

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang sangat pesat, dalam dunia bisnis banyak cara untuk memanfaatkan teknologi, baik dalam lingkungan penjualan maupun periklanan. Salah satu keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari peran teknologi yang digunakan. Dalam menghadapi persaingan yang ketat dan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, banyak perusahaan dan organisasi yang menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan merancang sebuah aplikasi flight booking system yang mengutamakan pengalaman pengguna dengan mengimplementasikan metode UX Journey. Dengan tujuan utama memudahkan para pengguna ketika mencari, memilih, dan membeli tiket pesawat dengan cara yang baik dan efisien.

Dalam pengembangan perangkat lunak, terdapat dua pendekatan utama yang berbeda, yaitu mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan mengedepankan pengalaman pengguna [1]. Kebutuhan pengguna berfokus pada upaya untuk memenuhi harapan dan persyaratan, pada umumnya Aplikasi di bangun untuk memberikan Kemudahan, Kenyamanan, dan Memberikan Flexibilitas.

Sementara itu, pengalaman pengguna mencakup segala aspek yang terkait dengan interaksi antara pengguna dan perangkat lunak. Untuk nilai perangkat lunak, diperlukan fitur-fitur yang tidak hanya dapat digunakan dengan mudah, tetapi juga harus sesuai dengan desain atau lingkungan kerja yang menarik, yang dapat mempertimbangkan perilaku pengguna.

Namun Pada Kenyataanya Aplikasi Flight Booking Sistem Terdapat permasalahan yang dapat memberikan pengalaman buruk bagi penggunanya, Tampilan yang Rumit, Masih Sulitnya mencari pesannan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, Dan tidak adanya Keterlibattan pessannan terhadap penggunanya. Untuk memastikan bahwa aplikasi akan berhasil, adalah penting untuk menentukan fungsi dan kebutuhan aplikasi. Kesuksesan perangkat lunak dapat dipengaruhi oleh empat faktor: kompleksitas, penerapan, fitur, dan transparansi [3].

Studi ini menggunakan metode *UX Journey (User Experience Journey)* untuk melihat dan memahami pengalaman pengguna. Tujuan dari *UX Journey* adalah untuk memahami perjalanan pengguna dari awal hingga akhir menggunakan produk atau layanan dan menemukan masalah dan peluang dalam pengalaman pengguna [2]. Penulis berharap untuk mendapatkan lebih banyak data tentang karakteristik pengguna dengan menggunakan *UX Journey* dalam penelitian ini. Informasi lebih lengkap dan terperinci tentang karakteristik dari pengguna terlebih lagi, bukan hanya memahami kebutuhan pengguna tetapi juga memahami emosi dan pengalaman pengguna.

Agar suatu keberhasilan perangkat terjamin, diperlukan identifikasi kebutuhan serta fitur dari perangkat lunak. Pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menyatakan terdapat empat fitur utama yang bisa berpengaruh pada tingkat keberhasilan perangkat lunak. Yaitu kompleksitas [3]-[4], kesesuaian [3]-[4], kemampuan berubah [5]-[6], dan transparansi [5]-[6]. Dengan begitu sangat penting untuk para pengembang perangkat lunak mempunyai keahlian lunak yang membuat mereka mendalami karakteristik keberhasilan dan menaikkan suatu tingkat keberhasilan karya atau layanan perangkat lunak mereka. Dari sekian banyak keahlian lunak yang terpenting adalah kemampuan dapat memahami keterampilan sosio-teknis [7]. yang mendukung pengembang memahami keperluan pengguna menurut perspektif yang lebih wajar. Keahlian ini berhubungan pada prinsip-prinsip pengembangan kolaboratif pengguna yang sesuai dengan metode pengembangan perangkat lunak saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana antarmuka yang baik dapat memberikan pengalaman pengguna dalam sistem pemesanan penerbangan?
2. Apa saja perbaikan yang dapat dilakukan pada fungsi pencarian dalam sistem pemesanan penerbangan untuk mempercepat proses pencarian dan memudahkan?
3. Apa saja opsi personalisasi yang perlu ditambahkan kepada pengguna?

1.3 Tujuan

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

1. Untuk menggambarkan Antarmuka yang intuitif untuk membantu mengurangi kesalahan dalam pemesanan penerbangan. Dengan tampilan yang jelas, petunjuk yang mudah dipahami, dan validasi input yang efektif, pengguna akan dapat menghindari kesalahan seperti memilih tanggal atau rute yang salah, memasukkan data penumpang yang tidak tepat, atau membuat kesalahan lain yang dapat berdampak pada keseluruhan proses pemesanan.
2. Tujuan kedua adalah untuk mengidentifikasi perbaikan pada fungsi pencarian apa saja dalam mengurangi waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan hasil pencarian yang relevan. pengguna dapat dengan cepat memasukkan kriteria pencarian mereka, seperti tanggal keberangkatan dan kedatangan, lokasi, dan mencari tiket pulang-pergi dengan cepat, serta mendapatkan hasil yang tepat dalam waktu singkat.
3. Untuk mengetahui dan memperhatikan preferensi individu, pengguna akan merasa lebih dihargai dan memiliki kontrol lebih besar atas pengalaman pemesanan mereka.

