

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai industri, termasuk industri pariwisata. Salah satu aspek yang mengalami transformasi adalah sistem reservasi layanan wisata, di mana pelanggan semakin mengandalkan platform digital untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien (Fikril et al., 2024). Permasalahan utama pengguna, seperti kesulitan dalam menemukan, membandingkan, dan memesan layanan penyewaan dengan efisien (Fikril et al., 2024).

Salah satu contoh kasus terdapat pada *website* merapijeep.com, yang menyediakan layanan reservasi jeep wisata di kawasan Merapi. Saat ini, proses pemesanan masih dilakukan secara manual melalui beberapa tahapan yang tidak efisien. Pelanggan harus mengisi formulir atau mengirim pesan melalui *WhatsApp* untuk memesan jeep, kemudian petugas mencatat pesanan secara manual dalam buku reservasi. Setelah itu, pelanggan diminta melakukan pembayaran, yang juga diverifikasi secara manual oleh petugas. Proses ini sering menyebabkan keterlambatan konfirmasi, kesalahan pencatatan, serta ketidakefisienan dalam pengelolaan data pemesanan. Selain itu, *website* ini belum mendukung metode pembayaran digital modern, yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna dalam bertransaksi karena pelanggan lebih cenderung menggunakan *e-wallet* atau *mobile banking* untuk pembayaran (Cuandra & Angesty, 2024).

Hasil wawancara awal menemukan bahwa pengelola belum memiliki konsep atau gambaran terkait dengan sistem reservasi yang dibutuhkan, untuk itu pengembang perlu melakukan validasi kebutuhan pengguna. Salah satu metode validasi kebutuhan pengguna adalah dengan membuat *prototype UI/UX* sistem yang akan dibangun dan divalidasi langsung kepada pengguna potensial (Hanafi, 2021). Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko kegagalan pengembangan sistem informasi disebabkan oleh karena kesalahan identifikasi kebutuhan pengguna.

Design Thinking merupakan suatu pendekatan yang digunakan dalam menemukan solusi terhadap masalah dan kebutuhan pengguna dengan melibatkan proses kolaboratif bersama calon pengguna (Wolniak, 2023). Tujuan dari ini adalah untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan benar benar memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna dengan tepat (Wibowo & Setiaji, 2020).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan penerapan metode *Design Thinking* untuk merancang *prototype UI/UX*. Yang mana akan di validasi kepada pengguna sebelum dibuat menjadi sebuah sistem informasi pemesanan. Pendekatan ini telah terbukti dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam berbagai sistem digital, termasuk dalam industri pariwisata (Irfiana et al., 2024).

Menurut Alrazi & Rachman, (2021) metode *Design Thinking* memiliki keunggulan dalam memicu berbagai ide inovatif, terutama dalam fase inspirasi, ideasi, dan implementasi. Keunggulan metode ini dibandingkan metode lain adalah kemampuannya untuk melakukan siklus iteratif lebih dari satu kali, memungkinkan eksplorasi solusi yang lebih optimal. Dengan pendekatan ini, pengembangan sistem reservasi Jeep Wisata di Merapijeep.com dapat dilakukan secara lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penggunaan metode ini juga memungkinkan pengulangan langkah-langkah desain hingga tercapai solusi UI/UX yang tepat dan efektif bagi pengguna.

Putra et al., (2021) Memilih metode *Design Thinking* dalam merancang *prototype* aplikasi toko berbasis *web* dianggap lebih sesuai untuk menyelesaikan masalah dengan pendekatan solusi. Metode ini berfokus pada pengalaman pengguna dan melibatkan tahapan yang bersifat iteratif atau berulang. Menurut Wijayanto et al., (2021) Pendekatan *Design Thinking* efektif dalam menciptakan solusi perancangan kreatif yang melibatkan berbagai disiplin ilmu, dengan menekankan pemikiran analitis, keterampilan praktis, dan kreativitas. Demikian pula dengan Prasetyo et al., (2021) Menggunakan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI/UX aplikasi kos-kosan dianggap sebagai pendekatan yang tepat untuk mendorong ide-ide inovatif. Metode ini memungkinkan kolaborasi antara perancang dan pengguna, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan.

