

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN TIKET  
ONLINE TRAVEL BERBASIS *MOBILE* MENGGUNAKAN  
METODE *DESIGN THINKING***

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Jurusan Teknik Informatika

Oleh



**RISKY IRIANTO**

**NIM. 12150113183**



**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN TIKET *ONLINE* TRAVEL BERBASIS *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

#### TUGAS AKHIR

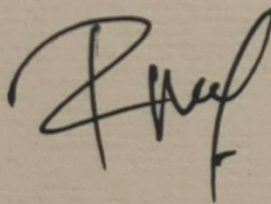
Oleh

RISKY IRIANTO

NIM.12150113183

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Juni 2025

Pembimbing I



RESKI MAI CANDRA, S.T., M.sc.

NIP.198605052015031006



## LEMBAR PENGESAHAN

### PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN TIKET *ONLINE* TRAVEL BERBASIS *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Oleh

**RISKY IRIANTO**

**NIM. 12150113183**



Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 26 Juni 2025

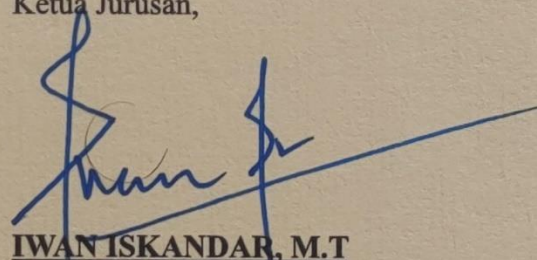
Mengesahkan,

Ketua Jurusan,

Dekan,



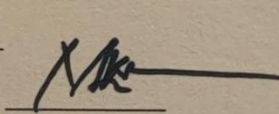
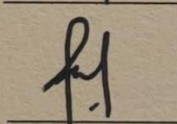
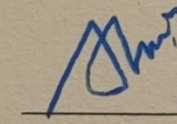
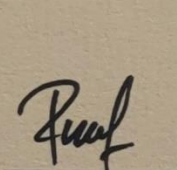
**Dr. HARTONO, M.Pd**  
**NIP. 19640301 199203 1 003**



**IWAN ISKANDAR, M.T**  
**NIP. 19821216 201503 1 003**

#### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Alwis Nazir, M.Kom  
Pembimbing I : Reski Mai Candra, S.T., M.Sc.  
Penguji I : Muhammad Irsyad, S.T., M.T.  
Penguji II : Lola Oktavia, S.S.T, M.T.I.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RISKY IRIANTO  
NIM : 12150113183  
Tempat/Tgl.Lahir : Sungai Apit, 12 Mei 2003  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Prodi : Teknik Informatika  
Judul Skripsi : Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Tiket *Online*  
Travel Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *Design Thinking*.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Juni 2025  
Yang membuat pernyataan



**RISKY IRIANTO**  
**NIM. 12150113183**



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini dengan judul “Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Tiket Online Travel Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *Design Thinking*” adalah gagasan asli dari saya sendiri dan belum pernah dijadikan Tugas Akhir atau sejenisnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini TIDAK terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai referensi di dalam Daftar Pustaka.
3. Dalam Tugas Akhir ini TIDAK terdapat penggunaan Kecerdasan Buatan Generatif (Generative AI) yang bertentangan dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
4. Saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku apabila di kemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini melanggar kode etik maupun peraturan yang berlaku, termasuk plagiat ataupun pelanggaran hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 26 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

**RISKY IRIANTO**  
NIM. 12150113183

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan semesta alam, atas limpahan rahmat, hidayah, dan kesehatan yang senantiasa menyertai, sehingga saya dimudahkan dalam menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Tanpa izin-Nya, langkah ini takkan pernah sampai pada titik ini.

Kepada **kedua orang tua tercinta**, terima kasih tak akan pernah cukup untuk membalas setiap peluh, doa, dan kasih yang tak pernah putus. Dari tangan dan doa kalianlah, saya mampu berdiri kokoh hari ini. Tanpa kalian, saya bukan siapa-siapa. Kepada **Uwo tersayang**, yang senantiasa menyelipkan nama saya dalam setiap doa dan tak pernah lelah membantu dalam hal-hal kecil yang berarti besar, terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam. Untuk **adik terkasih**, maaf jika jalan ini belum sempurna, namun percayalah, setiap langkah yang kuambil adalah untukmu juga. Segala yang ku usahakan, semoga menjadi pijakan bagimu kelak. Kepada **keluarga besar dan sanak saudara** yang telah memberi dukungan dalam berbagai bentuk, meski tak bisa kusebut satu per satu, izinkan saya mengucapkan terima kasih setulusnya atas segala doa dan bantuan yang begitu berarti.

Ucapan terima kasih yang mendalam saya sampaikan kepada **Bapak Reski Mai Candra, S.T. M.Sc**, selaku dosen pembimbing satu-satunya yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan ilmu hingga laporan tugas akhir ini terselesaikan. Semoga setiap ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah dan membawa keberkahan dunia dan akhirat.

Untuk seorang wanita bernama **Audhytia Romadona**, terima kasih atas kehadiranmu yang berarti dan bantuanmu dalam banyak hal. Semoga kebaikan yang kamu tebarkan berbalas kebaikan pula dari segala arah.

Dan terakhir, kepada diriku sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika rasanya ingin berhenti. Terima kasih karena terus berjuang meski tak selalu terlihat kuat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

Pengembangan teknologi saat ini mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi mobile yang cepat, praktis, dan efisien dalam mendukung aktivitas sehari-hari, termasuk dalam bidang transportasi. Di Kota Pekanbaru, travel menjadi pilihan transportasi yang umum digunakan karena menawarkan layanan antar-jemput penumpang secara langsung. Namun, pemesanan tiket travel masih banyak dilakukan secara manual. Beberapa permasalahan timbul ketika pemesanan dilakukan secara manual seperti loket terlalu jauh, menyebabkan antrian yang panjang, kurangnya informasi travel dan lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi pemesanan tiket travel online berbasis mobile dengan pendekatan UI/UX design. Proses perancangan menggunakan metode *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahap: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Pengujian dilakukan dengan metode *Single Ease Question (SEQ)* terhadap tiga jenis pengguna: penumpang, supir, dan agen travel. Hasil pengujian menunjukkan rata-rata nilai SEQ sebesar 6,4 untuk pengguna penumpang travel dan 6,3 untuk pengguna supir dan agen travel, yang berarti aplikasi ini mudah digunakan. Nilai tersebut juga lebih tinggi dari standar rata-rata SEQ sebesar 5,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini dapat membantu pengguna dalam memesan tiket travel dengan lebih mudah dan efisien.

Kata Kunci: *UI/UX Design*, *Aplikasi Mobile*, *Pemesanan Tiket Online Travel*, *Design Thinking*, *Single Ease Question*, *Usability Testing*.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

*The current development of technology encourages people to use mobile applications that are fast, practical, and efficient in supporting daily activities, including in the field of transportation. In Pekanbaru City, travel services have become a commonly used transportation option because they offer direct pick-up and drop-off services for passengers. However, ticket booking for travel services is still mostly done manually. Several problems arise when bookings are made manually, such as ticket counters being too far away, causing long queues, lack of travel information, and others. Therefore, this research aims to design a mobile-based online travel ticket booking application using a UI/UX design approach. The design process uses the Design Thinking method, which consists of five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Testing. Testing was conducted using the Single Ease Question (SEQ) method on three types of users: passengers, drivers, and travel agents. The test results show an average SEQ score of 6.4 for travel passenger users and 6.3 for driver and travel agent users, which means this application is easy to use. These scores are also higher than the average SEQ standard of 5.5, so it can be concluded that this application can help users book travel tickets more easily and efficiently.*

**Keywords :** *UI/UX Design, Mobile Application, Travel Ticket Booking, Design Thinking, Single Ease Question, Usability Testing.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan semesta alam, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya ilmu dan kebenaran.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan bagian dari pemenuhan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam proses penyusunan ini, kami menerima banyak bantuan, baik berupa bimbingan, semangat, maupun dukungan moral dan materi dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini, dengan segala kerendahan hati, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan laporan ini. Ucapan terima kasih secara khusus kami tujukan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Iwan Iskandar, M.T., selaku Kepala Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Fitri Wulandari, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan nasihat, semangat dan motivasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Reski Mai Candra, S.T., M.Sc. sebagai dosen pembimbing satu-satunya yang membimbing dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak Muhammad Irsyad, S.T., M.T. selaku dosen penguji I dan Ibu Lola Oktavia, S.S.T., M.T.I. selaku dosen penguji II yang memberikan arahan dan saran yang bermanfaat untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.
7. Kepada Bapak, Emak, Uwo, dan Adik tercinta, penulis haturkan terima kasih yang tak terhingga atas setiap doa yang tak pernah putus, semangat yang selalu kalian tiupkan di setiap langkah, serta cinta yang menjadi kekuatan tak kasat mata namun begitu nyata hingga detik ini.
8. Untuk keluarga besar dan sanak saudara, terima kasih atas dukungan dalam berbagai bentuk, yang meski sederhana namun penuh makna. Kehadiran kalian ibarat angin sejuk yang menenangkan di tengah perjalanan panjang ini.
9. Kepada Audhytia Romadona, sosok yang bukan hanya hadir, namun juga membantu dan menguatkan. Terima kasih atas motivasi, perhatian, dan waktu yang telah kau sisihkan dalam setiap proses perjalanan ini.
10. Untuk Dani, Kiki, Acai, Ardi, Tata, Geno, Aong, Alu, Afif, Putri dan Marisha, teman-teman seperjalanan sejak MTS, SMA, hingga saat ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita hidup yang tak tergantikan. Semoga kebaikan senantiasa menyertai langkah kalian ke mana pun arah hidup membawa.
11. Kepada teman-teman Mahasiswa/i Teknik Informatika Angkatan 2021, khususnya kelas D, terima kasih telah menjadi bahu untuk bersandar, telinga untuk berbagi cerita, serta cahaya kecil di tengah gelap dan lelahnya perjalanan akademik ini.
12. Seluruh pihak yang terlibat dan belum dicantumkan, terima kasih atas bantuan, dukungan dan doa kalian.

Akhir kata, Laporan Tugas Akhir ini hanyalah secuil dari perjalanan panjang dalam pencarian ilmu. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis membuka diri terhadap

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Harapan penulis, semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan wawasan bagi siapa pun yang membacanya.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Pekanbaru, 26 Juni 2025

