

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, perjalanan kereta api semakin populer sebagai salah satu pilihan transportasi yang nyaman dan efisien. Kehadiran aplikasi pemesanan tiket kereta api telah memudahkan pengguna untuk merencanakan perjalanan mereka dengan mudah dan praktis [1]. Beberapa aplikasi seperti Traveloka telah sukses dalam menyediakan layanan pemesanan tiket kereta api yang baik dan menyenangkan bagi pengguna [2]. Dengan meningkatnya akses internet dan smartphone, aplikasi pemesanan tiket kereta api telah menjadi alat penting bagi mereka yang sering bepergian dengan kereta api, memungkinkan mereka untuk mencari, membandingkan harga, dan memesan tiket dengan cepat. Selain itu, perkembangan teknologi juga telah memungkinkan aplikasi ini untuk menyediakan informasi terbaru tentang jadwal kereta api, perubahan jadwal, dan layanan tambahan seperti pemilihan kursi atau makanan di dalam kereta api. Seiring dengan perkembangan ini, penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi pemesanan tiket kereta api dan bagaimana faktor-faktor seperti kepuasan pengguna, dan kemudahan penggunaan memengaruhi pengguna dalam memilih aplikasi pemesanan tiket kereta api tertentu [3].

Salah satu desain aplikasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah My Train, sebuah aplikasi pemesanan tiket kereta api yang baru dikembangkan. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal, intuitif dan memuaskan dalam proses pemesanan tiket kereta api [4]. Studi kasus ini penting untuk dibahas karena pengalaman pengguna yang baik sangat penting dalam menjaga loyalitas pengguna dan kesuksesan sebuah aplikasi [5]. Dalam industri pemesanan tiket kereta api yang semakin kompetitif, aplikasi yang menyediakan pengalaman pengguna yang superior akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan [6]. Dengan memanfaatkan pendekatan metode UX Journey, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi My Train. Melalui identifikasi kebutuhan pengguna, evaluasi interaksi pengguna dengan antarmuka aplikasi, dan analisis

perasaan dan emosi pengguna selama proses pemesanan tiket, dapat dikembangkan solusi yang lebih baik dan sesuai dengan harapan pengguna [7].

Dengan menganalisis pengalaman pengguna dalam rancangan aplikasi pemesanan tiket kereta api My Train menggunakan metode UX Journey, diharapkan dapat ditemukan masalah- masalah potensial dan peluang perbaikan yang akan membantu pengembang aplikasi untuk meningkatkan desain, fungsionalitas, dan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan [8]. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan panduan dan rekomendasi bagi tim pengembang aplikasi My Train dan juga bagi industri pemesanan tiket kereta api secara umum untuk meningkatkan pengalaman pengguna, memperkuat daya saing, dan menciptakan loyalitas pengguna yang lebih tinggi [9].

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana cara menganalisis dan menerapkan metode perjalanan pengguna (UXJourney) guna mencapai kebutuhan pengguna ?
2. Bagaimana solusi dalam penyelesaian permasalahan kasus E-Ticket Train bookingsesuai dengan kebutuhan pengguna?
3. Bagaimana melakukan validasi dan verifikasi dari permasalahan yang di alami pengguna dengan menggunakan requirement metric dan acceptance criteria?

## **1.3. Tujuan**

1. Menyelesaikan permasalahan pada pemesanan tiket kereta online dengan melakukan analisa dan implementasi metode UX Journey.
2. Memberikan solusi dalam permasalahan yang di alami pengguna
3. Melakukan validasi dan verifikasi dari permasalahan penggunaa 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.