

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi telah mencapai tahapan yang signifikan sehingga dapat mendominasi hampir semua industri. Hampir semua perusahaan telah menggunakan kemudahan internet dalam bertransaksi. Teknologi internet membawa kemudahan lebih karena dapat mengubah cara seseorang berkomunikasi, mendukung sistem bisnis bahkan internet dapat menghubungkan orang tanpa memandang jarak. Ada enam alasan mengapa teknologi internet penting [1]. Pertama, Internet memiliki koneksi dan jangkauan yang luas, dapat mengurangi biaya komunikasi dan biaya transaksi, serta mengurangi biaya kantor, bersifat interaktif, fleksibel, mudah digunakan, dan menawarkan kesempatan untuk berbagi informasi secara tepat.

Ada dua pendekatan berbeda untuk pengembangan perangkat lunak, yaitu kebutuhan pengguna dan pengalaman pengguna. Persyaratan pengguna adalah tentang memenuhi harapan dan persyaratan pelanggan untuk solusi perangkat lunak, sedangkan pengalaman pengguna mencakup semua aspek interaksi pengguna-perangkat lunak. Meningkatkan nilai perangkat lunak mengharuskan perangkat lunak memiliki fitur yang dapat digunakan dan mudah digunakan, serta desain atau lingkungan kerja yang menarik yang sesuai dengan perilaku pengguna.

Dengan menghubungkan kebutuhan pengguna dan pengalaman pengguna, produktivitas developer dapat ditingkatkan dengan berfokus pada fitur yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, integrasi ini juga dapat meningkatkan perangkat lunak dengan memperbaiki masalah yang mungkin muncul selama proses pengembangan.

Saat mengembangkan aplikasi, perlu mengidentifikasi kebutuhan dan fungsi untuk memastikan keberhasilan perangkat lunak. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa terdapat empat karakteristik yang dapat mempengaruhi keberhasilan perangkat lunak, antara lain kompleksitas, penerapan, fitur, dan transparansi [2]. Dalam penelitian ini, metode *UX Journey (User Experience Journey)* digunakan untuk menganalisis dan memahami pengalaman pengguna. Tujuan dari *UX Journey* adalah untuk memahami perjalanan pengguna dari awal hingga akhir menggunakan produk atau layanan dan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang dalam pengalaman pengguna [2].

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kebutuhan perangkat lunak dan solusi desain pada aplikasi *Flight Booking* yang dilakukan dengan menggunakan metode *UX Journey* untuk mengatasi masalah pemesanan tiket pesawat. Dengan menggunakan *UX Journey* dalam penelitian ini, penulis mengharapkan memperoleh informasi lebih lengkap dan terperinci tentang karakteristik dari pengguna terlebih lagi, bukan hanya memahami kebutuhan pengguna tetapi juga memahami emosi dan pengalaman pengguna.

Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian untuk menganalisis kebutuhan pengguna dan memberikan solusi desain aplikasi pemesanan tiket menggunakan *UX Journey* untuk mengatasi permasalahan pengguna. Dari metode ini, peneliti berharap dapat memperoleh informasi yang lebih kompleks dan detail tentang properti pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan penelitian dari yang menggambarkan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana melakukan analisa dan implementasi metode *UX Journey* untuk pemesanan tiket pesawat secara online?
2. Bagaimana solusi dalam penyelesaian permasalahan kasus pemesanan tiket pesawat secara online sesuai dengan kebutuhan pengguna?
3. Bagaimana melakukan validasi dan verifikasi dari permasalahan pemesanan tiket pesawat secara online dengan menggunakan *requirement metric* dan *acceptance criteria*?

1.3 Tujuan

Rumusan penelitian dari yang menggambarkan tujuan yang dipertimbangkan dalam penelitian ini yakni:

1. Menyelesaikan permasalahan pada pemesanan tiket pesawat secara online dengan melakukan analisa dan implementasi metode *UX Journey*.
2. Memberikan solusi dalam permasalahan pemesanan tiket pesawat secara online
3. Melakukan validasi dan verifikasi dari permasalahan pemesanan tiket pesawat secara online dengan menggunakan *requirement metric* dan *acceptance criteria*.

1.4 Batasan Masalah

1. Menjelaskan langkah-langkah dalam menyelesaikan masalah dengan metode *UX Journey*.
2. Solusi yang diberikan dalam bentuk solusi desain dan *User Stories*.
3. Kualitas desain dan kebutuhan di validasi dan verifikasi dengan metode yang menunjukkan kualitas perangkat lunak.