**RISKY IRIANTO**



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....     | v    |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                       | vi   |
| LEMBAR PERSEMBAHAN .....                      | vii  |
| ABSTRAK .....                                 | viii |
| ABSTRACT.....                                 | ix   |
| KATA PENGANTAR.....                           | x    |
| DAFTAR ISI .....                              | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xv   |
| DAFTAR TABEL.....                             | xx   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                       | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                      | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                     | 4    |
| 1.3 Batasan Masalah.....                      | 4    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                    | 4    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                  | 5    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                   | 6    |
| 1 Landasan Teori .....                        | 6    |
| 2.1.1 <i>User Interface (UI)</i> .....        | 6    |
| 2.1.2 <i>User Experience (UX)</i> .....       | 6    |
| 2.1.3 <i>Design Thinking</i> .....            | 7    |
| 2.1.4 <i>Single Ease Question (SEQ)</i> ..... | 8    |
| 2.2 Penelitian Terkait.....                   | 9    |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....           | 40   |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|        |                                     |     |
|--------|-------------------------------------|-----|
| 3.1    | Desain Penelitian.....              | 40  |
| 3.2    | Tahapan Penelitian .....            | 41  |
| 3.2.1  | Studi Literatur .....               | 41  |
| 3.2.2  | Metode <i>Design Thinking</i> ..... | 41  |
| BAB IV | ANALISA DAN IMPLEMENTASI .....      | 45  |
| 4.1    | <i>Empathize</i> .....              | 45  |
| 4.2    | <i>Define</i> .....                 | 50  |
| 4.3    | <i>Ideate</i> .....                 | 55  |
| 4.4    | <i>Prototype</i> .....              | 84  |
| 4.5    | <i>Testing</i> .....                | 100 |
| BAB V  | KESIMPULAN .....                    | 106 |
| 5.1    | Kesimpulan .....                    | 106 |
| 5.2    | Saran.....                          | 106 |
|        | DAFTAR PUSTAKA .....                | 108 |
|        | LAMPIRAN A .....                    | 112 |
|        | LAMPIRAN B .....                    | 131 |
|        | LAMPIRAN C .....                    | 132 |
|        | DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....          | 134 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....                | 40 |
| Gambar 4. 1 Competitor Analysis.....              | 50 |
| Gambar 4. 2 User Pesona.....                      | 51 |
| Gambar 4. 3 Pain Points.....                      | 53 |
| Gambar 4. 4 Affinity Mapping.....                 | 54 |
| Gambar 4. 5 How Might We Question.....            | 54 |
| Gambar 4. 6 Solution Idea.....                    | 56 |
| Gambar 4. 7 Prioritization Mapping.....           | 57 |
| Gambar 4. 8 Sketsa Manual.....                    | 58 |
| Gambar 4. 9 User Flow Diagram Penumpang.....      | 59 |
| Gambar 4. 10 Task Flow Daftar Akun Penumpang..... | 60 |
| Gambar 4. 11 Task Flow Masuk Akun Penumpang.....  | 60 |
| Gambar 4. 12 Task Flow Pesan Tiket.....           | 61 |
| Gambar 4. 13 Task Flow Pembatalan Tiket.....      | 61 |
| Gambar 4. 14 Task Flow Hubungi Agen.....          | 62 |
| Gambar 4. 15 Task Flow Hubungi Supir.....         | 62 |
| Gambar 4. 16 Task Flow Melihat Notifikasi.....    | 62 |
| Gambar 4. 17 Task Flow Tracking.....              | 63 |
| Gambar 4. 18 Task Flow Rating.....                | 63 |
| Gambar 4. 19 Task Flow Pesan Masuk.....           | 63 |
| Gambar 4. 20 Task Flow Telepon Suara.....         | 64 |
| Gambar 4. 21 Task Flow Profil.....                | 64 |
| Gambar 4. 22 Task Flow Edit Profil.....           | 64 |
| Gambar 4. 23 Task Flow Keluar Akun.....           | 64 |
| Gambar 4. 24 User Flow Supir.....                 | 65 |
| Gambar 4. 25 Task Flow Daftar Akun Supir.....     | 66 |
| Gambar 4. 26 Task Flow Masuk Akun Supir.....      | 66 |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |    |
|---|----|
| Gambar 4. 27 Task Flow Permohonan Supir .....   | 66 |
| Gambar 4. 28 Task Flow Daftar Penumpang .....   | 67 |
| Gambar 4. 29 Task Flow Jemput Penumpang.....    | 67 |
| Gambar 4. 30 Task Flow Status Kendala .....     | 67 |
| Gambar 4. 31 Task Flow Validasi Ongkos .....    | 67 |
| Gambar 4. 32 Task Flow Profil .....             | 68 |
| Gambar 4. 33 Task Flow Keluar Akun.....         | 68 |
| Gambar 4. 34 User Flow Agen.....                | 69 |
| Gambar 4. 35 Task Flow Masuk Akun Agen .....    | 70 |
| Gambar 4. 36 Task Flow Dashboard.....           | 70 |
| Gambar 4. 37 Task Flow Pesan Masuk.....         | 71 |
| Gambar 4. 38 Task Flow Informasi Tiket .....    | 71 |
| Gambar 4. 39 Task Flow Informasi Supir.....     | 71 |
| Gambar 4. 40 Task Flow Tracking .....           | 72 |
| Gambar 4. 41 Task Flow Informasi Penumpang..... | 72 |
| Gambar 4. 42 Task Flow Laporan Tiket.....       | 72 |
| Gambar 4. 43 Task Flow Keluar Akun.....         | 72 |
| Gambar 4. 44 Halaman Awal .....                 | 73 |
| Gambar 4. 45 Halaman Daftar Akun.....           | 73 |
| Gambar 4. 46 Login .....                        | 74 |
| Gambar 4. 47 Data Pribadi.....                  | 74 |
| Gambar 4. 48 Lokasi Pribadi .....               | 74 |
| Gambar 4. 49 Halaman Beranda .....              | 74 |
| Gambar 4. 50 Cari Travel.....                   | 75 |
| Gambar 4. 51 Hasil Pencarian Travel .....       | 75 |
| Gambar 4. 52 Deskripsi Travel .....             | 76 |
| Gambar 4. 53 Detail Tiket.....                  | 76 |
| Gambar 4. 54 Informasi Mobil .....              | 76 |
| Gambar 4. 55 Informasi Supir.....               | 76 |
| Gambar 4. 56 Konfirmasi Tiket .....             | 77 |
| Gambar 4. 57 Pesanan Tiket.....                 | 77 |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4. 58 Status Tiket.....           | 77 |
| Gambar 4. 59 Penilaian .....             | 77 |
| Gambar 4. 60 Profil Supir .....          | 78 |
| Gambar 4. 61 Profil Pribadi .....        | 78 |
| Gambar 4. 62 Tracking.....               | 78 |
| Gambar 4. 63 Detail Lokasi Mobil .....   | 78 |
| Gambar 4. 64 Pesan Masuk.....            | 79 |
| Gambar 4. 65 Travel yang Disimpan .....  | 79 |
| Gambar 4. 66 Halaman Beranda Supir ..... | 80 |
| Gambar 4. 67 Ajukan Supir.....           | 80 |
| Gambar 4. 68 Informasi Penjemputan ..... | 80 |
| Gambar 4. 69 Nama Penumpang .....        | 80 |
| Gambar 4. 70 Detail Penumpang .....      | 81 |
| Gambar 4. 71 Daftar Penumpang.....       | 81 |
| Gambar 4. 72 Profile Supir .....         | 81 |
| Gambar 4. 73 Login Agen.....             | 82 |
| Gambar 4. 74 Dashboard Agen .....        | 82 |
| Gambar 4. 75 Pesan Masuk.....            | 82 |
| Gambar 4. 76 Seluruh Tiket .....         | 82 |
| Gambar 4. 77 Edit Tiket.....             | 83 |
| Gambar 4. 78 Supir .....                 | 83 |
| Gambar 4. 79 Tracking.....               | 83 |
| Gambar 4. 80 Daftar Penumpang.....       | 83 |
| Gambar 4. 81 Laporan Tiket .....         | 84 |
| Gambar 4. 82 Halaman Awal .....          | 86 |
| Gambar 4. 83 Daftar Akun Penumpang ..... | 86 |
| Gambar 4. 84 Masuk Akun Penumpang .....  | 86 |
| Gambar 4. 85 Data Pribadi Penumpang..... | 86 |
| Gambar 4. 86 Lokasi Pribadi .....        | 87 |
| Gambar 4. 87 Halaman Beranda .....       | 87 |
| Gambar 4. 88 Cari Travel.....            | 87 |



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4. 89 Daftar Pencarian Travel.....    | 87 |
| Gambar 4. 90 Deskripsi Travel .....          | 88 |
| Gambar 4. 91 Detail Tiket.....               | 88 |
| Gambar 4. 92 Informasi Mobil .....           | 88 |
| Gambar 4. 93 Informasi Supir.....            | 88 |
| Gambar 4. 94 Konfirmasi Tiket .....          | 89 |
| Gambar 4. 95 Detail Pesanan Tiket.....       | 89 |
| Gambar 4. 96 Status Tiket.....               | 89 |
| Gambar 4. 97 Rating .....                    | 89 |
| Gambar 4. 98 Profil Supir .....              | 90 |
| Gambar 4. 99 Profil Pribadi .....            | 90 |
| Gambar 4. 100 Tracking.....                  | 90 |
| Gambar 4. 101 Detail Lokasi .....            | 90 |
| Gambar 4. 102 Pesan Masuk.....               | 91 |
| Gambar 4. 103 Travel yang Disimpan .....     | 91 |
| Gambar 4. 104 Halaman Beranda Supir .....    | 92 |
| Gambar 4. 105 Permohonan Supir .....         | 92 |
| Gambar 4. 106 Rute Harian .....              | 92 |
| Gambar 4. 107 Profil.....                    | 92 |
| Gambar 4. 108 Informasi Penjemputan .....    | 93 |
| Gambar 4. 109 Daftar Penumpang.....          | 93 |
| Gambar 4. 110 Detail Penumpang .....         | 93 |
| Gambar 4. 111 Lokasi Penumpang .....         | 93 |
| Gambar 4. 112 Penumpang yang Dijemput .....  | 94 |
| Gambar 4. 113 Status Perjalanan .....        | 94 |
| Gambar 4. 114 Laporan Keberangkatan .....    | 94 |
| Gambar 4. 115 Status Pemberhentian .....     | 94 |
| Gambar 4. 116 Daftar Seluruh Penumpang ..... | 95 |
| Gambar 4. 117 Login Agen.....                | 95 |
| Gambar 4. 118 Dashboard Agen .....           | 95 |
| Gambar 4. 119 Pesan Masuk.....               | 97 |

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 4. 120 Seluruh Tiket .....               | 97  |
| Gambar 4. 121 Tiket.....                        | 97  |
| Gambar 4. 122 Detail Tiket.....                 | 97  |
| Gambar 4. 123 Ubah Tiket.....                   | 97  |
| Gambar 4. 124 Tambah Rute.....                  | 97  |
| Gambar 4. 125 Supir .....                       | 98  |
| Gambar 4. 126 Pengajuan Supir .....             | 98  |
| Gambar 4. 127 Ubah Data Supir .....             | 98  |
| Gambar 4. 128 Tracking.....                     | 98  |
| Gambar 4. 129 Daftar Penumpang.....             | 99  |
| Gambar 4. 130 Daftar Penumpang Lainnya.....     | 99  |
| Gambar 4. 131 Cari Penumpang .....              | 99  |
| Gambar 4. 132 Laporan Keberangkatan .....       | 99  |
| Gambar 4. 133 Unduh Laporan Keberangkatan ..... | 100 |
| Gambar 4. 134 Atur Ulang Tiket.....             | 100 |

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terkait.....                          | 34  |
| Tabel 4. 1 Task Flow dan Total Skor Aplikasi Penumpang..... | 101 |
| Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Aplikasi Penumpang Travel.....   | 102 |
| Tabel 4. 3 Task Flow dan Total Skor Aplikasi Supir.....     | 102 |
| Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Aplikasi Agen Travel .....       | 103 |
| Tabel 4. 5 Task Flow dan Skor Aplikasi Agen Travel.....     | 104 |
| Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Aplikasi Agen Travel .....       | 104 |



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi di era digital banyak dibutuhkan dan digunakan terutama perkembangan pada aplikasi berbasis *mobile*. Aplikasi berbasis *mobile* ini dapat memudahkan banyak kegiatan sehari-hari (Alfarabi & Faisal, 2024). Kebutuhan untuk menyelesaikan sebuah urusan dan pekerjaan telah banyak diselesaikan oleh aplikasi berbasis *mobile*. Tuntutan akan sebuah pelayanan yang berkualitas untuk menghemat waktu pada kesibukan masyarakat yang sangat padat semakin dibutuhkan (Klaudia Putri et al., 2020). Teknologi yang semakin berkembang juga membangun pola pikir masyarakat untuk selalu mendapatkan dan menginginkan hal yang prosesnya praktis dan paling efisien (Hodaifi et al., 2024). Kemudahan ini juga ikut berdampak pada sektor transportasi jalur darat seperti travel yang mengutamakan kenyamanan pengguna.

Travel merupakan alat transportasi yang cukup terkenal dan banyak digunakan untuk menuju lokasi dekat maupun jauh dari suatu tempat ke tempat lainnya. Berbagai macam tempat yang ingin dituju oleh penumpang travel. Jenis transportasi ini banyak digunakan oleh sekelompok keluarga dan masyarakat yang bertujuan untuk liburan dan mengakses perjalanan jarak jauh menggunakan transportasi travel (Farid et al., 2024). Travel menggunakan sistem *door to door* kepada penumpang, memberikan layanan antar jemput melalui titik penjemputan pada alamat penumpang dan dibawa menuju alamat tujuan penumpang (Klaudia Putri et al., 2020). Hal ini menjadikan transportasi travel pilihan praktis bagi masyarakat disekitar Kota Pekanbaru yang mengutamakan kemudahan dalam perjalanan.

Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau yang memiliki perkembangan pada sektor transportasi yang pesat. Transportasi pada jalur darat merupakan pilihan masyarakat untuk menuju lokasi yang diinginkan karena transportasi jalur darat

mengeluarkan biaya sedikit atau terjangkau (Alda et al., 2023). Masyarakat Kota Pekanbaru pada umumnya banyak menggunakan jenis transportasi travel untuk menuju lokasi yang mereka inginkan. Penggunaan alat transportasi travel di Kota Pekanbaru digunakan untuk perjalanan pulang ke kampung halaman, perjalanan keluar kota bahkan antar provinsi dan tempat lainnya yang memiliki jarak tempuh.

Pemesanan travel atau tiket travel merupakan salah satu kegiatan dan aktivitas yang sering dilakukan oleh calon penumpang travel sebelum melakukan perjalanan ke suatu tempat (Klaudia Putri et al., 2020). Secara umum pemesanan tiket travel di Kota Pekanbaru masih menggunakan cara manual seperti datang ke loket travel atau menghubungi nomor HP admin loket. Di zaman modern perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi harus menemukan inovasi terbaru yang bertujuan untuk meningkatkan layanan bagi para penumpang (Sutrisno et al., 2023). Perkembangan yang meningkat di Indonesia dengan aplikasi transportasi online diberikan oleh beberapa perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi dalam memberikan pelayanan (Murti, 2020). Pemesanan tiket secara manual tidak efektif karena membebani calon penumpang yang berada jauh dilokasi atau loket pemesanan tiket travel (Danny & Daimin, 2022). Pemesanan tiket secara manual menyebabkan antrian panjang pada saat memesan tiket travel, tentunya cara ini menghabiskan waktu yang panjang (Nabila et al., 2022). Keterbatasan informasi yang berkaitan dengan travel seperti informasi jadwal keberangkatan, tujuan dan perbandingan harga dengan travel lainnya (Zulkifli & Natarsyah, 2021). Maka dari itu dibutuhkan teknologi aplikasi yang memudahkan calon penumpang baik dari segi waktu dan informasi yang berkaitan dengan travel.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bella Jenni Ourelia, Leonardo Yanya, Geraldo Wilson, Yoko Saputra Dewa, Yennica Valentine Hagunawan dan Muhammad Rizky Pribadi pada tahun 2022 dengan judul “Perancangan *UX* dan *UI* Aplikasi KulurKilir dengan Pendekatan Metode *Design Thinking*”. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa telah terdapat beberapa kekurangan dalam perancangan Aplikasi KulurKilir seperti sistem yang dibangun belum diuji, tidak adanya evaluasi perbaikan produk yang dapat diambil dari *feedback* pengguna (Ourelia et al., 2022).

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Norman Hakam pada tahun 2022 dengan judul penelitian “Perancangan *UI/UX* Aplikasi Amaze Layanan *Online Travel Agent* Menggunakan Aplikasi Figma” terdapat kekurangan pada metode yang digunakan yaitu metode *Prototype*. Metode *Prototype* hanya merancang aplikasi secara cepat tanpa melibatkan calon pengguna untuk mendapatkan evaluasi pada aplikasi yang dibuat. Penelitian juga tidak didasarkan oleh permasalahan yang dialami oleh pengguna karena perancangan aplikasi bertujuan hanya untuk memberikan solusi kepada calon pengguna aplikasi tanpa mencari tahu kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dilapangan. Pengujian pada perancangan aplikasi ini juga hanya dilakukan sebatas pengujian *Blackbox* yang mengutamakan fungsionalitas fitur dengan hasil uji coba yang sukses. Seharusnya dilakukan metode pengujian yang melibatkan responden atau pengguna yang membutuhkan aplikasi untuk menjawab kebutuhan atau masalah yang dihadapi pengguna secara langsung agar aplikasi dapat dikategorikan layak dan mudah digunakan karena memberi solusi serta memberi jawaban dari kebutuhan pengguna aplikasi (Hakam, 2022).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhamad Alda, Nurul Arfisyah Daulay, Erni Khoiriah dan Mira Pebriani Berutu pada tahun 2024 dengan judul “Perancangan *UI/UX* Aplikasi Sumatera Bus Berbasis Android Menggunakan Figma”. Kekurangan yang sama ditemukan menggunakan metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode *prototype* yang hanya dibuat dengan cepat tanpa melibatkan calon pengguna. Penelitian ini juga tanpa dilakukan pengujian kepada pengguna sehingga aplikasi belum bisa dikategorikan layak dan mudah digunakan oleh pengguna aplikasi (Alda et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Wakhid Bagus Pramono pada tahun 2024 dengan judul penelitian “Perancangan Desain Aplikasi Trendy Berbasis Android Menggunakan Figma” terdapat beberapa kekurangan yang hampir sama juga ditemukan pada metode yang dilakukan hanya sebatas metode studi literatur, analisis studi kasus dan wawancara tanpa dilakukan pengujian terhadap *prototype*. Tanpa dilakukannya pengujian *usability* kepada pengguna, aplikasi tidak dapat



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipastikan bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan tanpa pengujian aplikasi tidak mendapatkan *feedback* untuk melakukan evaluasi setelah pengujian aplikasi (Bagus Pramono, 2024).

