

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di masa modern, transportasi menjadi salah satu elemen penting dalam menunjang keberlangsungan hidup manusia. Transportasi merupakan sebuah perjalanan yang dilakukan dengan menggunakan sebuah kendaraan yang mengangkut penumpang maupun barang dengan tujuan untuk berpindah tempat. Transportasi dibagi menjadi 3 yaitu transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara (Nugraha, 2022).

Transportasi darat yang cukup efektif untuk melakukan sebuah perjalanan salah satunya adalah bus (Liu et al., 2025). Di Indonesia bus merupakan layanan transportasi publik yang diharapkan mampu menjadi moda angkutan darat yang aman, nyaman, cepat, efektif dan dengan biaya yang terjangkau (Sulistiyani Eka Lestari, 2022). Dalam pelayanan angkutan darat khususnya angkutan Bus di jalan raya (Pahlevi, 2022). Perum DAMRI sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berusaha memberikan layanan transportasi yang mampu mewujudkan layanan yang optimal bagi para calon penumpang (Hertati et al., 2021).

Di era modern, teknologi dan infrastruktur menjadi dua hal yang erat hubungannya dengan keberlangsungan hidup manusia (Arkaan et al., 2022) dengan hadirnya revolusi 4.0 perkembangan teknologi digital semakin berkembang pesat (Widiati et al., 2020). Aplikasi *mobile* telah menjadi solusi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan transportasi. Keberadaan aplikasi banyak dilirik untuk meningkatkan *e-business* oleh berbagai perusahaan agar tingkat penjualan dan peningkatan citra produk semakin luas (Esmemed et al., 2021). Data menunjukkan antusiasme masyarakat yang tinggi untuk melakukan pembelian tiket secara *online* menggunakan aplikasi (Pamungkas, 2022). Perum DAMRI sebagai penyedia jasa layanan transportasi bus terkemuka di Indonesia meluncurkan sebuah aplikasi DAMRI Apps untuk memfasilitasi pemesanan tiket bus DAMRI secara *online* (Ratnawati & Rizqi Mustafa Maulana, 2024). Tercatat pengguna DAMRI

Apps tumbuh sebesar 187,34 persen pada 2023 dibanding tahun 2022. Di tahun 2022 tercatat ada 112.006 pengguna, sedangkan di tahun 2023 terjadi kenaikan yang signifikan sebesar 321.838 pengguna (Damri, 2024). Bus merupakan salah satu transportasi darat yang menjadi favorit calon penumpang untuk melakukan perjalanan jarak jauh. Perum DAMRI mencatat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) sejak februari 2024 (Damri, 2024).

Melalui DAMRI Apps diharapkan pemesanan dan pembelian tiket perjalanan yang dapat di pesan secara lebih mudah tanpa harus mengantre di depan loket pemesanan (Ratnawati & Rizqi Mustafa Maulana, 2024). DAMRI Apps merupakan aplikasi pemesanan tiket *online* resmi yang dimiliki oleh Perum DAMRI.

Dalam sebuah aplikasi memiliki dua aspek yang sangat penting dalam mengembangkan sebuah produk digital yaitu *User Interface* dan *User Experience* (Normah & Sihalo, 2023). *User Interface* merupakan tampilan antar muka berupa desain estetika dan desain informasi (Soedewi et al., 2021). Sedangkan *User Experience* merupakan pengalaman atau respon pengguna saat berinteraksi dengan objek desain, *User Experience* dapat dilihat dari bagaimana pengguna merasakan kepuasan dan kemudahan saat menggunakan produk aplikasi (Anggoro et al., 2023). *User Interface* merupakan bagian dari *User Experience* (Wasiati & Sudarmanto, 2022).

Namun, meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan pemesanan tiket bus DAMRI secara *online*, terdapat beberapa masalah *usability* yang menghambat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. *Usability* merupakan aspek penting dalam sebuah desain aplikasi mulai dari kemudahan pengguna, efisiensi dan kepuasan pengguna (Mahendra & Susanty, 2021). Kualitas layanan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu produk (Riadi et al., 2021). Menurut Kotler, kualitas suatu produk atau layanan jasa adalah seluruh *fitur* dan atribut yang mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna (Maulidiah et al., 2023). Kepuasan pengguna dapat dilihat setelah pengguna berinteraksi dan menggunakan produk atau layanan jasa (Ariyanto, 2023).

Aplikasi yang memiliki *usability* yang baik akan memungkinkan pengguna mencapai tujuannya dengan cepat dan tanpa hambatan. Namun, berdasarkan *feedback* dari pengguna, hasil *usability testing* dan analisis *usability* menggunakan metode *heuristic evaluation*, DAMRI Apps masih memiliki beberapa tantangan masalah. Hal ini perlu dibenahi guna meningkatkan nilai suatu produk layanan dan jasa (Agustian & Hadimin, 2022).