Pendekatan ini juga cocok untuk kasus yang memerlukan inovasi berkelanjutan, karena menuntut pemikiran yang menyeluruh dan mendalam, Sebagaimana dalam kasus pengembangan aplikasi untuk pelaporan barang hilang dan ditemukan dalam penelitian (Ar Razi et al., 2018). Dengan demikian, metode *Design Thinking* dianggap sebagai solusi terbaik untuk mengatasi masalah serupa.

Peneliti memilih *Design Thinking* karena metode ini berfokus pada pengguna (*user-centered*), memungkinkan eksplorasi ide yang lebih kreatif, serta memberikan fleksibilitas dalam proses iterasi dan pengujian solusi. Dibandingkan metode lain seperti *Waterfall* yang kaku atau *Agile* yang lebih teknis, *Design Thinking* menawarkan pendekatan yang lebih empatik dan kolaboratif, sehingga cocok untuk merancang pengalaman *UI/UX* yang benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, dengan proses *prototyping* dan *testing* yang cepat, risiko kegagalan produk dapat dikurangi sejak awal akan membuat lebih efisien dalam hal waktu dan biaya.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Sistem reservasi Jeep Wisata Tlogo Putri saat ini masih menggunakan metode sistem pemesanan daring dengan menggunakan *form* daring dan aplikasi percakapan Whatsapp. Sistem tersebut membuat pengguna kesulitan untuk melakukan pemesanan Jeep Wisata Tlogo Putri. Selain itu *Front Office* juga mengalami kesulitan dalam perekaman, konfirmasi pemesanan dan perekapan data pelanggan. Diperlukan sistem pemesanan yang mampu mengatasi permasalahan tersebut.

Permasalahan kedua adalah seringkali pengembangan sistem informasi tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, untuk itu sebelum membuat sebuah sistem reservasi yang jadi, diperlukan sebuah *prototype* sistem reservasi yang akan diujikan kepada pengguna potensial. Validasi pengguna tersebut kemudian digunakan untuk membangun sistem pemesanan. Penelitian “Perancangan *UI/UX* Reservasi Jeep Wisata pada Website MERAPIJEEP.COM dengan *Design Thinking*” bertujuan untuk membuat *prototype* yang sudah tervalidasi tersebut.

1.3 BATASAN MASALAH

Rekomendasi perbaikan diwujudkan dalam bentuk *prototype High Fidelity* dan diujikan kepada calon pengguna untuk mendapatkan validasi.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

Penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan penelitian utama untuk mengarahkan pengembangan *prototype UI/UX* sistem reservasi Jeep Wisata Tlogo Putri. Diharapkan pertanyaan-pertanyaan ini akan memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mengatasi masalah dalam desain antarmuka dan pengalaman pengguna serta meningkatkan efisiensi integrasi sistem pembayaran digital. Memuat pertanyaan-pertanyaan yang menjadi landasan untuk penelitian atau pengembangan sistem berdasarkan analisis kualitatif.

1. Bagaimana proses penerapan merancang *prototype UI/UX* sistem reservasi Jeep Wisata Tlogo Putri sesuai kebutuhan pengguna.
2. Bagaimana cara menerapkan metode *Design Thinking* dalam pembuatan *prototype UI/UX* untuk platform reservasi Merapijeep.com?
3. Bagaimana model integrasi sistem pembayaran digital pada sistem reservasi Jeep Wisata Tlogo Putri?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *prototype* antarmuka serta pengalaman pengguna untuk sistem reservasi *online* di situs *website* Merapijeep.com, dengan tujuan memvalidasi kebutuhan pengguna serta meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi transaksi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 - Menyumbangkan pengetahuan dalam pengembangan *UI/UX* untuk sistem pemesanan layanan wisata.

- Memperluas kajian tentang penggunaan *Design Thinking* dalam perancangan sistem berbasis *website*.

b. Manfaat Praktis

- Bagi pengelola Merapijeep.com: Mendapatkan *prototype UI/UX* yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan pemesanan jeep wisata Tlogo Putri.
- Bagi pengguna: Mendapatkan pengalaman pemesanan jeep wisata yang lebih mudah, cepat, dan efisien.
- Bagi pengembang : Mendapatkan referensi dalam perancangan *UI/UX* untuk sistem pemesanan layanan wisata yang terintegrasi.