Dari kekurangan dan permasalahan penelitian sebelumnya maka penelitian ini berfokus pada perancangan *UI/UX* aplikasi pemesanan tiket *online* travel berbasis *mobile* serta memaksimalkan hasil perancangan aplikasi dengan melakukan pengujian kepada pengguna. Harapan perancangan aplikasi pemesanan tiket *online* berbasis *mobile* ini adalah dapat sesuai dengan kebutuhan dan memberikan solusi kepada pengguna akhir.

### 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *UI/UX* yang efektif dan efisien untuk pemesanan tiket *online* untuk masyarakat Pekanbaru?
2. Bagaimana menerapkan metode *Design Thinking* menjadi maksimal dalam proses perancangan aplikasi pemesanan tiket *online* travel untuk memenuhi kebutuhan pengguna?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi pemesanan tiket hanya mencakup kepada penyedia layanan jasa travel yang beroperasi di sekitar Kota pekanbaru, Riau.
2. Pengujian *prototype* aplikasi dilakukan secara terbatas kepada 18 pengguna berada di sekitar Provinsi Riau.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Merancang *UI/UX* aplikasi pemesanan tiket *online* di Kota Pekanbaru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menerapkan metode *Design Thinking* dan mengetahui kebutuhan pengguna serta menciptakan solusi meningkatkan pengalaman pengguna.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk membantu pengguna dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna pada aplikasi pemesanan tiket online melewati proses perancangan *UI/UX* yang mudah digunakan. Perancangan aplikasi pemesanan tiket online yang dibangun dengan metode *Design Thinking* dapat membantu memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna terutama pada proses pemesanan tiket.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Dukungan dari beberapa teori akan menjadi sebagai landasan utama dan digunakan sebagai acuan pendukung dalam proses perancangan aplikasi (Abdurrohman et al., 2021). Beberapa teori yang akan dikaji pada pembahasan ini adalah sebagai berikut:

##### 2.1.1 *User Interface (UI)*

*User Interface (UI)* merupakan sebuah tampilan antarmuka yang berhubungan langsung dengan pengguna seperti tampilan antarmuka *website*, aplikasi *mobile* dan lainnya yang memiliki interaksi antara pengguna dengan sebuah sistem. UI mempelajari tentang semua elemen visual tata letak yang akan diimplementasikan oleh Desainer UI dalam bentuk penentuan warna, bentuk *icon*, *font* yang digunakan dan semua yang terkait dengan sebuah tampilan (Agus Muhyidin et al., 2020). Menurut (Adhiya Adha et al., 2023) dengan membuat sebuah tampilan *user interface* yang menarik maka akan mempengaruhi pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi.

##### 2.1.2 *User Experience (UX)*

*User Experience (UX)* merupakan sebuah proses meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi. Menurut (Umiga, 2022) proses UX melakukan pendekatan dengan pengguna melalui sebuah desain yang memiliki komponen pada struktur sebuah desain, aspek visual *design* yang melibatkan pengguna untuk menciptakan pengalaman yang baik saat menggunakan sebuah produk. UX dapat menjadi acuan untuk mengetahui kebutuhan pengguna ketika menggunakan sebuah aplikasi. Ini menjadi patokan untuk meningkatkan beberapa faktor seperti kepuasan pengguna, kemudahan dalam menggunakan sebuah aplikasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.1.3 Design Thinking

Metode *Design Thinking* merupakan sebuah tahapan proses yang digunakan pada perancangan UI/UX. Dengan melibatkan pengguna secara langsung, metode *Design Thinking* dapat mengetahui serta memahami permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dengan menciptakan solusi (Huda et al., 2023). *Design Thinking* berfokus untuk memecahkan masalah dan mencari solusi masalah dalam desain aplikasi dari berbagai inovasi (Sutrisno et al., 2023). Menurut (Nasution & Nusa, 2021) Metode *design Thinking* membantu dalam menghasilkan dan mengembangkan solusi sebanyak mungkin dengan melakukan pengujian pada *prototype*. Metode *Design Thinking* memiliki beberapa tahapan yaitu:

a. *Empathize*

Tahapan ini menjadi tahapan pertama yang melalui proses wawancara serta melakukan observasi kepada beberapa narasumber bertujuan untuk mengetahui seluruh kebutuhan pengguna aplikasi. Dengan adanya tahapan *emphatize* dapat mendukung penerapan solusi yang relevan dan konsisten dengan kebutuhan pengguna (Sutrisno et al., 2023).

b. *Define*

Setelah mendapatkan hasil dengan melakukan wawancara dan observasi kepada beberapa narasumber, tahapan ini melakukan analisis masalah yang harus diselesaikan dan akan dibuat dalam bentuk hasil akhir tampilan *user interface* (Alfarabi & Faisal, 2024).

c. *Ideate*

Pada tahapan ini memberikan dan mengembangkan berbagai ide solusi untuk menjawab segala permasalahan yang didapatkan dari tahapan sebelumnya. pengembangan ide dan solusi dilakukan dengan melalui *brainstorming* yaitu dengan mengumpulkan semua ide dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

solusi untuk memecahkan permasalahan yang ada (Denasfi & Gustri, 2023).

d. *Prototype*

*Prototype* merupakan tahapan pembuatan rancangan antarmuka yang dijadikan jembatan komunikasi dan interaksi dari pengguna dengan *system*. Pembuatan *prototype* dimulai dengan merancang sketsa kasar yang disebut dengan *low fidelity* sampai dengan rancangan final tampilan *user interface* yang disebut dengan *high fidelity* (Ourelia et al., 2022).

e. *Testing*

Tahapan terakhir dari *design thinking* adalah melakukan pengujian kepada calon pengguna aplikasi. Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah solusi yang dikembangkan berhasil menjawab dari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna (Nabila et al., 2022). Banyak sekali metode pengujian yang bisa dilakukan, pada penelitian ini dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *Single Ease Question* dengan memberikan pertanyaan kepada responden ketika selesai melakukan *testing* terhadap aplikasi.

2.14 *Single Ease Question (SEQ)*

*Single Ease Question (SEQ)* merupakan pengujian yang dilakukan kepada pengguna untuk mengukur tingkat kemudahan dan kesulitan dalam melakukan sebuah tugas. Menurut (Mandala Putra & Rosa Indah, 2023) pada saat dilakukannya pengujian, ketika pengguna diberikan waktu untuk menyelesaikan tugas maka diberikan beberapa pertanyaan untuk mengetahui tingkat kesulitan pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu. Pengujian SEQ memberikan pertanyaan tunggal yang memiliki penilaian 1 yaitu sangat sulit sampai dengan 7 yaitu sangat mudah (Maulana et al., 2024).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2 Penelitian Terkait

Secara umum pada penelitian perancangan UI/UX aplikasi pemesanan tiket online melibatkan beberapa serangkaian penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui berbagai aspek yang berkaitan dengan perancangan UI/UX aplikasi pemesanan tiket online. Penelitian berkaitan pada analisis pengguna, evaluasi beberapa fitur yang telah disediakan, pengalaman pengguna agar sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pengguna. Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana aplikasi yang dirancang bisa diterima, digunakan dan sesuai dengan harapan pengguna maka penelitian pada perancangan UI/UX aplikasi pemesanan tiket *online* menggunakan metode survei, studi literatur, wawancara, analisis data dan pengujian pada pengguna. Adapun beberapa penelitian terkait perancangan UI/UX aplikasi pemesanan tiket *online* sebagai berikut:

1. Perancangan UX dan UI Aplikasi KulurKilir Dengan Pendekatan Metode *Design Thinking* (Bella Jenni Ourelia, Leonardo Yahya, Geraldo Wilson, Yoko Saputra Dewa, Yennica Valentine Hagunawan dan Muhammad Rizky Pribadi, 2022)
  - a. Pendahuluan

Pada masa sekarang, masyarakat Indonesia sering kali melakukan perjalanan domestik maupun perjalan luar negeri. Sebelum melakukan perjalanan sering kali ditemui beberapa masalah yang sering ditemui oleh masyarakat yaitu masyarakat sulit membandingkan harga dari beberapa kompetitor yang menyediakan jasa travel, sulitnya mengetahui serta mendapatkan informasi yang berhubungan dengan travel, pemesanan tiket travel secara manual dan terdapat beberapa keresahan penumpang menghadapi kendala pada saat berpergian menggunakan travel. Permasalahan tersebut membuat banyak pihak-pihak yang berlomba merancangan *star-up* dengan tujuan menciptakan sebuah aplikasi yang dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam proses berpergian (Ourelia et al., 2022).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Aplikasi KulurKilir

Aplikasi KulurKilir merupakan aplikasi yang dirancang untuk memberikan informasi berkaitan dengan travel dan memudahkan calon pengguna dalam pemesanan tiket travel secara *online*. Aplikasi mampu mengatasi beberapa permasalahan yang dihadapi oleh calon penumpang. Aplikasi ini memiliki dasar keberhasilan yang didasarkan kepada prinsip-prinsip dasar dari desain.

#### c. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan calon penumpang dalam mencari tahu tentang informasi yang berhubungan dengan travel. Aplikasi travel dapat memberikan informasi secara efektif melalui tampilan UI (*User Interface*) kepada calon penumpang. Perancangan aplikasi KulurKilir dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking* yang berupaya mendapatkan kepuasan dan pengalaman kepada pengguna ketika menggunakan aplikasi. Memaksimalkan implementasi UI/UX pada perancangan aplikasi KulurKilir juga merupakan tujuan aplikasi untuk mencapai proses perjalanan lebih efisien.

#### d. Metode

Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* untuk mendapatkan solusi perancangan aplikasi. Penerapan metode *Design Thinking* bertujuan untuk mendapatkan permasalahan yang sering dialami calon penumpang. Beberapa tahapan metode *Design Thinking* pada penelitian ini diantaranya :

- 1) *Empathize*, pada tahapan ini dilakukan pengumpulan informasi dari permasalahan yang ada. Tahapan ini melakukan proses *research* pada fase *empathize* untuk mencari tahu *user behavior* dan mendapatkan *feedback* dari pengguna aplikasi. Dilakukan penyebaran kuesioner untuk mencari tahu pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi travel yang disebar lewat google form dengan menjawab pertanyaan yang sudah diberikan. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 20-30 responden dengan rentang usia 17-45 tahun yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nantinya akan diambil 10 jawaban responden untuk membuat *empathy map*.

- 2) *Define*, pada tahapan ini dilakukan pengolahan data yang berasal dari kuesioner menjadi *empathy map* untuk dijadikan acuan pembuatan *personas*. Pada tahap *define* bertujuan untuk mengetahui permasalahan pengguna dari proses *empathy* dan memahami kebutuhan pengguna. Sehingga didapatkanlah hasil dan solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dengan pembuatan fitur yang diharapkan oleh pengguna.
- 3) *Ideat*, pada tahapan ini mencari solusi ide yang dapat membantu dari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Dilakukan pembuatan alur aplikasi (*user flow*) untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
- 4) *Prototype*, pada tahap ini dilakukan perancangan desain *high-fidelity* berdasarkan *user flow* sebelumnya yang telah dibuat. Pembuatan *prototype* aplikasi ini dirancang menggunakan *tools* Canva.
- 5) *Testing*, pengujian melibatkan 30 pengguna dan mendapatkan hasil 96,7%. Pada tahapan ini dilakukan *testing* kepada pengguna yang pernah memakai aplikasi serupa maupun pengguna yang belum pernah melakukan pembelian tiket travel secara *online*. Pengujian dilakukan untuk mencari tahu apakah perancangan aplikasi telah membantu dan memudahkan calon penumpang travel.

#### e. Kesimpulan

Penggunaan metode *Design Thinking* pada perancangan aplikasi KulurKilir membantu dan menyelesaikan masalah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi yaitu perbaikan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna yang telah menggunakan aplikasi agar meningkatkan kualitas dari aplikasi KulurKilir. Setelah melewati tahapan *Design Thinking*, maka dilakukanlah pengujian yang melibatkan total 30 responden untuk melakukan pengujian aplikasi KulurKilir. Pengujian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aplikasi ini mudah digunakan, cukup sulit digunakan atau sulit digunakan. Setelah didapatkan hasil pengujian yang mendapatkan skor 96.7% telah dibuktikan dengan aplikasi yang mudah digunakan oleh pengguna.

2. Perancangan *User Interface* Dan *User Experience* Pada *Web Mb Tours And Travel* Bekasi (Muhammad Haikal, Reza Septa Kusuma, Shafirna Eka Nauvanda & Maryanah Safitri, 2022)

- a. Pendahuluan

*MB Tours and Travel* merupakan sebuah layanan yang menyediakan perjalanan ibadah umroh dan liburan. Sebelum dilakukannya penelitian terdapat berbagai masalah seperti kurangnya informasi panduan yang lengkap berkaitan dengan *travelling*, informasi tentang layanan yang diberikan dan promosi layanan yang terbatas (Haikal et al., 2022).

- b. Web *MB Tours and Travel* Bekasi

Web *MB Tours and Travel* Bekasi menyediakan informasi yang berkaitan dengan penyedia layanan. Pada kekurangan sebelumnya, maka sistem yang dibuat menjadi solusi yang dibutuhkan para calon penumpang. Dengan pengadaan *website*, pelayanan akan menjadi efektif, efisien dan kompetitif.

