

## BAB II STUDI LITERATUR

### 2.1. Studi Literatur

Situs web penyewaan mobil dapat memperoleh manfaat dari menggabungkan perjalanan pengalaman pengguna UX Journey untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kegunaan [22]. Penerapan teknologi informasi seperti website dalam keberlangsungan bisnis penyedia jasa rental mobil sangat dibutuhkan untuk mengatasi kelemahan utama dari proses penyewaan mobil secara manual [5], seperti sistem pencatatan yang rentan terhadap kesalahan manusia dan kehilangan data penting serta risiko keamanan dan privasi yang tinggi akibat penanganan data secara tidak aman [6]. Desainer dapat membuat gambaran holistik tentang pengalaman pengguna dengan mempertimbangkan aspek temporal dan kurva emosional sepanjang perjalanan [17]. Dengan mengimplementasikan UX Journey [17], PT. Rajawali Penanggungan berharap dapat meminimalisir kesalahan manusia, meningkatkan keamanan data, serta memberikan efisiensi dan fleksibilitas yang lebih baik dalam pengelolaan proses penyewaan mobil, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan persepsi positif konsumen [6].

Memahami interaksi kompleks dan penilaian subjektif dari pengguna adalah kunci dalam mendesain pengalaman yang efektif. Penelitian menunjukkan bahwa memperhatikan faktor-faktor seperti alur navigasi, kemudahan penggunaan, dan responsivitas situs dapat sangat memengaruhi persepsi pengguna terhadap platform digital [23]. Dengan fokus pada elemen-elemen ini, perusahaan dapat menciptakan situs web yang tidak hanya fungsional tetapi juga menyenangkan untuk digunakan [24]. Implementasi UX Journey yang efektif memungkinkan perusahaan untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga dapat terus beradaptasi dan meningkatkan layanannya secara berkelanjutan [25]. Selain itu, menurut Kremer (2017) pemanfaatan metode UX Journey dapat secara efektif membangun antarmuka yang ramah pengguna untuk aplikasi persewaan seperti Pinjemobil, yang mengarah ke tingkat kepuasan pengguna yang tinggi [24]. Konsep UX Journey dalam industri otomotif melampaui situs web untuk mencakup seluruh interaksi pengguna-produk, menekankan pentingnya pengalaman positif dan memuaskan dari kontak awal dengan mobil hingga penggunaan dan pengembalian

mobil secara keseluruhan, yang secara signifikan dapat berdampak pada rekomendasi pelanggan [26].

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung pengembangan dan peningkatan minat dalam industri rental mobil [27]. Teknologi informasi telah membuka peluang baru bagi perusahaan rental mobil untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka. Dengan adanya aplikasi dan sistem informasi terbaru, pengelolaan data mengenai armada mobil yang disewakan menjadi lebih efektif dan mudah dilakukan [28]. Ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan promosi layanan mereka secara online dan memperluas jaringan bisnis mereka dengan lebih efisien. Dengan demikian, teknologi informasi telah membuktikan perannya yang penting dalam meningkatkan kinerja dan keberhasilan perusahaan rental mobil [29]. Penelitian yang dilakukan Agustia et al. (2015) menyoroti pentingnya sistem informasi manajemen dalam konteks rental mobil dengan studi kasus pada Sewan Id. Mereka menemukan bahwa sistem yang dirancang secara efektif membantu pengusaha dalam mengelola data dengan efisiensi tinggi [30]. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa sistem informasi yang baik dapat memberikan informasi detail tentang jenis mobil yang tersedia untuk disewakan secara online, memudahkan dalam kegiatan promosi, serta memperluas jaringan bisnis perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang berharga tentang bagaimana implementasi sistem informasi yang tepat dapat meningkatkan kinerja dan keberhasilan perusahaan rental mobil [30].

