

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Selama dekade terakhir, industri pariwisata dan perjalanan telah mengalami transformasi digital yang signifikan, memperluas cakupan dan keterjangkauan layanannya melalui platform digital. Namun, meskipun ada kemajuan substansial, masih terdapat hambatan signifikan dalam aksesibilitas dan kemudahan pengguna layanan penyewaan kendaraan dan jasa travel. Banyak konsumen menghadapi kesulitan dalam menemukan penyedia layanan yang terpercaya, transparan, dan memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Hal ini disebabkan oleh informasi yang terfragmentasi dan kurangnya agregasi yang efisien dalam platform yang tersedia saat ini (Ahmed et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ahmed, Hazlan and Abdulla, 2021) mengatakan, untuk menemukan layanan rental mobil, seseorang harus menghubungi manajer layanan rental atau mengunjungi toko secara langsung. Namun, dengan perkembangan aplikasi smartphone, proses ini dapat dilakukan hanya dengan beberapa ketukan di layar ponsel, memberikan informasi akurat tentang jenis mobil, harga, dan bahkan memungkinkan pengguna untuk menghubungi manajer toko secara langsung.

Solusi untuk permasalahan di atas adalah membuat desain aplikasi yang memudahkan pengguna menyewa kendaraan atau menyewa jasa travel untuk berbagai keperluan seperti berwisata, *study tour*, atau tur lainnya menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kesulitan menemukan layanan yang sesuai, baik yang tersedia di mesin pencari seperti *Google* maupun yang hanya dapat dihubungi melalui kontak pribadi. Sementara itu, *Usability Testing* akan diterapkan untuk menilai kemudahan penggunaan aplikasi dan mengidentifikasi masalah interaksi. Menurut (Carroll & Hertzum, 2020), *Usability Testing* melibatkan partisipan yang menggunakan produk dan mengungkapkan pikiran mereka, sementara seorang designer mengamati dan mendengarkan pendapat mereka, guna menggali masalah-masalah yang mungkin

tidak terlihat selama proses desain awal dan memastikan produk akhir lebih intuitif dan mudah digunakan.

Pendekatan *Design Thinking* dipilih sebagai kerangka kerja dalam perancangan UI/UX aplikasi ini, mengingat kemampuannya dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah dari perspektif pengguna (Kwon et al., 2021). Lima fase *Design Thinking*—empati, definisi, ideasi, prototipe, dan pengujian—diadopsi dalam proses pengembangan untuk menciptakan solusi yang intuitif, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan spesifik pengguna. Melalui pendekatan ini, diharapkan aplikasi yang dikembangkan tidak hanya akan menyederhanakan proses penyewaan jasa travel dan kendaraan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan.

Penelitian ini relevan dan tepat waktu mengingat peningkatan permintaan akan solusi digital dalam industri travel dan pariwisata yang terus berkembang. Fokus pada pengalaman pengguna dan kemudahan akses diharapkan menghasilkan aplikasi yang menjadi terobosan dalam cara konsumen mengakses dan menggunakan layanan travel. Aplikasi ini diharapkan memberikan dampak positif baik bagi pengguna maupun penyedia layanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas didapatkan pokok permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana aplikasi dapat menggabungkan dan mengumpulkan informasi dari berbagai penyedia layanan rental dan jasa travel untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi tersebut secara efisien?
- b. Bagaimana mendesain antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan yang memanfaatkan kerangka kerja design thinking untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna?
- c. Bagaimana menjalankan *Usability Testing* untuk menggali masalah-masalah yang tidak terlihat selama proses design untuk memastikan produk akhir yang lebih intuitif dan mudah digunakan?

1.3. Tujuan

Tujuan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan diatas adalah:

- a. Mengembangkan sebuah desain aplikasi yang meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan penyewaan kendaraan dan jasa travel dengan mengintegrasikan informasi dari berbagai penyedia layanan dalam satu platform yang mudah digunakan.
- b. Mendesain antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan, mengadopsi prinsip-prinsip *Design Thinking* untuk memastikan bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan spesifik pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.
- c. Melaksanakan *Usability Testing* untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang tidak terlihat selama proses desain, guna memastikan produk akhir yang lebih intuitif dan mudah digunakan.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini adalah:

- a. Pengguna akan mendapatkan manfaat dari kemudahan akses ke berbagai layanan penyewaan kendaraan dan jasa travel melalui satu aplikasi, mengurangi kebutuhan untuk mencari penyedia layanan secara individu.
- b. Penyedia layanan akan mendapat manfaat dari visibilitas yang ditingkatkan melalui agregasi di platform digital, yang bisa menarik lebih banyak pelanggan.
- c. Pengembangan aplikasi ini dapat mendorong inovasi dalam penggunaan teknologi di industri travel dan pariwisata.