- c. Tujuan

Tujuan dari perancangan Web *MB Tours and Travel* Bekasi memberikan pengalaman baru dalam penyampaian informasi pelayanan yang disediakan.

- d. Metode

Penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* dalam penrancangan *Web MB Tours and Travel* bekasi. Berikut tahapan yang dilakukan dalam penelitian :

- 1) Permodelan *Use Case Diagram*

Pada permodelan ini ditentukan apa saja layanan yang akan didapatkan oleh pengguna *website*. Layanan yang diberikan pada *website* adalah pendaftaran akun diawal, *login* ketika sudah mempunyai akun, informasi travel, informasi detail seperti tanggal, harga dan jumlah pesanan dan pemesanan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tiket yang akan diarahkan melalui aplikasi pihak ketiga (*Whatsapp*).

#### 2) Permodelan *Activity Diagram*

*Activity Diagram* menentukan alur dan urutan dari proses pada sistem untuk melakukan pemesanan paket travel. Proses yang akan diselesaikan oleh pengguna yang saling terhubung dan sesuai tahapan yang telah ditentukan.

#### 3) *Userflow*

Pada *Userflow* dibuatkan langkah-langkah dalam penggunaan *website* untuk menyelesaikan task pemesanan travel secara berurutan dari awal sampai akhir.

#### 4) *Wireframe*

Setelah melewati proses yang telah dilakukan, maka dibuatlah desain *wireframe* berupa tampilan halaman beranda untuk menampilkan informasi yang telah disediakan.

#### 5) *User Interface*

Pada tahap ini dilakukan penyempurnaan dari tahapan *wireframe* dengan membuat tampilan antarmuka dari *website* agar menjadi lebih menarik. Penyempurnaan tampilan antarmuka ini dibuat sesuai dengan hal-hal yang berkaitan dengan travel.

#### 6) Pengujian Desain

Pengujian kualitas tampilan antarmuka pada penelitian ini menggunakan *tools* Maze.

#### e. Kesimpulan

Dengan merancang Web *MB Tours and Travel* Bekasi menggunakan metode *User Centered Design* memberikan pengalaman baru kepada calon penumpang. Pada penelitian yang dilakukan dapat menghasilkan pengembangan yang baik dalam penyampaian informasi pada *website* *MB Tours and Travel*. Pengujian yang dilakukan menggunakan *tool* Maze

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan 31 tester yang mendapatkan 93 usability score. Dengan pengembangan *website* tersebut maka mendapatkan calon penumpang yang merupakan target pasar meluas dengan adanya media promosi ini.

### 3. Perancangan UI/UX Aplikasi Amaze Layanan *Online Travel Agent* Menggunakan Aplikasi Figma (Norman Hakam, 2022)

#### a. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang cepat, mencari informasi tidak hanya bisa didapatkan dari radio dan surat kabar. Seiring dengan berkembangnya teknologi, informasi bisa didapatkan dimana saja dengan menggunakan internet (Hakam, 2022).

#### b. Aplikasi Amaze

Amaze merupakan aplikasi *travelling* berbasis mobile untuk mempersingkat proses perencanaan perjalanan travel. Perancangan aplikasi ini didesain menggunakan *tool* figma. Aplikasi ini memiliki banyak fitur seperti tujuan destinasi, rekomendasi perjalanan, pembayaran menggunakan *barcode* serta cetak hasil pembayaran, pembelian tiket *online* pesawat, *tour guide*, AR dan sortir destinasi.

#### c. Tujuan

Aplikasi Amaze dirancang untuk meningkatkan kualitas kenyamanan dan pengalaman pengguna dan memastikan fungsionalitas dari beberapa fitur yang disediakan berjalan dengan semestinya. Figma bertujuan untuk desain user interface dan membuat *prototype*.

#### d. Metode *Prototype*

Penelitian ini menggunakan metode *prototype* dalam perancangan aplikasi Amaze. Pada metode ini melewati tahapan seperti merancang sebuah aplikasi secara cepat dengan melakukan pendekatan untuk mendapatkan evaluasi untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Setelah melewati tahap perancangan menggunakan *tool* Figma, dilakukan pengujian *blackbox* dan mendapatkan hasil sukses.

#### e. Kesimpulan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode *prototype* pada perancangan UI/UX aplikasi Amaze berhasil dilakukan. Penggunaan metode *prototype* menghasilkan rancangan UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk mengetahui fungsi dari semua fitur yang ada pada aplikasi Amaze berjalan dengan semestinya, maka dilakukanlah pengujian *blackbox* untuk mengukur keberhasilan dari fitur yang diberikan. Dari hasil pengujian *blackbox* yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa semua fitur pada aplikasi Amaze berhasil pada tahap pengujian dengan hasil uji coba yang sukses.

#### 4. Perancangan Desain Aplikasi Trendy Berbasis Android Menggunakan Figma (Wakhid Bagus Pramono, 2024)

##### a. Pendahuluan

Pada masa sekarang, pengguna aplikasi *mobile* untuk menjelajahi berbagai macam tempat semakin meningkat yang tertuju akan kebutuhan aplikasi bukan hanya tentang fungsionalitas, tetapi dari segi visual harusnya menarik dan mudah untuk digunakan (Bagus Pramono, 2024).

##### b. Aplikasi Trendy

Aplikasi Trendy dirancang supaya menyediakan informasi tempat wisata di Indonesia yang fiturnya seperti *open trip*, *private trip* dan *custom trip*. Penelitian ini menjelaskan beberapa kebutuhan pasar pada masa sekarang dan preferensi pengguna.

##### c. Tujuan

Perancangan desain aplikasi Trendy bertujuan untuk membuat aplikasi *mobile* yang menampilkan informasi tentang pariwisata untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan fitur didalam aplikasi seperti *open trip*, *private trip* bahkan *custom trip*.

##### d. Metode Penelitian

Pada metode penelitian dilakukan beberapa tahapan diantaranya yaitu:

##### 1) Studi Literatur



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tahapan ini dilakukan pencarian data untuk mengetahui kebutuhan perancangan aplikasi berdasarkan berbagai sumber seperti jurnal dan lainnya. Dari data yang telah didapatkan maka ditentukanlah apa saja yang dibutuhkan untuk merancang sebuah aplikasi yang berasal dari penelitian sebelumnya.

#### 2) Analisis Studi Kasus

Menganalisis beberapa aplikasi yang hampir sama dengan penelitian yang berfokus pada pencarian kelemahan dan kekurangan dari aplikasi yang sama dan dijadikan pengembangan pada aplikasi yang dibuat.

#### 3) Wawancara

Untuk mendapatkan permasalahan yang sebenarnya terjadi, dilakukan wawancara kepada wisatawan agar mendapatkan informasi dan mengetahui apa saja kebutuhan dan menciptakan solusi dari permasalahan yang ada.

#### e. Kesimpulan

Perancangan aplikasi Trendy menggunakan metode studi literatur, analisis studi kasus dan wawancara membuahkan hasil tampilan antarmuka yang menarik. Dari penelitian ini mendapatkan hasil perancangan antarmuka aplikasi Trendy berbasis mobile. Tahapan yang berfokus pada pengalaman pengguna, aplikasi Trendy nyaman dan mudah digunakan. Aplikasi Trendy menawarkan fitur-fitur yang belum ada pada aplikasi yang serupa sebelumnya dan dibuat berdasarkan prinsip-prinsip UI/UX agar memudahkan pengguna ketika menggunakan aplikasi.

#### 5. Perancangan Ui/Ux Aplikasi Sumatera Bus Berbasis Android Menggunakan Figma (Muhammad Alda, Nurul Arfisyah Daulay, Erni Khoiriah dan Mira Pebriani Berutu, 2024)

#### a. Pendahuluan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penggunaan transportasi jalur darat merupakan jenis transportasi yang sering digunakan dengan alasan harga yang diperlukan saat menggunakan jenis transportasi ini relatif terjangkau. Sebelumnya masyarakat yang ingin menggunakan transportasi jalur darat khususnya bus di Sumatera masih melakukan pemesanan tiket secara manual. Tentunya cara ini tidak efektif karena terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh calon penumpang.

b. Aplikasi Sumatera Bus

Aplikasi Sumatera bus merupakan aplikasi berbasis *mobile* dalam pemesanan tiket bus secara *online*. Ketika proses sebelumnya dalam pemesanan tiket dilakukan secara manual terjadi beberapa kendala dan masalah seperti kehabisan tiket. Perancangan UI/UX aplikasi sumatera bus ini memberikan pengalaman pengguna dalam perjalanan yang nyaman.

c. Tujuan

Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat kenyamanan kepada pelanggan dalam pemesanan tiket bus, meningkatkan pasar bisnis kendaraan bus di pulau Sumatera, meningkatkan pengalaman pengguna melalui desain yang efektif.

d. Metode *Prototype*

Penggunaan metode *Prototype* digunakan pada penelitian ini yang memiliki beberapa tahapan yaitu analisis kebutuhan, desain cepat, bangun prototipe, evaluasi pengguna awal, memperbaiki prototipe dan implementasi serta pemeliharaan.

e. Kesimpulan

Perancangan aplikasi Sumatera bus berbasis android menggunakan metode *prototype* menghasilkan sebuah rancangan aplikasi Sumatera bus. Aplikasi Sumatera bus bertujuan untuk membantu penumpang dan memberikan kemudahan dalam pemesanan tiket secara *online*, sehingga proses ini mendapatkan peningkatan dari proses sebelumnya yang melakukan pemesanan tiket masih dengan cara manual. Sehingga penumpang bisa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencari penyedia jasa layanan bus yang sesuai dengan keinginan penumpang itu sendiri.

6. Analisa UI/UX pada Aplikasi Pemesanan Tiket PT. Panorama JTB Tours menggunakan Metode User Centered Design (UCD) (Syali Oktavia Nataza, Hylenarti Hertyana & Eva Rahmawati, 2023)

- a. Pendahuluan

PT Panorama JB merupakan perusahaan yang memberikan layanan jasa perjalanan dengan pembelian tiket dengan aplikasi. Namun PT Panorama JB belum pernah sampai saat ini melakukan analisis dari segi UI dengan metode apapun. Bukan dari segi UI saja tetapi dari segi UX pun belum dilakukan analisis pengujian yang dapat menentukan apakah pengguna aplikasi merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi (Nataza et al., 2023).

- b. Aplikasi

Aplikasi PT Panorama JB menyediakan sistem informasi dalam pembelian tiket travel, tiket pesawat, hotel dan paket *tour* yang terus berkembang untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.

- c. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dari segi UI dan UX aplikasi pemesanan dan pembelian tiket serta menerapkan metode UCD dalam analisa UI dan UX aplikasi

- d. Metode *User Centered Design*

Metode *User Centered Design* digunakan Untuk mendapatkan penyesuaian dengan sistem pemesanan tiket yang dimiliki oleh PT Panorama JB. Dengan melibatkan pengguna secara langsung pada metode ini dapat menjadi acuan dalam pembuatan aplikasi yang sesuai. Berikut tahapan-tahapan yang dilakukan pada penelitian:

- 1) Specify Context of User

Pada tahap ini menentukan calon pengguna, melakukan wawancara, membuat user persona dan pain poin untuk



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencari spesifikasi dari perancangan aplikasi yang akan digunakan.

#### 2) Specify User and Organization Requirements

Pada tahap ini mengumpulkan dan menentukan solusi dari permasalahan yang dihadapi, membuat user flow dan merancang wireframe

#### 3) Produce Design Solution

Pada tahap selanjutnya dilakukan desain antarmuka dan masuk kedalam tahap prototype

#### 4) Evaluate Design Against User Requirements

Pada tahapan yang terakhir dilakukan survey menggunakan metode usability testing yang bertujuan untuk mengetahui usability dari aplikasi yang akan di kembangkan

#### e. Kesimpulan

Analisa aplikasi pemesana tiket PT. Panorama JTB menggunakan metode *User Centered Design* berhasil dilakukan. Setelah melakukan analisis pada aplikasi pemesanan tiket yang dimiliki oleh PT. Panorama JTB menggunakan UCD, telah didapatkan skor 69.5 dengan kategori *GOOD* yang melibatkan 30 responden. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengukur usability dari aplikasi yang ada.

#### 7. Analisis *Usability Testing* Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna (Nanda Arsyia Murti, 2020).

##### a. Pendahuluan

Perusahaan yang bergerak dibidang transportasi *online* pada wilayah Jabodetabek sangat banyak sehingga beberapa perusahaan yang bergerak pada bidang tersebut berlomba-lomba memberikan layanan yang terbaik. Namun banyaknya aplikasi transportasi *online* belum tentu sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna (Murti, 2020).

##### b. Analisis *Usability Testing*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Usability Testing* dilakukan untuk menentukan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah aplikasi transportasi *online* A, B dan C yang masing-masing aplikasi tersebut memiliki kekurangan pada penggunaan aplikasi terutama di wilayah Jabodetabek.

c. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menganalisis dan mencari perbedaan dari aplikasi transportasi online pada wilayah Jabodetabek.

d. Metode

Metode pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran tingkat *usability testing* yang memiliki 8 tahapan mulai dari membuat kuesioner, menetapkan lokasi, menetapkan sampel, penyebaran kuesioner, pengujian instrumen, analisis data, pembahasan dan penarikan kesimpulan.

e. Kesimpulan

Dari hasil penelitian terdapat beberapa tingkat kemudahan dan beberapa kekurangan dalam aplikasi transportasi *online* A, B dan C. Aplikasi A mampu memudahkan pengguna dan dari segi efisiensi mudah diingat dan mendapatkan nilai rata-rata lebih besar dari tiga. Aplikasi B sama namun terdapat perbedaan pada keamanan dan kepuasan yang tinggi sehingga mendapatkan nilai rata-rata lebih besar dari tiga. Aplikasi C juga memudahkan pengguna dan dari segi efisiensi mudah diingat tetapi terdapat kekurangan pada keamanan dan kepuasan pengguna dengan kategori sedang dan mendapatkan nilai rata-rata diatas 3.