Penelitian yang dilakukan oleh Aldisa (2022) telah mengeksplorasi desain situs web rental mobil menggunakan berbagai metode untuk meningkatkan pengalaman pengguna [31]. Satu studi berfokus pada pembangunan sistem informasi penyewaan mobil berbasis Android, menggunakan metode Pieces untuk mengukur kepuasan pengguna dan Skala Usability Scale (SUS) untuk menilai kegunaan sistem [31]. Proyek penelitian lain bertujuan untuk membuat situs web penyewaan kendaraan untuk merampingkan transaksi antara pemilik dan penyewa, menekankan pentingnya mencocokkan kendaraan dengan kebutuhan penyewa untuk penyewaan yang cepat dan andal [32]. Selain itu, pada penelitian Ayuningtyas (2018) aplikasi berbasis web bernama Pinjemobil diusulkan untuk

memaksimalkan pemanfaatan kendaraan milik pribadi untuk disewa, menggunakan Pengembangan Aplikasi Cepat (RAD) dan pengujian kegunaan untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna 83,93% [25]. Studi-studi ini secara kolektif menyoroti pentingnya metodologi desain yang berpusat pada pengguna, seperti SUS, RAD, dan Customer Journey Maps, dalam mengoptimalkan UX platform penyewaan mobil.

Tabel 2.1 berisikan *Research Gap* yang merupakan rangkuman dari beberapa penelitian yang telah disebutkan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk memahami permasalahan yang diangkat dari penelitian yang telah selesai guna menghasilkan pertanyaan penelitian baru yang kemudian dapat dijadikan landasan penelitian yang lebih mendalam terhadap kasus dan permasalahan terkait.

Tabel 2.1 Research Gap

No	Insight	Hasil	Metode	Batasan	No. Kutipan
1.	Kremer (2017) Mengintegrasikan konsep UX Journey pada situs web penyewaan mobil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kegunaan.	Desain antarmuka yang ramah pengguna dan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi.	UX Journey, Customer Journey Maps	Mempunyai batasan pada situs web penyewaan mobil .	[24]
2.	Agustia (2015) Pemanfaatan teknologi informasi	Peningkatan efisiensi operasional, promosi	Sistem Informasi Manajemen	Fokus pada perusahaan rental mobil secara umum.	[30]

	memberikan manfaat signifikan dalam mendukung pengembangan dan peningkatan minat dalam industri rental mobil.	layanan secara online, dan perluasan jaringan bisnis yang lebih efisien.			
3.	Aldisa (2022), Kurniawan (2020), Ayuningtyas (2018) Penelitian-penelitian sebelumnya mengeksplorasi desain situs web rental mobil menggunakan berbagai metode untuk meningkatkan pengalaman pengguna.	Sistem informasi penyewaan mobil berbasis Android, situs web penyewaan kendaraan untuk transaksi cepat, aplikasi web Pinjemobil dengan tingkat kepuasan pengguna 83,93%.	Metode Pieces, Skala Usability Scale (SUS), Pengembangan Aplikasi Cepat (RAD), pengujian kegunaan.	Batasan pada pengembangan sistem atau aplikasi penyewaan mobil.	[31], [32], [25]
4.	Menerapkan pendekatan	Antarmuka pengguna	Pemetaan Customer	Membutuhkan sumber daya dan	[33]

	<p>Eperience Quality (EXQ) dalam layanan rental mobil dapat mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif.</p>	<p>yang ramah dan intuitif selama proses rental mobil, Pengalaman pelanggan yang lancar dan efisien dari pencarian hingga pengembalian mobil. Transparansi informasi tentang ketersediaan, harga, dan kebijakan rental. Personalisasi dan rekomendasi mobil yang sesuai dengan preferensi pelanggan. Peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan</p>	<p>Journey untuk mengidenti fikasi titik sentuh dan hambatan dalam proses rental. Penelitian pengguna dengan metode kualitatif (wawancara, observasi) untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Perancangan antarmuka pengguna dengan prinsip User-Centered Design.</p>	<p>investasi yang cukup untuk melakukan penelitian pengguna dan pemetaan Customer Journey yang menyeluruh. Tan tangan dalam mengintegrasika n data dari berbagai sumber untuk memberikan pengalaman yang seamless di semua titik sentuh. Kebutuhan untuk terus memonitor dan mengoptimalkan pengalaman pengguna seiring waktu sesuai dengan umpan balik pelanggan dan perubahan kebutuhan</p>	
--	--	---	---	---	--

