

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah menjadikan website sebagai sarana utama bagi perusahaan jasa untuk menampilkan informasi dan memfasilitasi transaksi secara cepat dan terukur [1]. Fasilitas informasi merupakan hal yang sangat penting, karena hal tersebut menjadi tuntutan dalam menyediakan informasi yang cepat, efisien terhadap mencari informasi, dan mudah digunakan untuk masyarakat luas [2]. Dalam perkembangan ini banyak teknologi informasi yang diserap, salah satunya adalah website [3][4]. Penerapan teknologi informasi seperti website dalam keberlangsungan bisnis penyedia jasa rental mobil sangat dibutuhkan. Perkembangan inilah yang memotivasi PT. Rajawali Penanggungan untuk mengimplementasikannya [5].

PT. Rajawali Pananggungan hingga saat ini belum memiliki website pemesanan rental mobil sehingga proses pemesanan masih dilakukan secara manual melalui komunikasi langsung telepon, dan pesan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterlambatan konfirmasi, risiko salah pencatatan, dan kesulitan pemilik dalam memonitor data secara real time [6], maka diperlukan sebuah sistem informasi rental mobil yang terdigitalisasi. Sistem informasi ini diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut dengan meminimalisir kesalahan manusia, meningkatkan keamanan data, serta memberikan efisiensi dan fleksibilitas yang lebih baik dalam pengelolaan proses penyewaan mobil [7]. Keberhasilan sistem informasi ini akan menjawab kekhawatiran konsumen terkait keamanan dan privasi data, serta meningkatkan persepsi positif terhadap modernisasi perusahaan dalam sistem digital yang efisien [8].

Situs web penyewaan mobil menghadapi beberapa tantangan yang disorot dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh Putra (2023) [9]. Ini termasuk masalah seperti inefisiensi transaksi, kurangnya fitur lengkap, antarmuka pengguna yang membingungkan, dan proses yang memakan waktu bagi pemilik dan penyewa [3] [6]. Selain itu, studi pengukuran kegunaan telah menunjukkan variasi dalam

pendekatan dan menyoroti jebakan umum dalam pengukuran kegunaan [10], menekankan pentingnya antarmuka pengguna yang dirancang dengan baik [11]. Temuan penelitian ini menyoroti perlunya mengatasi masalah kegunaan *usability* dalam rangka meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap platform penyewaan mobil [12]. Penyedia jasa rental mobil sering kali memberikan tampilan halaman utama yang kurang menarik, kurangnya informasi promo yang tersedia, dan filter budget belum ada. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya minat pengguna pada website. [13].

Dalam menyediakan situs web layanan penyewaan mobil yang sesuai dengan harapan pengguna, perlu dilakukan penggalan pengalaman pengguna atau yang biasa disebut *user experience (UX)* [14]. *User experience* dapat menjadi faktor penentu apakah pengguna akan terus menggunakan website tersebut atau tidak dan juga *user experience* seringkali dijadikan faktor kredibilitas sebuah website karena dengan *user experience* yang baik website tersebut memiliki peluang besar untuk memenangkan persaingan dengan website lain [14].

Untuk menganalisa kebutuhan dari pengguna, metode yang digunakan dalam penelitian adalah *UX Journey* yang mana metode tersebut terintegrasi dari penggalan kebutuhan dan mengetahui pengalaman yang dimiliki pengguna [15]. Jadi pada metode ini peran dari pengguna sangat penting karena nantinya hasil desain akan digunakan oleh pengguna [16]. *UX Journey* merupakan turunan dari teknik *Design Thinking* dengan tujuan untuk menghadirkan sebuah solusi desain dan menyetarakan pemikiran yang luas dan bercabang. *UX Journey* bertujuan untuk memberikan solusi dengan didasari oleh kebutuhan pengguna [17].

Maka dari itu, peneliti akan menelaah hal yang dibutuhkan dari pengguna beserta solusi berbentuk desain [18], penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi desain yang optimal bagi website penyewaan mobil PT Rajawali Penanggung dengan menggunakan pendekatan *UX Journey* [19]. Peneliti mengharapkan dengan menggunakan *UX Journey* akan mendapatkan hasil yang lebih detail mengenai penggalan kebutuhan kepada pengguna [20]. Selain menggali kebutuhan, peneliti juga perlu mengetahui emosi dan pengalaman yang dimiliki oleh pengguna [21].

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian berikut dapat dibuat berdasarkan latar belakang informasi di atas:

- a. Bagaimana menganalisa dan pengimplementasian *UX Journey* pada solusi desain dalam website pemesanan rental mobil?
- b. Bagaimana solusi desain pada tampilan halaman utama dan promo sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna?
- c. Bagaimana cara melakukan verifikasi dan validasi dengan menggunakan *requirement metric, acceptance criteria* pada website pemesanan rental mobil?

1.3. Tujuan

Tujuan dari permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni :

- a. Mendapatkan hasil analisa pada website pemesanan rental mobil dengan *UX Journey*.
- b. Memberikan solusi terkait desain UX website pemesanan rental mobil yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- c. Mendapatkan hasil verifikasi dan validasi dengan *Acceptance Criteria, Requirement Metric* dari website pemesanan rental mobil.

1.4. Batasan Masalah

- a. Menguraikan tahapan-tahapan permasalahan menggunakan *UX Journey*.
- b. Solusi akan diberikan berbentuk desain wireframing dan berdasarkan pengalaman pengguna.
- c. Verifikasi dan validasi akan menunjukkan kualitas dan kebutuhan desain dari perangkat.