8. Implementasi Design Thinking pada Perancangan Website Yellow Sands Travel Berbasis Wordpress.

a. Pendahuluan

*Yellow sands travel* adalah perusahaan travel yang bergerak pada bidang pariwisata yang menyediakan berbagai layanan seperti *tour* dan *travel*. Perusahaan merasa bahwa mereka kurang dalam hal promosi dalam hal informasi layanan yang diberikan tidak jelas karena proses promosi terbatas.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sulitnya dalam mendapatkan informasi pada *Yellow Sand Travel* membuat para calon penumpang ragu dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan ini. Pada tahapan yang dilakukan sebelumnya selama proses pemesanan tiket manual yang mempersulit pemesanan bagi para penumpang serta fitur lainnya yang membantu tahapan operasional menjadikan strategi *branding* pada perusahaan (Ramadhani et al., 2022).

#### b. *Website Yellow Sands Travel*

Dengan adanya *website* pada perusahaan *Yellow Sands Travel* menjadikan ini sebagai sebuah media layanan yang memberikan informasi berkaitan dengan perusahaan agar informasi yang ada dapat ditampilkan dan disebarkan dengan jelas. Peningkatan dari proses tahapan yang dilakukan sebelumnya yang masih menggunakan cara manual dapat ditingkatkan dengan adanya *website* menjadi mudah digunakan dan dapat di akses pada kondisi apapun.

#### c. Tujuan

Tujuan dikembangkannya *website* ini adalah sebagai wadah mempromosikan perusahaan dan meningkatkan profil perusahaan melalui *website*. *Website* juga menyediakan fitur pemesanan dan menampilkan segala layanan yang disediakan oleh perusahaan.

#### d. Metode *Design Thinking*

Perancangan *Website Yellow Sands Travel* menggunakan metode *Design Thinking* dalam penelitian yang dilakukan. Berikut tahapan yang dilakukan pada penelitian:

- 1) *Empathize*, pada tahapan ini dilakukan pendekatan kepada calon pengguna aplikasi dengan melakukan survey dan wawancara untuk mendapatkan permasalahan yang sering dihadapi baik dari internal maupun eksternal.
- 2) *Define*, setelah mendapatkan hasil survey dan wawancara dilanjutkan kepada tahap ini untuk mendapatkan kebutuhan pada *Yellow Sands Travel* untuk memudahkan penyebaran informasi publik menjadi fokus utama.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) *Ideate*, tahapan ini menciptakan solusi yang dapat menjadi pertimbangan untuk dikembangkan pada *website*. Sehingga dapat dijadikan acuan untuk pembuatan *prototype* pada tahap selanjutnya
- 4) *Prototype*, tahapan ini dimulai dengan membuat desain rancangan antarmuka *website*. Rancangan antarmuka ini dibuat sesuai dengan apa yang telah didapatkan pada tahap sebelumnya.
- 5) *Testing*, pada penelitian ini dilakukan pengujian menggunakan ISO 9126-3 dan memiliki beberapa tujuan yaitu mengetahui seberapa mudah *website* dipahami, digunakan secara berulang dan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan pengguna. Pengujian dengan *Blackbox* untuk mengetahui apakah fitur yang disediakan berhasil pada uji coba.

#### e. Kesimpulan

Dengan menggunakan metode *Design Thinking* pada *Website Yellow Sands Travel*, maka *website* telah berhasil dirancang dalam jangka waktu 1,5 bulan yang memiliki fitur untuk memudahkan penyebaran informasi dan pemesanan tiket untuk para calon penumpang. Pengujian yang dilakukan dengan ISO 9126-3 untuk mendapatkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi dan uji coba menggunakan metode *Blackbox* mendapatkan uji coba yang berhasil dari setiap fitur yang disediakan. Pengujian juga dilakukan kepada 35 pengguna dengan rentang usia 21-50 dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi kenyamanan menggunakan *website*.

#### 9. Perancangan Aplikasi Pemesanan Travel Antar Kota Di Sumatera Barat Berbasis Android (Cindi Klaudia Putri, Dwinny Meidelfi & Aldo Erianda, 2020)

##### a. Pendahuluan

Pada saat ini perkembangan teknologi untuk memudahkan segala kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sudah banyak dimanfaatkan. Sebagai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

contoh masyarakat Sumatera Barat banyak menggunakan jasa travel untuk berpergian dengan tujuan pulang kampung atau keluar kota. Pada umumnya masyarakat Sumatera Barat masih menggunakan cara pemesanan tiket secara manual dengan cara lewat telepon dan datang ke tempat pembelian tiket. Jika dibandingkan dan dilihat dari segi waktu tentunya hal ini tidak efisien karena jarak tempuh ke lokasi pemesanan tiket menghabiskan waktu. Maka dari itu diperlukan pemanfaatan teknologi untuk membantu tahapan yang memudahkan calon penumpang (Klaudia Putri et al., 2020).

#### b. Aplikasi Pemesanan Travel Antar Kota di Sumatera Barat

Aplikasi dirancang untuk melakukan pemesanan tiket secara online melalui aplikasi mobile. Aplikasi menyediakan beberapa fitur seperti jadwal dan pemesanan tiket serta tracking supir menggunakan Google maps untuk mendapatkan informasi titik lokasi supir.

#### c. Tujuan

Aplikasi dibuat bertujuan untuk memudahkan dalam proses pembelian tiket serta memberikan informasi yang berhubungan dengan travel untuk meningkatkan proses pemesanan dan perjalanan travel. Serta dapat menentukan lokasi penjemputan dan tujuan dengan pemanfaatan *Google Maps*.

#### d. Metode Penelitian

Pada saat perancangan aplikasi dimulai dengan pembuatan skenario serta implementasi aplikasi. Penggunaan bahasa pemrograman Java dikembangkan dalam pembuatan aplikasi. Tahapan penelitian dilakukan penentuan *Use Case Diagram* untuk menggambarkan interaksi apa saja yang dilakukan antara pengguna dan aplikasi untuk mendapatkan gambaran fitur yang akan dikembangkan. Selanjutnya memasuki tahap pembuatan *Activity Diagram* dimana menggambarkan alur proses penggunaan aplikasi seperti alur pemesanan tiket yang merupakan fokus utama dalam pembuatan aplikasi. Setelah melewati beberapa tahapan, dilanjutkan dengantahapan pembuatan rancangan antarmuka aplikasi secara lengkap.

#### e. Kesimpulan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan dikembangkan aplikasi pemesanan tiket travel khusus travel yang berada di Sumatera Barat dapat memudahkan calon penumpang dibandingkan dari proses sebelumnya yang melakukan pemesanan secara manual. Ketika dibuatkan aplikasi, calon penumpang bisa kapan saja dan dimana saja melakukan pemesanan tiket tanpa harus datang ke lokasi pemesanan tiket atau pemesanan lewat telepon. Aplikasi pemesanan tiket travel berhasil dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman Java dan bisa digunakan oleh pengguna yang memiliki akun.

#### 10 Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Travel Bengkalis (GOTralis) Berbasis Android (Eka Susnita Putri, M. Farid, Indah Safitri, Nabila & Mentari Tri Indah Rahmayani, 2024)

##### a. Pendahuluan

Dalam perjalanan yang menempuh jarak jauh, travel sering digunakan masyarakat untuk menuju sebuah lokasi. Penyediaan layanan anter jemput membuat layanan transportasi jenis travel ini banyak digunakan. Seiring berjalannya waktu ada beberapa kendala yang ditemukan pada saat proses pemesanan tiket travel. Calon penumpang kadang merasa kesulitan ketika melakukan pemesanan melalui telepon karena terkadang supir sedang sibuk atau tidak ada jaringan yang memadai antara calon penumpang dan supir, kurangnya informasi dari travel membuat calon penumpang susah dalam memesan travel. Dari permasalahan yang ada dibutuhkan teknologi yang dapat membantu proses pemesanan tiket agar lebih efisien (Farid et al., 2024).

##### b. Aplikasi Gotralis

Gotralis merupakan sebuah aplikasi pemesanan tiket online. Aplikasi ini memudahkan pengguna untuk mengakses hal-hal yang berkaitan dengan travel terkhusus pada pemesanan tiket travel.

##### c. Tujuan

Tujuan dari pengembangan aplikasi ini adalah memanfaatkan teknologi sebagai sarana pemesanan tiket online yang memudahkan pengguna dan menyingkat waktu dan proses pemesanan. Memberikan segala informasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

travel seperti jadwal keberangkatan dan penyedia layanan apa saja yang ada pada saat itu.

#### d. Metode System Development Life Cycle

Penelitian ini menggunakan metode System Development Life Cycle (SDLC) untuk mengembangkan sebuah aplikasi pemesanan tiket travel. Dalam SDLC terdapat 5 tahapan dalam pengembangan sebuah aplikasi yaitu melakukan analisis, pembuatan desain, implementasi, melakukan pengujian serta pemeliharaan aplikasi.

#### e. Kesimpulan.

Aplikasi yang dibangun menggunakan metode SDLC pada pengembangan aplikasi GoTralis berhasil membantu calon penumpang dalam mencari informasi tentang travel yang berada di Bengkalis. Dengan dibuatkannya aplikasi ini memudahkan calon penumpang dalam memesan tiket travel secara mudah dan menghemat waktu.

#### 11. Pengembangan UI/UX Pada Aplikasi Ka.Com Menggunakan Metode Design Thinking (Angel Kelly, Felicia, Millenia Mudita Chandra, Nova Ariansyah, Sherdina Djunaidi, Vincent & Muhammad Rizky Pribadi, 2022).

##### a. Pendahuluan

Pada awalnya, KA.Com merupakan sebuah aplikasi pemesanan tiket untuk memudahkan calon penumpang yang ingin berpergian disuatu tempat. Tetapi penggunaan Aplikasi KA.Com ini masih tergolong kurang dalam jumlah pemakainya. Dari hasil analisis kurangnya tampilan dan fitur yang diberikan pada aplikasi ini belum cukup lengkap. Dengan dikembangkannya aplikasi ini menggunakan metode *Design Thinking*, aplikasi ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna pada kenyataannya (Kelly et al., 2022).

##### b. Aplikasi KA.com

Aplikasi KA.com merupakan aplikasi pemesanan tiket khusus kereta api untuk menyederhanakan pemesanan tiket secara online kepada pengguna dan memudahkan calon penumpang dalam membeli tiket. Dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekurangan yang dimiliki aplikasi ini membuat peminat pemakai aplikasi berkurang.

#### c. Tujuan

Tujuan dikembangkanya aplikasi KA.com ini supaya aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Memperbaiki dari segi tampilan agar menjadi daya tarik pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dilakukan beberapa pengujian untuk mengidentifikasi kurangnya aplikasi yang dibuat. Beberapa fitur telah dikembangkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

#### d. Metode *Design Thinking*

Dalam pengembangan aplikasi KA.com, digunakan metode *Design Thinking* dalam penelitian. Berikut tahapan *Design Thinking* yang dilakukan pada penelitian ini :

- 1) *Empathize*, pada tahapan ini dilakukan pendekatan dengan pengguna aplikasi. Pendekatan bertujuan mencari tahu kekurangan yang ada pada aplikasi KA.com. Mengetahui pada bagian mana yang mungkin pengguna merasa bingung ketika menggunakan aplikasi dan fitur apa yang belum sesuai pada aplikasi.
- 2) *Define*, tahap kedua melakukan pengumpulan data yang didapatkan pada tahapan *empathize* untuk mendefinisikan masalah yang dihadapi oleh pengguna. Pada tahap ini akan ditentukan apa saja keinginan dan kebutuhan saat pengguna menggunakan aplikasi.
- 3) *Ideate*, tahap selanjutnya dilakukan pendekatan melalui teknik mapping, bodystroming dan lainnya untuk menciptakan solusi dari permasalahan yang ditemukan.
- 4) *Prototype*, pada tahap ini dilakukan perancangan antarmuka yang sesuai dengan keinginan pengguna. Pada tahap awal yang masih berbentuk sketsa hingga berbentuk *mockup*.
- 5) *Testing*, pada tahap terakhir dilakukan pengujian untuk melihat interaksi pengguna dengan aplikasi yang telah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikembangkan. Pengujian terhadap *prototype* bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari yang telah melakukan pengujian untuk meningkatkan aplikasi kedepannya.

#### e. Kesimpulan

Pengembangan UI/UX aplikasi KA.com menggunakan metode *Design Thinking* berhasil dan mudah digunakan oleh pengguna. Penerapan metode *Design Thinking* yang melibatkan dan melakukan pendekatan kepada pengguna mampu menentukan kekurangan dan permasalahan dari aplikasi yang kurang diminati sebelumnya. Dengan menggunakan aplikasi KA.com pemesanan tiket tidak harus datang ke tempat pemesanan tiket melainkan bisa melalui aplikasi sehingga memudahkan calon penumpang ketika memesan tiket kereta api.

#### 12. Perancangan *User Interface* dan *User Experience* Situs Web Aplikasi *Traveling* “ANGLO” dengan Metode *Design Thinking* (Athiya Mutiara Denasfi & Elyza Gusti Wahyuni, 2023)

##### a. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang meningkat pada sektor kehidupan, menjadikan pariwisata sebuah sektor kehidupan. Dengan munculnya wabah virus Covid-19 menjadikan penurunan yang signifikan kepada kunjungan mancanegara. Namun setelah wabah penyakit ini menghilang, pariwisata di negara Indonesia mulai bankit kembali. Untuk memudahkan melakukan perjalanan, dibutuhkan sebuah teknologi yang dapat digunakan sebagai media pariwisata yang memberikan rekomendasi tempat wisata, pemesanan akomodasi dan hal lainnya yang berkaitan dengan pariwisata (Denasfi & Gustri, 2023).

##### b. *Web Anglo*

Anglo merupakan aplikasi berbasis web yang memberikan layanan rekomendasi, informasi serta membantu pemesanan ketempat tujuan wisata.

##### c. Tujuan

Tujuan dari perancangan user interface dan user experience aplikasi anglo ini adalah untuk membuat desain interface yang ramah pengguna untuk



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Mencari tahu apa saja kebutuhan pengguna melalui proses design thinking dan membuat prototype dan sekaligus menguji semua fitur berfungsi dengan semestinya.