			Pengujian kegunaan (Usability Testing) untuk memvalida si desain dan mengidenti fikasi area perbaikan	
--	--	--	---	--

## 2.2. Kerangka Teori

### 2.2.1 Penyewaan Mobil

Penyewaan mobil adalah layanan yang memungkinkan pelanggan menyewa kendaraan untuk periode tertentu, memfasilitasi solusi transportasi yang nyaman. Berbagai sistem penyewaan mobil, seperti sistem penyewaan mobil yang dibangun di atas tumpukan MERN [34], proyek penyewaan mobil berbasis PHP [35], dan sistem penyewaan kendaraan online menggunakan HTML, CSS, dan JavaScript [36], menawarkan antarmuka yang ramah pengguna bagi pelanggan untuk menelusuri mobil yang tersedia, membuat reservasi, mengelola pemesanan, dan menyelesaikan transaksi secara efisien. Sistem ini merampingkan operasi untuk perusahaan persewaan mobil dengan mengotomatiskan proses seperti pendaftaran kendaraan, manajemen inventaris, penetapan harga, penagihan, dan pelaporan [37]. Selain itu, kemajuan teknologi, seperti mengintegrasikan *blockchain* dan IoT dalam sistem sewa terdesentralisasi, meningkatkan proses sewa dengan memberikan otonomi, fungsi tambahan, dan kemudahan penggunaan untuk penyewa dan perusahaan persewaan [38]. Secara keseluruhan, layanan penyewaan mobil memenuhi meningkatnya permintaan untuk pilihan transportasi yang fleksibel dan mudah diakses dalam lanskap mobilitas yang berkembang saat ini [38].

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh F. Kie (2016) tentang minat publik dalam penyewaan mobil terutama berfokus pada layanan berbagi mobil dan dampaknya pada lingkungan perkotaan dan sistem transportasi. Penelitian telah

menunjukkan bahwa program berbagi mobil memiliki potensi untuk mengurangi tingkat kepemilikan kendaraan individu, berkontribusi pada peningkatan arus lalu lintas, pertumbuhan ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat [39]. Namun menurut F. Zhou (2020) , temuan menunjukkan bahwa ketersediaan program berbagi mobil mungkin memiliki pengaruh terbatas pada keputusan masyarakat umum untuk memiliki kendaraan, menekankan pentingnya kampanye pendidikan dan kesadaran untuk meningkatkan preferensi publik terhadap berbagi mobil [40]. Selain itu, penelitian oleh N. Kireeva (2021) menunjukkan bahwa penggunaan berbagi mobil alih-alih memiliki mobil dapat meminimalkan dampak negatif dari kegiatan logistik pada lingkungan perkotaan, terutama di kota-kota padat penduduk, di mana efek positif dari berbagi mobil paling terlihat [41]. Sedangkan menurut A. Trentini (2017), sementara penyewaan mobil merupakan bagian yang signifikan dari pengeluaran perjalanan liburan, penelitian telah menunjukkan bahwa merek dan harga secara signifikan memengaruhi keputusan konsumen untuk menyewa kendaraan, dengan pengaruh terbatas dari citra agen penyewaan [42].