Di dalam aplikasi pemesanan tiket tentunya tidak hanya memiliki *fitur* jadwal operasional, pemesanan tiket dan transaksi pembayaran saja, masih banyak tantangan dan masalah yang dihadapi dalam melakukan pemesanan tiket bus secara *online*. Beberapa masalah *usability* yang sering dikeluhkan oleh pengguna berdasarkan hasil pengamatan terhadap *review* aplikasi DAMRI Apps (data skunder) antara lain: Tampilan antarmuka (*user interface*) yang kurang intuitif, membuat pengguna kesulitan dalam melakukan navigasi dengan aplikasi dan menemukan informasi yang dibutuhkan karena desain antarmuka yang kurang *user-friendly*. Proses pemesanan tiket yang rumit, terutama bagi pengguna baru yang belum familiar dengan alur pemesanan pada aplikasi. Ketidakkuratan informasi, seperti jadwal dan ketersediaan tiket yang menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan pengguna. Kurangnya responsivitas aplikasi, seperti lambatnya *loading* atau *error* saat proses transaksi.

Masalah *usability* ini tidak hanya mengurangi kepuasan pengguna, tetapi dapat berdampak pada penurunan kepercayaan terhadap layanan Damri secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek *usability* pada aplikasi DAMRI Apps khususnya pada layanan pemesanan tiket bus DAMRI. Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dan *heuristic evaluation* dengan tujuan menemukan masalah *usability* serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan efektif pada aplikasi DAMRI Apps.

Dengan memperbaiki masalah *usability*, aplikasi DAMRI Apps diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih optimal dan *user-friendly*, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung transformasi digital dalam layanan transportasi publik di Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terdapat ketidakpuasan pengguna pada tampilan antarmuka (*user interface*) yang kurang intuitif.
2. Proses pemesanan tiket yang rumit, terutama bagi pengguna baru yang belum familiar dengan alur pemesanan pada aplikasi.
3. Ketidakakuratan informasi, seperti jadwal dan ketersediaan tiket yang menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan pengguna.
4. Kurangnya responsivitas aplikasi, seperti lambatnya *loading* atau *error* pada saat proses transaksi menyebabkan pengalaman pengguna pada saat berinteraksi dengan aplikasi menjadi kurang efektif dan tidak efisien.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apa yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan aplikasi DAMRI Apps?
2. Mengapa masih banyak pengguna aplikasi DAMRI Apps yang menghadapi kesulitan dalam melakukan proses pemesanan tiket?
3. Bagaimana cara menciptakan desain interaksi yang optimal pada aplikasi DAMRI Apps untuk memberikan pengalaman pengguna yang baik?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari analisis ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pengguna terhadap layanan pemesanan tiket bus DAMRI secara *online*.
2. Menganalisa hasil dari identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pengguna terhadap layanan pemesanan tiket bus DAMRI secara *online*.
3. Menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dengan mengoptimalkan desain interaksi aplikasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut beberapa manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Dari penelitian ini pihak Perum DAMRI perlu melakukan inovasi terkait pengembangan produk digital mereka agar pemesanan tiket secara *online* dapat dilakukan secara lebih optimal.
2. Penelitian ini dapat dijadikan referensi / pengembangan ide kreatif untuk membangun sebuah aplikasi yang lebih baik lagi dari segi desain untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna aplikasi.
3. Selain itu penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai pedoman perusahaan terkait untuk penerapan dan pengembangan desain aplikasi layanan publik yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang di gunakan dalam laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang yang membahas fenomena dari umum ke khusus, yang di dasari oleh masalah dan urgensi dari penelitian ini. Berawal dari latar belakang yang di bahas maka didapatkan identifikasi masalah dan rumusan masalah bahwa dalam kegiatan pemesanan tiket bus DAMRI secara *online* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Lalu pada bab ini juga terdapat tujuan dan manfaat yang bisa di dapatkan dari penelitian ini.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori – teori terkait penelitian dalam penggunaan aplikasi, *interaction design*, UI/UX dan metode *heuristic evaluation* yang didapatkan dari studi *literature* yang bersumber dari jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data dan metode analisis desain yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan adalah metode pengumpulan data kualitatif, dengan melakukan observasi, *heuristic evaluation* dan *usability testing*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis observasi dengan memaparkan bukti visual, dokumentasi dan wawancara, analisis *heuristic evaluation* dengan memaparkan uji validasi UI/UX yang dilakukan oleh para ahli, serta analisis *usability testing* dengan melakukan perhitungan terhadap aspek *learnability*, *effectiveness* dan *efficiency*.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini diawali dengan menjelaskan gambaran umum mengenai objek penelitian ini berupa aplikasi pemesanan tiket bus DAMRI. Kemudian disusul dengan paparan masalah yang di dapatkan dari hasil pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan. Diakhiri dengan mengusulkan perbaikan – perbaikan dalam bentuk rekomendasi desain dan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang di dapatkan dari hasil penelitian ini.