikan sebuah perbaikan *User Interface* dalam sebuah aplikasi BTM Travel yang telah digunakan untuk pemesanan tiket menjadi lebih baik dalam segi *User Interface* dan menjadikan aplikasi yang *User Friendly*. Dengan menggunakan metode pendekatan *User Centered Design* dan melakukan peningkatan terhadap permasalahan yang ada pada aplikasi, sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meningkatkan nilai kegunaan pada *System Usability Scale* agar menjadi lebih baik lagi dalam segi kegunaan aplikasinya.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut adalah pertanyaan peneliti yang ingin dijawab pada penelitian ini:

1. Bagaimana melakukan perancangan ulang UI/UX pada aplikasi BTM Travel dengan metode *User Centered Design*?
2. Bagaimana Hasil dari prototype yang telah di buat pada aplikasi BTM Travel dengan metode *User Centered Design*?
3. Bagaimana hasil evaluasi aplikasi BTM Travel menggunakan metode *system usability scale* setelah dilakukan perancangan?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan pertanyaan peneliti yang telah dipaparkan diatas, berikut adalah tujuan yang akan dicapai pada penelitian:

1. Menghasilkan *design* UI/UX aplikasi BTM Travel berdasarkan menggunakan metode *User Centred Design*.

2. Melakukan evaluasi dari percangan ulang menggunakan system usability scale.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dari penelitian ini adalah Perancangan ulang UI/UX aplikasi BTM Travel dengan veris terbaru yaitu 2.0.0 yang diperbaruhi pada 18 April 2023.