### **2.2.2 Desain**

Desain situs web memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan efisien [43]. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ibrahim (2016), berbagai aspek seperti tampilan, navigasi, konten, dan proses belanja dipahami memiliki signifikansi dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna [43]. Menurut R. D. Pratama (2014), penggunaan metodologi seperti pemikiran desain telah terbukti berhasil dalam menciptakan elemen visual yang menarik dan responsif terhadap kebutuhan serta preferensi pengguna [44]. Evaluasi terhadap kualitas desain situs web juga dipandang sangat penting, dengan fokus utama pada kegunaan guna memastikan antarmuka yang ramah pengguna dan interaksi yang efisien [45]. Teknik penelitian seperti pelacakan mata, sebagaimana yang dijelaskan oleh Permana (2013), menjadi salah satu pendekatan yang digunakan untuk memperoleh wawasan yang mendalam tentang perilaku dan preferensi pengguna saat berinteraksi dengan situs web [46]. Dengan mengintegrasikan

estetika, fungsionalitas, dan kegunaan, desain situs web yang efektif diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang menarik dan mulus [47].

Implementasi desain situs web memainkan peran penting di berbagai sektor, seperti pendidikan dan layanan publik [48]. Kegiatan penelitian oleh S. Wahidah (2022) telah menunjukkan pentingnya menerapkan sains yang relevan untuk mengatasi masalah masyarakat, seperti kebutuhan situs web sekolah untuk memberikan informasi secara efisien [48]. Demikian pula, pendapat I. Ihsan (2023) selama pandemi Covid-19, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah memanfaatkan desain situs web untuk mengelola dan mempromosikan produk mereka secara efektif [49]. Pengembangan situs web yang dipaparkan L. Afuan (2023) pendidikan sangat penting bagi institusi untuk meningkatkan komunikasi dengan siswa dan pemangku kepentingan, menekankan pentingnya memiliki kehadiran online untuk tujuan pendidikan [50]. Selain itu, dalam konteks layanan publik, penerapan media pemetaan berbasis situs web telah meningkatkan integrasi layanan di Kota Tegal, Indonesia, menampilkan manfaat desain yang berpusat pada pengguna dalam menciptakan platform yang dapat diakses untuk publik [51].

### **2.2.3 UX Journey**

Pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan kebutuhan pengguna merupakan faktor kunci dalam pengembangan perangkat lunak yang sukses. Dengan mengintegrasikan perspektif pengguna secara holistik ke dalam proses pengembangan, produk akhir akan menjadi lebih *user-friendly*, selaras dengan ekspektasi dan preferensi pengguna, serta memiliki estetika yang menarik [17]. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas penggunaan perangkat lunak, tetapi juga mengoptimalkan efisiensi pengembangan dengan memfokuskan upaya pada fitur yang penting bagi pengguna dan mengatasi masalah yang potensial [17]. Selain itu, integrasi perjalanan pengguna UX Journey dalam siklus pengembangan dapat meningkatkan produktivitas dan kepercayaan diri pengembang, karena mereka dapat memberikan perhatian khusus pada kebutuhan pengguna dan mengatasi tantangan dengan lebih efektif, memperkuat keyakinan mereka dalam menghasilkan perangkat lunak yang berkualitas tinggi [17].

Metode UX Journey melibatkan pemahaman bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem atau produk melalui berbagai tahapan, titik sentuh, dan keadaan emosional untuk meningkatkan pengalaman pengguna [17]. Metode ini sangat penting dalam bidang-bidang seperti *Design Thinking*, *Service Design*, dan *User Experience Design* [17]. Ini membantu dalam menavigasi kompleksitas dengan mensintesis data dan membimbing proses desain melalui refleksi diri dan pengumpulan informasi [17]. Selain itu, metode ini melibatkan pembuatan perjalanan pengguna, yang merupakan representasi skematis dari jalur pengguna melalui interaksi, saluran, dan fungsi yang berbeda [17].

Metode UX Journey memainkan peran penting dalam pengembangan produk dengan menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk menganalisis dan mengkomunikasikan pengalaman pengguna *ux* sepanjang proses pengembangan [17]. Dengan mengintegrasikan persyaratan pengguna dan pengalaman pengguna, pengembang dapat fokus pada fitur yang selaras dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam pengembangan perangkat lunak [20]. Selanjutnya, dalam konteks seperti teknologi imersif, di mana keterlibatan pengguna adalah yang terpenting, metrik telah diusulkan untuk menilai keterlibatan melalui analisis log otomatis, menunjukkan kelayakan metode dalam mengevaluasi UX dan keterlibatan secara efektif [20]. Selain itu, metode UX Journey meluas ke pengoptimalan layanan, di mana ia memfasilitasi pengaturan otomatis untuk pengguna dalam antrian, meningkatkan pengalaman mereka dengan memberikan perkiraan waktu keberangkatan berdasarkan data historis dan *real-time*, sehingga mengurangi ketidaknyamanan dan meningkatkan kepuasan layanan [17].