#### d. Metode *Design Thinking*

Pada perancangan aplikasi Anglo, digunakanlah metode *Design Thinking*. Berikut tahapan pada penelitian ini:

- 1) *Empathize*, mencari informasi berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna yang telah disiapkan yang dilakukan kepada 10 orang. Dari hasil wawancara dapat dikumpulkan apa saja kebutuhan yang diperlukan.
- 2) *Define*, pada tahap ini mencari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dengan menerapkan tabel *How Might We*. Tahapan *How Might We* menjadikan pernyataan menjadi pertanyaan.
- 3) *Ideat*, ditentukan ide dan solusi yang akan dikembangkan melalui permasalahan sebelumnya. solusi menghasilkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 4) *Prototype*, pada tahapan ini dilakukan desain tampilan antarmuka *website* Anglo menggunakan *tool* Figma.
- 5) *Testing*, setelah merancang *prototype* dilakukanlah pengujian kepada 5 pengguna untuk mendapatkan *feedback* untuk mengetahui kekurangan dari *website*. Pengujian mendapatkan hasil bahwa semua responden berhasil menggunakan *website* Anglo

#### e. Kesimpulan

Penggunaan metode *Design Thinking* pada perancangan UI/UX *website* Anglo berhasil menemukan solusi dari permasalahan yang dialami oleh pengguna. Mulai dari mengumpulkan ide sampai merancang *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengujian yang dilakukan kepada 5 orang mendapatkan hasil bahwa aplikasi berhasil dijalankan oleh pengguna.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kedepannya, penelitian ini akan melakukan pengembangan dari fitur yang ada dan memperbaiki tampilan antarmuka untuk hasil yang lebih memuaskan.

### 13 Perancangan *User Interface* dan *User Experience* Aplikasi *E-Ticket* Bus Nguriling Kota Tasik (Ngulisik) Berbasis *Mobile* Dengan Metode *Design Thinking* (Gilan Praditiya Sutrisno, Yusuf Sumaryana dan Missi Hikmatyar, 2023).

#### a. Pendahuluan

Ngulisik merupakan sebuah layanan bus yang berada di kota Tasikmalaya. Sebelumnya tiket bus Ngulisik masih di kelola secara manual. Maka dalam hal ini perlunya pengelolaan secara baik, mudah diakses seperti informasi jadwal keberangkatan, tujuan dan tarif harga tujuan. Demi meningkatkan pelayanan, bus Ngulisik memutuskan untuk membuat sebuah inovasi baru untuk memudahkan calon penumpang dalam pembelian tiket bus (Sutrisno et al., 2023).

#### b. Aplikasi *E-Ticket* Ngulisik

Aplikasi pemesanan tiket bus Ngulisik merupakan aplikasi yang menyediakan pembelian tiket secara online. Dengan cara ini pengelolaan pembelian tiket pada bus Ngulisik menjadi lebih baik dari pada sebelumnya yang masih melakukan pembelian tiket secara manual.

#### c. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memudahkan dalam proses pengelolaan pembelian tiket serta memudahkan informasi-informasi seputar bus Ngulisik, diperlukanlah aplikasi *e-ticket* yang memungkinkan pemesanan lebih cepat dan mudah.

#### d. Metode *Design Thinking*

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) *Emphatize*, tahapan ini untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi melalui wawancara dan observasi. Setelah mendapatkan hasil wawancara dan observasi, dilakukan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembuatan *Emphaty Map* untuk dikelompokkan kedalam *point-point*.

- 2) *Define*, pada tahapan ini menemukan solusi dari masalah yang didapatkan pada tahapan sebelumnya. Pada tahapan ini pembuatan *user persona* untuk mengetahui pengguna aplikasi.
- 3) *Ideate*, pada tahapan selanjutnya dilakukan penentuan fitur-fitur yang akan membantu pengguna menyelesaikan kebutuhan serta dibuatkan dalam *Solution Idea* dan *Prioritization Idea*.
- 4) *Prototype*, pada tahapan ini dilakukan pembuatan *wireframe* yang menjadi kerangka awal sebelum mendesain *user interface*, *wireframe* berfungsi untuk menentukan tata letak dari beberapa halaman sebelum dilakukan dengan penyempurnaan desain. Setelah itu baru dilakukan *prototype UI* yang sudah disempurnakan dari segi tata letak, warna dan gambar yang mendukung
- 5) *Testing*, pada tahap pengujian dilakukan dengan metode SEQ (*Single Ease Question*) untuk menguji kemudahan dari fitur yang telah disediakan. Pada tahapan pengujian disediakan beberapa skenario yang akan dilakukan oleh 10 orang. Pengujian menggunakan SEQ mendapatkan nilai 6.2 dengan kategori aplikasi mudah digunakan. Untuk mengukur kepuasan pengguna dilakukan dengan SUS (*System Usability Scale*) mendapatkan skor 91.5 dengan kategori *excellent*.

#### e. Kesimpulan

Perancangan aplikasi *e-ticket* pada bus Ngulisik berhasil dilakukan dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Dengan dilakukannya pengujian dengan metode SEQ mendapatkan hasil 6.2 dan aplikasi mudah digunakan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengujian selanjutnya dilakukan dengan SUS mendapatkan nilai 91.5 dengan kategori *excellent*.

#### 14 Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Berbasis *Mobile* TravelTrails Menggunakan Metode *Design Thinking* (Saifuddaulah Alfarabi & Muhammad Faisal, 2024).

##### a. Pendahuluan

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan yang sering dilakukan untuk menuju tempat yang diinginkan. Para wisatawan yang ingin mendapatkan informasi masih melalui cara membaca buku, grup dan blog serta aplikasi sosial media yang bisa menampilkan tempat wisata. Tetapi ada beberapa kendala bahwa dari berbagai sumber yang telah disebutkan terdapat kekeliruan dan tidak akuratnya informasi yang diberikan. Setelah mendapatkan kendala tersebut, tingkat pencarian tempat wisata oleh wisatawan kurang dipercaya (Alfarabi & Faisal, 2024).

##### b. Aplikasi TravelTrails

Aplikasi TravelTrails merupakan aplikasi yang menyediakan rekomendasi tempat-tempat wisata sehingga menyediakan akomodasi pariwisata melalui perangkat *mobile*.

##### c. Tujuan

Tujuan dari perancangan aplikasi ini adalah memudahkan pengguna dalam mencari rekomendasi tempat-tempat wisata yang ingin dikunjungi.

##### d. Metode Design Thinking

Berikut tahapan dalam penelitian dalam perancangan aplikasi TravelTrails:

- 1) *Empathize*, untuk memahami dan melakukan pendekatan dengan pengguna, dilakukan wawancara dan kuesioner untuk mengetahui kebutuhan pengguna aplikasi TravelTrails. Setelah itu dilakukan pembuatan *Empathy map* dan *Competitor Analysis*.
- 2) *Define*, pada tahapan ini mencari tahu permasalahan utama dari pengguna yang akan diselesaikan. Lalu dibuatkan didalam *user persona* yang sekaligus menggambarkan biodata dari pengguna aplikasi. Selanjutnya setelah *user*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*persona* juga dilengkapi dengan *user story* dan *problem statement* pada tahapan *define*.

- 3) *Ideate*, pada tahapan ini dilakukan pembuatan *user flow* dan *brainstorming* untuk mendapatkan ide dan solusi yang akan dikembangkan didalam aplikasi TravelTrails.
- 4) *Prototype*, pada tahapan ini dilakukan merancang antarmuka mulai dari *Low fidelity* sampai *High fidelity*.
- 5) *Testing*, setelah melewati tahapan *prototype* akan dilakukan pengujian dengan metode *System Usability Scale* (SUS). Pengujian ini dilakukan untuk menentukan kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Pada pengujian akan dilakukan uji coba dengan 20 responden dan mendapatkan hasil nilai 80.75 dengan kategori *Grade A-*.

#### e. Kesimpulan

Perancangan aplikasi TravelTrails menggunakan metode *Design Thinking* menghasilkan UI dan UX yang menarik dan berfokus pada kepuasan pengguna. Dengan beberapa tahapan yang telah dilalui, dilakukan pengujian kepada 20 responden dan mendapatkan nilai 80.75. Hasil tersebut membuktikan bahwa aplikasi mudah dan memberikan solusi kepada pengguna. Akan tetapi harus tetap ada perbaikan kekurangan dalam tampilan UI dan perbaikan UX untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Kedepannya untuk fitur yang ada akan dikembangkan lagi agar mendapat hasil yang lebih maksimal.

#### 15 Penerapan UI/UX Dengan Metode *Design Thinking* Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas (Genisshanda Nabila, Stephanie & Sri Wahyuni, 2022)

##### a. Pendahuluan

Pada saat ini masih banyak perusahaan travel yang belum menggunakan teknologi sehingga banyak mendapatkan kasus kecurangan yang dilakukan oleh supir travel. Masalah yang dijumpai juga pada travel yang mendapatkan kekurangan penumpang dengan kendala tersebut. Dari calon penumpang yang juga memiliki beberapa kendala tidak ada waktu untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

datang ke tempat pemesanan tiket travel yang jauh dan banyak ditemukan antrian saat pemesanan tiket. Pengeriman barang menggunakan travel juga memiliki kendala tidak mengetahui barang yang dikirim sudah sampai dimana. Dengan adanya teknologi yang dikembangkan, masalah tersebut dapat ditangani dengan adanya aplikasi. Segala layanan dan pengaduan bisa dilakukan dengan aplikasi Jaya Indah Perkas (Nabila et al., 2022).

#### b. Aplikasi Jaya Indah Perkas

Jaya Indah Perkas (JIP) adalah aplikasi untuk memesan tiket travel dan dilengkapi dengan pengiriman barang berbasis *mobile*.

#### c. Tujuan

Perancangan aplikasi ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan pengalaman pengguna dari masalah-masalah yang dihadapi didalam layanan travel.

#### d. Metode Design Thinking

Pada perancangan aplikasi Jaya Indah Perkas menggunakan Metode *Design Thinking* yang melewati beberapa tahap, yaitu:

- 1) *Empathize*, pada tahap ini melakukan pengamatan masalah yang dihadapi oleh calon penumpang sebelumnya.
- 2) *Define*, dari tahapan sebelumnya ditemukan minimnya tingkat kesadaran pada layanan yang disediakan. Sehingga dapat di kembangkan solusi yaitu membuat media aplikasi *mobile* yang berfokus pada penumpang.
- 3) *Ideate*, pada tahap ini disediakan fitur-fitur yang akan membantu calon penumpang ketika menggunakan jasa layanan yang diberikan Jaya Indah Perkas.
- 4) *Prototype*, melakukan perancangan desain antarmuka dari aplikasi Jaya Indah Perkas menggunakan *tool* Figma.
- 5) *Testing*, pada tahap pengujian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan kepada responden. Setelah dilakukan pengujian terdapat kekurangan saat mendemokan aplikasi. Pada saat pengujian



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aplikasi terdapat beberapa *icon* atau *button* yang tidak berfungsi.

e. Kesimpulan

Penerapan UI/UX aplikasi Jaya Indah Perkas menggunakan metode *Design Thinking* berhasil menemukan solusi kepada calon penumpang. Hanya saja terdapat kekurangan pada tahap *prototype* terdapat beberapa *icon* atau *button* yang tidak berfungsi. Sehingga dengan kendala tersebut pengguna merasa bingung. Namun setelah melakukan perbaikan pada *prototype* mendapatkan *feedback* yang positif. Dimana ketika dilakukan pengujian yang selanjutnya pengguna tidak merasa kebingungan lagi saat menggunakan aplikasi.

Berikut adalah tabel penelitian terkait pada penelitian ini

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait

| No | Judul   | Penulisan Tahun  | Hasil  |
|----|---|--|--|
| 1  | Perancangan UX dan UI Aplikasi KulurKilir Dengan Pendekatan Metode <i>Design Thinking</i> | Bella Jenni Ourelia, Leonardo Yahya, Geraldo Wilson, Yoko Saputra Dewa, Yennica Valentine Hagunawan dan Muhammad Rizky Pribadi, 2022 | Penggunaan metode Design Thinking pada perancangan aplikasi KulurKilir membantu dan menyelesaikan masalah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi yaitu perbaikan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna yang telah menggunakan aplikasi agar meningkatkan kualitas dari aplikasi KulurKilir. Setelah melewati tahapan Design Thinking, maka dilakukanlah pengujian yang melibatkan total 30 responden untuk melakukan pengujian aplikasi KulurKilir. Pengujian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi ini mudah digunakan, cukup sulit digunakan atau sulit digunakan. Setelah didapatkan hasil pengujian yang mendapatkan skor 96.7% telah dibuktikan dengan aplikasi yang mudah digunakan oleh pengguna. |