1.4 Batasan Masalah

Secara keseluruhan, pendekatan UX Journey digunakan untuk merancang pengalaman pengguna yang memahami, menilai, dan memecahkan masalah pengguna selama penggunaan produk atau layanan. Pengalaman pengguna ini ialah untuk mengidentifikasi area-area di mana sistem pemesanan penerbangan dapat memastikan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan bagi pengguna. Pendekatan ini dimulai dengan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, preferensi, dan karakteristik pengguna. Selanjutnya, pemetaan perjalanan pengguna menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi titik kontak dengan sistem dan mencatat perasaan serta kesulitan pengguna. Data tentang pengalaman pengguna dikumpulkan melalui observasi, wawancara, atau survei.

Setelah data terkumpul, analisis dilakukan untuk mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi pengguna. Perbaikan yang diusulkan mencakup desain ulang antarmuka pengguna, peningkatan fungsi pencarian, dan penawaran opsi personalisasi yang lebih luas. Pengujian dan iterasi diperlukan untuk memastikan bahwa perbaikan sesuai dengan harapan pengguna.

Terakhir, evaluasi hasil menggunakan metrik seperti tingkat kepuasan pengguna, efisiensi penggunaan sistem, dan konversi pemesanan. Metode validasi termasuk usability testing, user surveys, expert reviews, A/B testing, serta analitik dan metrik. Semua langkah ini dirancang untuk memastikan perangkat lunak sistem pemesanan penerbangan memberikan pengalaman pengguna yang sesuai dan memenuhi standar yang diinginkan

Dalam konteks pengalaman pengguna dalam sistem pemesanan penerbangan melalui perbaikan antarmuka dan fungsi pencarian, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk memvalidasi dan memverifikasi kualitas desain dan kebutuhan perangkat lunak. Metode ini membantu memastikan bahwa perangkat lunak memenuhi standar yang diinginkan dan memberikan pengalaman pengguna yang baik. Berikut ini adalah beberapa metode yang dapat digunakan:

1. *Usability Testing*: *Usability* diartikan sebagai proses optimasi interaksi antara pengguna dengan sistem yang dapat dilakukan dengan interaktif, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat atau menyelesaikan suatu aktivitas pada aplikasi tersebut dengan lebih baik. *User Surveys*: Survei dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna tentang kepuasan mereka terhadap antarmuka dan fungsi pencarian. Pertanyaan-pertanyaan yang relevan dapat diajukan, seperti sejauh mana antarmuka intuitif, sejauh mana pengguna merasa terbantu oleh fitur pencarian, dan seberapa mudah mereka menemukan informasi yang mereka butuhkan. Hasil survei memberikan pemahaman yang lebih luas tentang kebutuhan dan preferensi pengguna serta memvalidasi apakah perangkat lunak memenuhi harapan mereka [8].
2. *Expert Reviews*: Melibatkan ahli desain pengalaman pengguna (UX) atau profesional terkait dalam melakukan evaluasi sistem pemesanan penerbangan

dari segi antarmuka dan fungsi pencarian. Ahli akan mengevaluasi aspek-aspek desain, navigasi, responsivitas, dan kesesuaian dengan prinsip-prinsip desain yang berfokus pada pengguna. Evaluasi ini akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem serta memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik.

3. *A/B Testing*: Metode ini melibatkan pengujian dua versi yang berbeda dari antarmuka atau fitur sistem pemesanan penerbangan pada kelompok pengguna yang berbeda secara acak. Kelompok kontrol menggunakan versi lama, sementara kelompok percobaan menggunakan versi baru yang telah diperbaiki. Dengan membandingkan kinerja dan tanggapan pengguna dari kedua kelompok, dapat dievaluasi sejauh mana perubahan desain dan fungsi pencarian telah mewujudkan pengalaman pengguna.
4. *Analytics dan Metrik*: Penggunaan alat analitik dan metrik dapat memberikan wawasan tentang cara pengguna berinteraksi dengan sistem pemesanan penerbangan. Melalui data seperti tingkat konversi, tingkat peninggalan (*bounce rate*), waktu yang dihabiskan di halaman, atau rute navigasi, dapat diidentifikasi area yang mungkin memerlukan perbaikan. Analisis data ini dapat membantu memverifikasi sejauh mana perangkat lunak mencapai tujuan yang ditetapkan dalam optimasi[9].