### **2.3. Konteks Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna dalam aplikasi pemesanan rental mobil dengan menggunakan metode UX Journey [17]. Ruang lingkup penelitian meliputi identifikasi target pengguna, pemetaan skenario penggunaan, analisis tahapan interaksi, pengumpulan data pengguna, analisis emosi dan sentimen, serta visualisasi UX Journey [17]. Melalui pendekatan ini, penelitian akan mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pengguna selama proses pemesanan

rental mobil, mulai dari pencarian informasi hingga penyelesaian transaksi. Tujuannya adalah mengidentifikasi titik-titik kritis yang dapat menyebabkan frustrasi atau kebingungan pada pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan efisiensi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan menerapkan metode UX Journey, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembang aplikasi rental mobil dalam merancang antarmuka dan alur interaksi yang lebih *user-friendly* dan intuitif [17]. Tabel 2.2 merupakan analisis persaingan yang dilakukan untuk mengembangkan solusi desain website "Rajawalipenanggungan.com" yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 2.2 Competitor Analysis

Kompetitor	Penjelasan	Literatur
Bluebird	Bluebird adalah perusahaan rental mobil lokal di Indonesia yang menawarkan berbagai tipe kendaraan dengan harga kompetitif.	[52]
Trevor	Trevor adalah aplikasi berbagi mobil yang memungkinkan pengguna menyewa mobil pribadi dari pemilik lain, menawarkan fleksibilitas tinggi.	[13]
TracToGo	TracToGo adalah aplikasi dari PT Serasi Autoraya yang menyediakan layanan penyewaan mobil dengan proses pemesanan yang mudah dan cepat.	[53]
<i>Direct</i>	Movic adalah platform digital yang menyediakan layanan sewa mobil, menawarkan kemudahan bagi pengguna untuk memesan mobil melalui aplikasi.	[54]

Indirect	Grab	Grab adalah platform ride-hailing yang juga menawarkan layanan sewa mobil jangka pendek, menargetkan pengguna yang membutuhkan fleksibilitas tinggi tanpa tanggung jawab kepemilikan.	[55]
	Gojek	Gojek menyediakan berbagai layanan transportasi termasuk sewa mobil, motor, dan layanan logistik, memberikan alternatif praktis bagi pengguna di kawasan urban.	[56]
	Tiket.com	Tiket.com menawarkan layanan penyewaan mobil sebagai bagian dari platform pemesanan tiket dan perjalanan, memudahkan pengguna dalam merencanakan perjalanan secara terpadu.	[57]
	Klook	Klook adalah platform yang menyediakan berbagai layanan perjalanan, termasuk sewa mobil, untuk wisatawan yang ingin memesan segala kebutuhan perjalanan dalam satu tempat.	[58]
	Traveloka	Traveloka adalah platform yang awalnya fokus pada pemesanan tiket dan hotel, namun kini juga menyediakan layanan sewa mobil di berbagai kota di Indonesia.	[59]

#### 2.4. Studi Kelayakan

Studi kelayakan merupakan proses evaluasi yang penting untuk menilai apakah suatu proyek atau bisnis dapat dilaksanakan secara layak. SWOT, yang merupakan singkatan dari *Strengths, Weakness, Opportunities, and Threats*, merupakan alat manajemen strategis yang banyak digunakan di berbagai bidang, Ini membantu dalam menilai kemampuan internal dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi organisasi atau proyek [60]. Analisis SWOT memainkan peran

penting dalam perencanaan strategi untuk meningkatkan daya saing dan mengatasi hambatan dalam organisasi, seperti yang ditunjukkan dalam studi yang berfokus pada pt. olx indonesia [61]. SWOT analysis bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu proyek atau bisnis [17].