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 3 | Perancangan User Interface Dan User Experience Pada Web Mb Tours And Travel Bekasi             | Muhammad Haikal, Reza Septa Kusuma, Shafirna Eka Nauvanda & Maryanah Safitri, 2022 | Dengan merancang Web MB Tours and Travel Bekasi menggunakan metode User Centered Design memberikan pengalaman baru kepada calon penumpang. Pada penelitian yang dilakukan dapat menghasilkan pengembangan yang baik dalam penyampaian informasi pada website MB Tours and Travel. Pengujian yang dilakukan menggunakan tool Maze dengan 31 tester yang mendapatkan 93 usability score. Dengan pengembangan website tersebut maka mendapatkan calon penumpang yang merupakan target pasar meluas dengan adanya media promosi ini.   |
|   | Perancangan UI/UX Aplikasi Amaze Layanan <i>Online Travel Agent</i> Menggunakan Aplikasi Figma | Norman Hakam, 2022   | Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode prototype pada perancangan UI/UX aplikasi Amaze berhasil dilakukan. Penggunaan metode prototype menghasilkan rancangan UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk mengetahui fungsi dari semua fitur yang ada pada aplikasi Amaze berjalan dengan semestinya, maka dilakukanlah pengujian blackbox untuk mengukur keberhasilan dari fitur yang diberikan. Dari hasil pengujian blackbox yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa semua fitur pada aplikasi Amaze berhasil pada tahap pengujian dengan hasil uji coba yang sukses. |
|   | Perancangan Desain Aplikasi Trendy Berbasis Android Menggunakan Figma                          | Wakhid Bagus Pramono, 2024   | Perancangan aplikasi Trendy menggunakan metode studi literatur, analisis studi kasus dan wawancara membuahkan hasil tampilan antarmuka yang menarik. Dari penelitian ini mendapatkan hasil perancangan antarmuka aplikasi Trendy berbasis mobile. Tahapan yang berfokus pada pengalaman pengguna, aplikasi Trendy nyaman dan mudah digunakan. Aplikasi   |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  |  | Trendy menawarkan fitur-fitur yang belum ada pada aplikasi yang serupa sebelumnya dan dibuat berdasarkan prinsip-prinsip UI/UX agar memudahkan pengguna ketika menggunakan aplikasi   |
|   | Perancangan Ui/Ux Aplikasi Sumatera Bus Berbasis Android Menggunakan Figma                                 | Muhammad Alda, Nurul Arfisyah Daulay, Erni Khoiriah dan Mira Pebriani Berutu, 2024 | Perancangan aplikasi Sumatera bus berbasis android menggunakan metode prototype menghasilkan sebuah rancangan aplikasi Sumatera bus. Aplikasi Sumatera bus bertujuan untuk membantu penumpang dan memberikan kemudahan dalam pemesanan tiket secara online, sehingga proses ini mendapatkan peningkatan dari proses sebelumnya yang melakukan pemesanan tiket masih dengan cara manual. Sehingga penumpang bisa mencari penyedia jasa layanan bus yang sesuai dengan keinginan penumpang itu sendiri. |
| 6 | Analisa UI/UX pada Aplikasi Pemesanan Tiket PT. Panorama JTB Tours menggunakan Metode User Centered Design | UCD) (Syali Oktavia Nataza, Hylenarti Hertiyana & Eva Rahmawati, 2023              | Analisa aplikasi pemesana tiket PT. Panorama JTB menggunakan metode User Centered Design berhasil dilakukan. Setelah melakukan analisis pada aplikasi pemesanan tiket yang dimiliki oleh PT. Panorama JTB menggunakan UCD, telah didapatkan skor 69.5 dengan kategori GOOD yang melibatkan 30 responden. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode System Usability Scale untuk mengukur usability dari aplikasi yang ada.   |
|   | Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna              | Nanda Arsyia Murti, 2020   | Dari hasil penelitian terdapat beberapa tingkat kemudahan dan beberapa kekurangan dalam aplikasi transportasi online A, B dan C. Aplikasi A mampu memudahkan pengguna dan dari segi efisiensi mudah diingat dan mendapatkan nilai rata-rata lebih besar dari tiga. Aplikasi B sama namun terdapat perbedaan pada keamanan dan kepuasan yang tinggi sehingga   |

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|                                  |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau |   |   | mendapatkan nilai rata-rata lebih besar dari tiga. Aplikasi C juga memudahkan pengguna dan dari segi efisiensi mudah diingat tetapi terdapat kekurangan pada keamanan dan kepuasan pengguna dengan kategori sedang dan mendapatkan nilai rata-rata diatas 3.  |
|                                  | Implementasi <i>Design Thinking</i> pada Perancangan <i>Website Yellow Sands Travel</i> Berbasis <i>Wordpress</i> |   | Dengan menggunakan metode <i>Design Thinking</i> pada <i>Website Yellow Sands Travel</i> , maka website telah berhasil dirancang dalam jangka waktu 1,5 bulan yang memiliki fitur untuk memudahkan penyebaran informasi dan pemesanan tiket untuk para calon penumpang. Pengujian yang dilakukan dengan ISO 9126-3 untuk mendapatkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi dan uji coba menggunakan metode <i>Blackbox</i> mendapatkan uji coba yang berhasil dari setiap fitur yang disediakan. Pengujian juga dilakukan kepada 35 pengguna dengan rentang usia 21-50 dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi kenyamanan menggunakan website. |
|                                  | Perancangan Aplikasi Pemesanan Travel Antar Kota Di Sumatera Barat Berbasis Android                               | Cindi Klaudia Putri, Dwinny Meidelfi & Aldo Erianda, 2020 | Dengan dikembangkan aplikasi pemesanan tiket travel khusus travel yang berada di Sumatera Barat dapat memudahkan calon penumpang dibandingkan dari proses sebelumnya yang melakukan pemesanan secara manual. Ketika dibuatkan aplikasi, calon penumpang bisa kapan saja dan dimana saja melakukan pemesanan tiket tanpa harus datang ke lokasi pemesanan tiket atau pemesanan lewat telepon. Aplikasi pemesanan tiket travel berhasil dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman Java dan bisa digunakan oleh pengguna yang memiliki akun.   |
|                                  | Perancangan Sistem Informasi  | Eka Susnita Putri, M. Farid, Indah                        | Aplikasi yang dibangun menggunakan metode SDLC pada pengembangan aplikasi GoTralis  |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|                                  |    |   |  |  |
|----------------------------------|----|---|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau |    | Pemesanan Tiket Travel Bengkalis (GOTralis) Berbasis Android  | Safitri, Nabila & Mentari Tri Indah Rahmayani, 2024  | berhasil membantu calon penumpang dalam mencari informasi tentang travel yang berada di Bengkalis. Dengan dibuatkannya aplikasi ini memudahkan calon penumpang dalam memesan tiket travel secara mudah dan menghemat waktu.  |
|                                  |    | Pengembangan UI/UX Pada Aplikasi Ka.Com Menggunakan Metode Design Thinking  | Angel Kelly, Felicia, Millenia Mudita Chandra, Nova Ariansyah, Sherdina Djunaidi, Vincent & Muhammad Rizky Pribadi, 2022 | Pengembangan UI/UX aplikasi KA.com menggunakan metode Design Thinking berhasil dan mudah digunakan oleh pengguna. Penerapan metode Design Thinking yang melibatkan dan melakukan pendekatan kepada pengguna mampu menentukan kekurangan dan permasalahan dari aplikasi yang kurang diminati sebelumnya. Dengan menggunakan aplikasi KA.com pemesanan tiket tidak harus datang ke tempat pemesanan tiket melainkan bisa melalui aplikasi sehingga memudahkan calon penumpang ketika memesan tiket kereta api. |
|                                  | 12 | Perancangan User Interface dan User Experience Situs Web Aplikasi Traveling “ANGLO” dengan Metode Design Thinking | Athiya Mutiara Denasfi & Elyza Gusti Wahyuni, 2023   | Penggunaan metode Design Thinking pada perancangan UI/UX website Anglo berhasil menemukan solusi dari permasalahan yang dialami oleh pengguna. Mulai dari mengumpulkan ide sampai merancang website yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengujian yang dilakukan kepada 5 orang mendapatkan hasil bahwa aplikasi berhasil dijalankan oleh pengguna. Kedepannya, penelitian ini akan melakukan pengembangan dari fitur yang ada dan memperbaiki tampilan antarmuka untuk hasil yang lebih memuaskan.       |
|                                  | 13 | Perancangan User Interface dan User Experience Aplikasi E-Ticket Bus Nguriling Kota Tasik (Ngulisik)              | Gilan Praditiya Sutrisno, Yusuf Sumaryana dan Missi Hikmatyar, 2023  | Perancangan aplikasi <i>e-ticket</i> pada bus Ngulisik berhasil dilakukan dengan menerapkan metode Design Thinking. Dengan dilakukannya pengujian dengan metode SEQ mendapatkan hasil 6.2 dan aplikasi mudah digunakan. Pengujian selanjutnya dilakukan dengan SUS   |

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | Berbasis Mobile Dengan Metode Design Thinking   |   | medapatkan nilai 91.5 dengan kategori excellent.  |
| 4  | Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Berbasis Mobile TravelTrails Menggunakan Metode Design Thinking | Saifuddaulah Alfarabi & Muhammad Faisal, 2024     | Perancangan aplikasi TravelTrails menggunakan metode Design Thinking menghasilkan UI dan UX yang menarik dan berfokus pada kepuasan pengguna. Dengan beberapa tahapan yang telah dilalui, dilakukan pengujian kepada 20 responden dan mendapatkan nilai 80.75. Hasil tersebut membuktikan bahwa aplikasi mudah dan memberikan solusi kepada pengguna. Akan tetapi harus tetap ada perbaikan kekurangan dalam tampilan UI dan perbaikan UX untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Kedepannya untuk fitur yang ada akan dikembangkan lagi agar mendapat hasil yang lebih maksimal. |
| 15 | Penerapan UI/UX Dengan Metode <i>Design Thinking</i> Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas            | Genisshanda Nabila, Stephanie & Sri Wahyuni, 2022 | Penerapan UI/UX aplikasi Jaya Indah Perkas menggunakan metode Design Thinking berhasil menemukan solusi kepada calon penumpang. Hanya saja terdapat kekurangan pada tahap prototype terdapat beberapa icon atau button yang tidak berfungsi. Sehingga dengan kendala tersebut pengguna merasa bingung. Namun setelah melakukan perbaikan pada prototype mendapatkan feedback yang positif. Dimana ketika dilakukan pengujian yang selanjutnya pengguna tidak merasa kebingungan lagi saat menggunakan aplikasi.   |



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

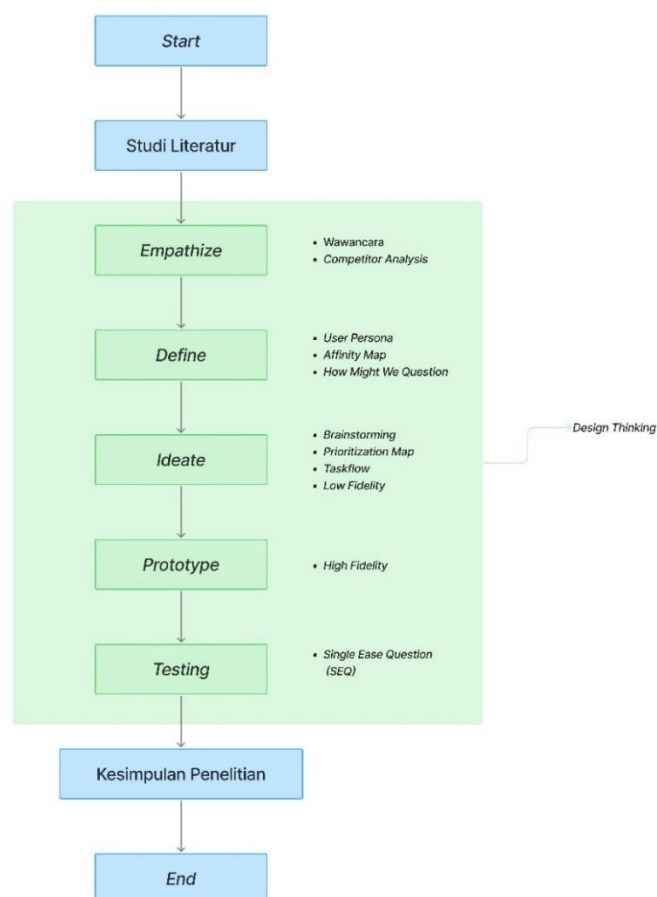
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan kerangka kerja membahas tentang desain serta proses penelitian yang mencakup pendekatan yang luas pada penelitian. Pada bagian ini berisikan pemilihan metode penelitian yang sesuai pada penelitian yang akan dilakukan.

### 3.1 Desain Penelitian

Berikut ini adalah desain penelitian dari perancangan *UI/UX* aplikasi pemesanan tiket *online* travel:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Tahapan Penelitian

Dalam tahapan penelitian berisikan langkah-langkah yang akan dilakukan ketika melakukan penelitian. Berikut ini beberapa tahapan penelitian perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Tiket online.

#### 3.2.1 Studi Literatur

Didalam sebuah penelitian, melakukan studi literatur merupakan upaya mengumpulkan berbagai referensi dari berbagai sumber untuk dikembangkan selanjutnya. Studi literatur merupakan langkah awal pada penelitian yang dilakukan. Sumber referensi yang digunakan pada penelitian ini menggunakan beberapa artikel yang berfokus pada pemesanan tiket *online*. Tujuan melakukan studi literatur adalah untuk mendapatkan informasi apa saja yang dibutuhkan pada saat merancang aplikasi melalui referensi sebelumnya.

Analisis studi kasus juga dilakukan untuk mencari kekurangan dari penelitian sebelumnya. Dari kekurangan yang ditemukan dapat dijadikan sebuah pembaharuan yang menjadi keunggulan dari penelitian yang akan dilakukan. Pembaharuan pada penelitian sebelumnya bertujuan memberikan inovasi yang belum ada sebelumnya.

#### 3.2.2 Metode *Design Thinking*

Metode *Design Thinking* merupakan sebuah metodologi yang bertujuan untuk menciptakan solusi dari permasalahan secara kreatif yang berfokus kepada pengguna. Metode ini digunakan karena dapat melibatkan langsung dengan calon pengguna, sehingga dapat menciptakan solusi apa saja yang akan dibutuhkan. Berikut ini tahapan-tahapan yang ada di dalam *design thinking*:

##### 1. *Empathize*

Dalam tahap *empathize* dilakukan pendekatan dengan cara berinteraksi dengan pengguna untuk memahami permasalahan dan kendala yang dihadapi melalui wawancara. Pada tahapan ini berfokus untuk mendapatkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan yang mendalam tentang kebutuhan pengguna ketika menggunakan aplikasi. *Empathize* menjadi langkah awal karena dengan melakukan pendekatan, inovasi yang akan dikembangkan akan sesuai dengan yang diharapkan nantinya. Pendekatan dilakukan dengan wawancara kepada pengguna yang sering menggunakan travel, supir travel dan agen travel. Wawancara dilakukan kepada 10 narasumber untuk mendapatkan permasalahan yang sering dihadapi oleh penumpang, supir dan agen travel di kota Pekanbaru. Selain melakukan wawancara pada tahap ini, tahapan *empathize* juga melakukan *competitor analysis* kepada aplikasi yang hampir serupa.

#### 2. Define

Setelah mendapatkan pengetahuan mendalam tentang kebutuhan pengguna pada tahap *empathize*, selanjutnya mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi oleh penumpang, supir dan agen travel di kota Pekanbaru. Pada tahap *define* merumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dan digambarkan dengan *user persona* yang berfokus pada kebutuhan pengguna nantinya. Mengelompokkan *affinity mapping* dari permasalahan yang telah ditemukan hingga menciptakan *How Might We Question* untuk mengembangkan ide dan solusi pada tahap berikutnya.