Dalam analisis SWOT, aspek internal seperti kekuatan dan kelemahan dilihat dari perspektif organisasi, sementara aspek eksternal seperti peluang dan ancaman dilihat dari perspektif pasar atau lingkungan bisnis. Dalam konteks studi kelayakan, SWOT digunakan untuk menilai apakah solusi desain memiliki kekuatan yang cukup untuk memanfaatkan peluang di pasar dan menghadapi ancaman yang mungkin timbul. Analisis ini juga membantu dalam mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki sebelum mengimplementasikan solusi desain tersebut [17].

Dalam konteks tantangan yang dihadapi dalam industri pemesanan rental mobil, analisis SWOT dapat memberikan wawasan mendalam tentang keunggulan dan kelemahan sistem pemesanan, serta peluang dan ancaman yang mungkin timbul. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini secara cermat, penelitian yang dilakukan dapat merancang strategi yang efektif untuk memaksimalkan keunggulan yang dimiliki dan mengatasi hambatan yang ada, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan dalam melakukan pemesanan mobil secara daring, seperti terlihat pada Tabel 2.3.

Hasi; analisis SWOT yang berkaitan dengan layanan yang disediakan oleh situs pemesanan sewa mobil dilakukan melalui identifikasi faktor penentu internal dan eksternal yang mempengaruhi perusahaan. Penentu internal mencakup kekuatan seperti fasilitasi dan kemanjuran proses pemesanan, fitur khas, strategi harga yang kompetitif, dan pemberian layanan berkualitas tinggi, sedangkan kelemahan ditandai oleh kendala seperti ketersediaan kendaraan yang terbatas, inisiatif promosi yang tidak memadai, desain antarmuka yang kurang ramah pengguna, dan metodologi penetapan harga yang kurang optimal. Penentu eksternal terdiri dari peluang, termasuk potensi untuk pengembangan fitur tambahan, peningkatan kinerja aplikasi, perluasan layanan geografis, dan pergeseran perilaku

konsumen yang semakin mendukung layanan penyewaan mobil yang berpusat pada digital. Sebaliknya, ada ancaman yang memerlukan pertimbangan proaktif, termasuk persaingan ketat dari aplikasi alternatif, perubahan dalam kerangka peraturan, munculnya teknologi transportasi baru, dan variasi harga bahan bakar dan biaya operasional. Dengan memahami faktor-faktor penentu ini secara komprehensif, intervensi bisnis strategis dapat dibuat untuk mengoptimalkan keuntungan dan peluang sambil secara bersamaan mengatasi kelemahan dan ancaman yang berlaku.

Tabel 2 3 Analisis SWOT

<b>Strength</b>	
Advantages ?	Website pemesanan rental mobil menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam memesan kendaraan sesuai kebutuhan pengguna.
Uniqueness ?	Fitur dan metode pemesanan yang unik, seperti pemesanan melalui aplikasi seluler dan pilihan kendaraan yang beragam.
Selling Points ?	Harga kompetitif, proses pemesanan yang cepat, dan layanan pelanggan yang responsif.
Skills ?	Kemampuan untuk menyediakan kendaraan yang terawat dan layanan yang berkualitas tinggi.
Other Factor ?	Kolaborasi dengan mitra penyedia kendaraan dan pemrosesan pembayaran yang aman.
<b>Weaknesses</b>	
Limitations ?	Ketersediaan kendaraan yang terbatas di lokasi tertentu atau pada waktu-waktu puncak liburan.
Lack of Effort ?	Kurangnya upaya dalam mempromosikan dan memasarkan aplikasi secara efektif.

Problems ?	Kemungkinan masalah desain antarmuka atau alur pemesanan yang kurang intuitif, sehingga dapat menghambat pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan rental mobil.
Poor Strategy ?	Strategi penetapan harga yang kurang kompetitif atau kurang mempertimbangkan preferensi pengguna.
<b>Opportunities</b>	
Improvements ?	Pengembangan fitur tambahan seperti pelacakan kendaraan secara <i>real-time</i> dan opsi pengantaran kendaraan.
Performance?	Peningkatan kinerja aplikasi dan optimalisasi proses pemesanan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.
Opportunities ?	Memperluas jangkauan layanan ke wilayah baru dan menawarkan pilihan kendaraan yang lebih beragam.
Consumer Behavior ?	Tren peningkatan permintaan untuk layanan rental mobil yang praktis dan fleksibel.
Other Factors ?	Kolaborasi dengan perusahaan atau instansi lain untuk menawarkan paket atau promosi khusus.
<b>Threats</b>	
External Trouble ?	Persaingan dengan aplikasi rental mobil lain yang sudah mapan atau memiliki basis pengguna yang besar.
Obsracles ?	Kendala regulasi atau peraturan yang berubah terkait layanan rental mobil di wilayah tertentu.
Trends ?	Kemunculan tren baru dalam industri transportasi seperti kendaraan otonom atau alternatif transportasi lainnya.

Other Factors ?	Fluktuasi harga bahan bakar atau biaya operasional yang dapat mempengaruhi profitabilitas bisnis.
-----------------	---

## 2.5. Teknik pengumpulan Data

Studi ini menggunakan metode User Persona, Goodwin (2002) dikenal karena pengumpulan data kualitatif melalui wawancara, yang melibatkan kombinasi pendekatan kuantitatif, kualitatif dan campuran [62], termasuk data survei dan wawancara pengguna, untuk mengelompokkan pengguna secara efektif [62]. Sementara, penggunaan metode penelitian kualitatif seperti wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data disorot dalam berbagai konteks, menunjukkan pentingnya mereka dalam menghasilkan gambaran penggalan kebutuhan [63].

## 2.6. Verifikasi dan Validasi

Dalam upaya mengembangkan produk perangkat lunak yang berkualitas, proses verifikasi dan validasi merupakan tahapan penting yang tidak dapat diabaikan [64]. Verifikasi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang dikembangkan sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya [65]. Sedangkan validasi merujuk pada aktivitas untuk mengonfirmasi bahwa semua fungsi yang dirancang telah diimplementasikan dengan benar dan berfungsi sesuai dengan tujuan penggunaannya [66]. Kedua proses ini saling melengkapi dan memastikan kualitas produk perangkat lunak yang dihasilkan [67].

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan verifikasi dan validasi perangkat lunak, di antaranya adalah Acceptance Criteria, User Requirement Metric [68]. Acceptance Criteria menetapkan kriteria yang harus dipenuhi agar perangkat lunak dapat digunakan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan pengguna [69]. User Requirement Metric merupakan parameter pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang ditawarkan oleh perangkat lunak tersebut [68].

Selain dua metode tersebut, validasi juga dapat dilakukan dengan menggunakan A/B Testing. A/B Testing merupakan salah satu pendekatan eksperimental yang banyak digunakan dalam evaluasi perangkat lunak maupun desain [70]. Prinsip

dasar dari metode ini adalah membandingkan dua versi rancangan atau desain untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan signifikan dalam pengalaman yang dirasakan pengguna. Melalui pendekatan ini, peneliti memperoleh gambaran objektif mengenai efektivitas suatu desain berdasarkan preferensi maupun respon pengguna terhadap kedua versi yang diuji.[71].

Dengan menerapkan metode-metode verifikasi dan validasi seperti Acceptance Criteria, dan User Requirement Metric secara komprehensif, para peneliti dapat melakukan evaluasi yang mendalam untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang dikembangkan telah memenuhi kriteria dan persyaratan yang ditetapkan oleh pengguna, serta menjamin bahwa perangkat lunak tersebut dapat dioperasikan secara optimal dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan [72].