#### 3. Ideate

Pada tahap *ideate* dilakukan *brainstorming* untuk menentukan solusi yang akan dikembangkan pada penelitian. Solusi ini bertujuan untuk menjawab semua masalah yang dihadapi oleh pengguna dikembangkan dari tahap *define* yaitu *How Might We Question*. Setelah mendapatkan ide dan solusi maka akan dikelompokkan kedalam *prioritization map* untuk memprioritaskan kepentingan kebutuhan pengguna dalam membuat tampilan antarmuka aplikasi. Membuat *user flow* dan *task flow* yang berguna untuk alur kerja yang akan diselesaikan oleh pengguna aplikasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 4. *Prototype*

Pada tahapan ini akan dilakukan implementasi ide dan solusi yang telah ditemukan menjadi sebuah rancangan antarmuka. Dimulai dari tampilan *wireframe low-fidelity* dengan menyusun kerangka awal berbentuk sketsa kasar dari tampilan aplikasi untuk menentukan tata letak dan alur pengguna. Selanjutnya dilanjutkan dengan *wireframe high-fidelity* untuk menyempurnakan desain dengan mencakup elemen visual seperti warna, jenis *font* yang digunakan serta elemen-elemen yang membantu tampilan menjadi menarik. Setelah merancang *wireframe* aplikasi dilanjutkan membangun *prototype* yang interaktif menggunakan *tools* Figma.

#### 5. *Testing*

Pada tahapan selanjutnya dilakukan pengujian kepada beberapa pengguna aplikasi. Pengujian dilakukan kepada 15 responden yang menggunakan jasa transportasi travel, supir dan agen travel. Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna dan memudahkan proses pemesanan tiket.

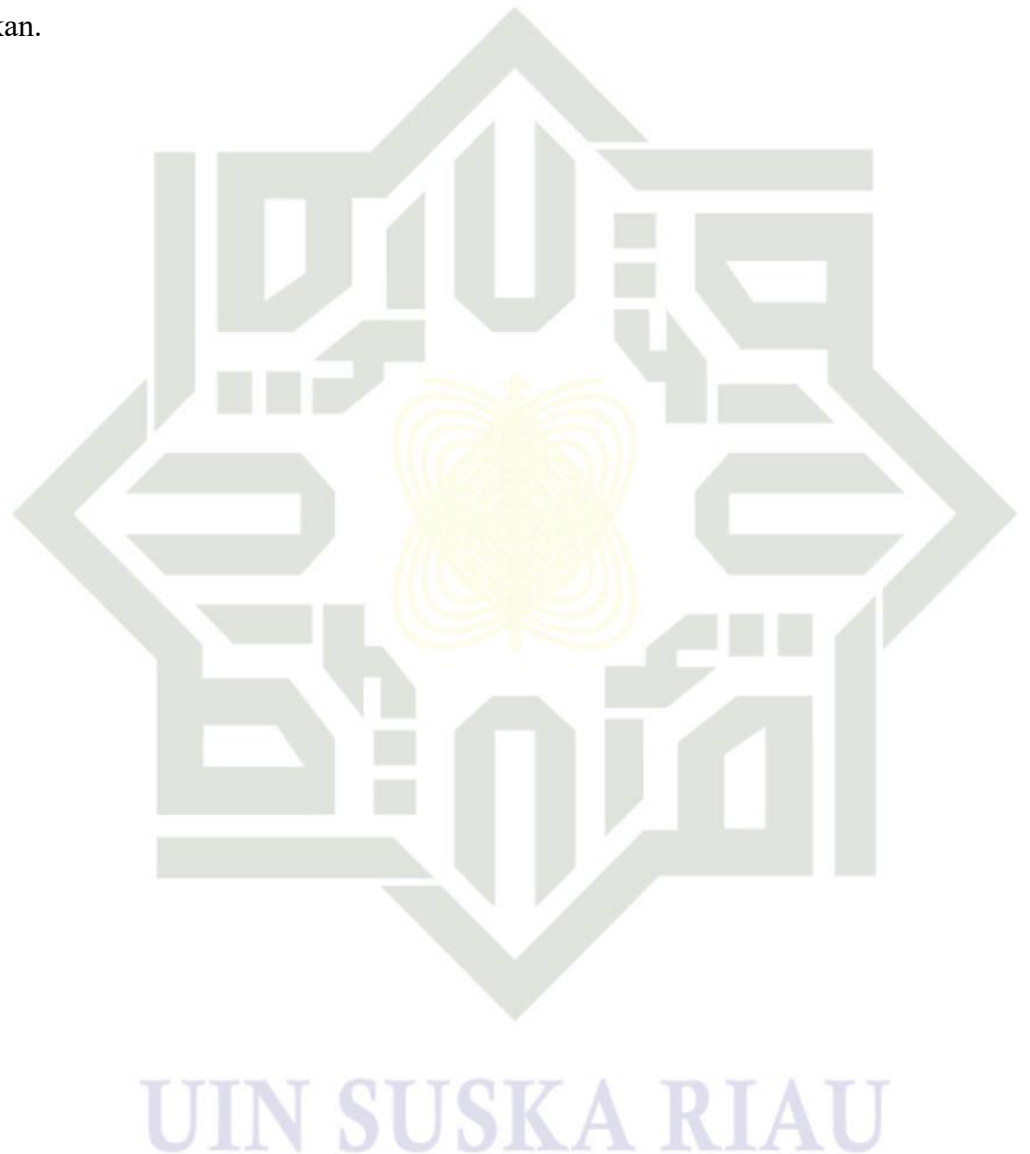
Pengujian dilakukan menggunakan metode pengujian *Single Ease Question* (SEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Melakukan pengujian SEQ juga untuk mendapatkan *feedback* pada *prototype* yang telah dirancang untuk mengukur kemudahan dan kesulitan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah disiapkan. SEQ menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai dengan 7. Nilai 1 dengan kategori sangat sulit, nilai 2 dengan kategori sulit, nilai 3 dengan kategori cukup sulit, nilai 4 dengan kategori netral, nilai 5 dengan kategori cukup mudah, nilai 6 dengan kategori mudah dan nilai yang paling tinggi adalah 7 dengan kategori sangat mudah. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai rata rata kemudahan dan kesulitan adalah sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$SEQ\ Score = \frac{\text{Total rata – rata poin keseluruhan}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Pengujian SEQ menghasilkan data kuantitatif untuk mengetahui celah perbaikan dalam aplikasi. Serta memungkinkan melakukan evaluasi untuk mendapatkan penyesuaian pada *prototype* dan pengujian ulang apabila diperlukan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Tiket *Online Travel* Berbasis Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Tiket *Online Travel* Berbasis *Mobile* berhasil dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking* dan telah melewati tahap pengujian menggunakan metode *Single Ease Question* (SEQ).
2. Berdasarkan hasil pengujian *Single Ease Question* (SEQ):
  - a. Pengujian *prototype* aplikasi penumpang travel memperoleh nilai rata-rata SEQ 6,4 dari 15 reponden dan 14 *task* yang diselesaikan.
  - b. Pengujian *prototype* aplikasi supir travel memperoleh nilai rata-rata SEQ 6,3 dari 3 reponden dan 9 *task* yang diselesaikan.
  - c. Pengujian *prototype* aplikasi agen travel memperoleh nilai rata-rata SEQ 6,3 dari 3 reponden dan 9 *task* yang diselesaikan.
3. Nilai pengujian yang didapatkan diatas nilai rata-rata pengujian SEQ yaitu 5,5 dapat disimpulkan bahwa seluruh *task* mudah digunakan oleh pengguna dan membantu memudahkan pengguna dalam pemesanan tiket travel.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, ada beberapa saran perbaikan dan pengembangan pada Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Tiket *Online Travel* Berbasis Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking* yaitu:

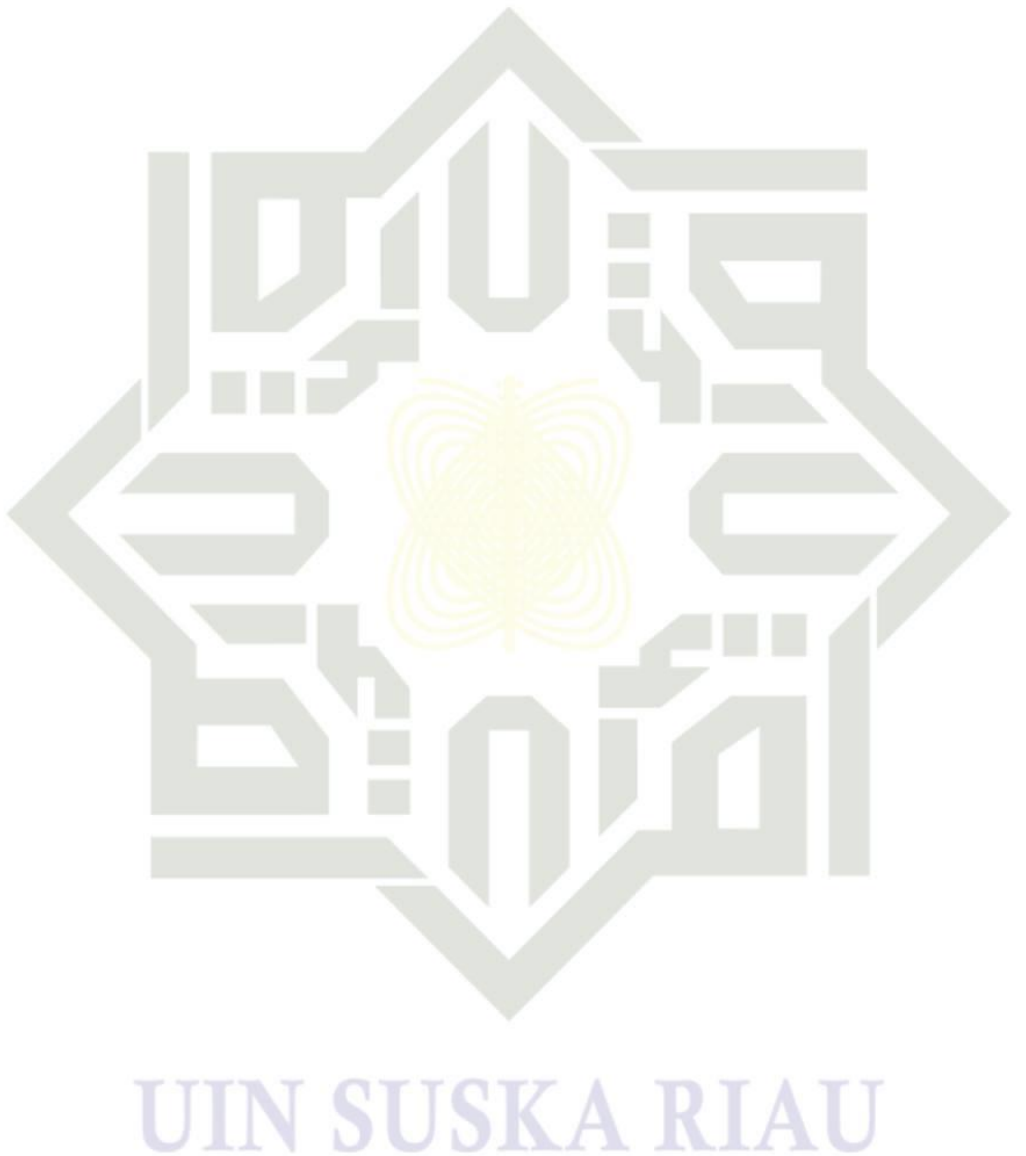
1. Lakukan pengujian *usability* lanjutan seperti pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilanjutkan kedalam tahapan pengembangan lebih lanjut, diharapkan kedepannya penelitian ini dapat menjadi landasan sebagai pengembangan aplikasi pemesanan tiket *online* travel.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Mh., Setiawan, D., Trisnawati, L., Suska Riau, U., & Abdurrah, U. (2021). Model Rancangan Aplikasi Promosi Usaha Rempah Menggunakan Design Thinking. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, 5(1), 29–36.
- Achya Adha, I., Voutama, A., & Ali Ridha, A. (2023). Perancangan Ui/Ux Aplikasi Ogan Lopian Diskominfo Purwakarta Menggunakan Metode Design Thinking. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, 7(1).
- Agus Muhyidin, M., Sulhan, M. A., & Sevtiana, A. (2020). Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma. *JURNAL DIGIT*, 10(2), 208–219. <https://my.cic.ac.id/>.
- Alda, M., Daulay, N. A., Khoiriah, E., & Berutu, M. P. (2023). Perancangan Ui/Ux Aplikasi Sumatera Bus Berbasis Android Menggunakan Figma. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(1), 116–126. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i1.3281>
- Alharabi, S., & Faisal, M. (2024). Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Berbasis Mobile TravelTrails Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, 5(1). <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/reputasi>
- Ahiazmi, R., Rudiyanto, G., & Drajatno Widi Utomo, R. (2021). Kajian Estetika Visual Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Ruangguru Aesthetic Studies Of Visual Interface And User Experience Of The Ruangguru Application. *Jurnal Seni & Reka Rancang*, 4(1), 21–36.
- Bagus Pramono, W. (2024). PERANCANGAN DESAIN APLIKASI TRENDY BERBASIS ANDROID MENGGUNAKAN FIGMA. *Jurnal PROSISKO*, 11(2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Danny, M., & Daimin. (2022). Sistem Informasi Pemesananan Tiket Tour And Travel Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall Pada Camelia Travel. *Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, 13.
- Denasfi, A. M., & Gustri, E. (2023). Perancangan User Interface dan User Experience Situs Web Aplikasi Traveling “ANGLO” dengan Metode Design Thinking. *Automata*.
- Fard, M., Safitri, I., Nabila, N., Putri, E. S., & Rahmayani, M. T. I. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Travel Bengkalis (GOTralis) Berbasis Android. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(1), 351–358. <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i1.22655>
- Haikal, M., Kusuma, R. S., Nauvanda, S. E., & Safitri, M. (2022). Perancangan User Interface Dan User Experience Pada Web Mb Tours And Travel Bekasi. *JIKA (Jurnal Informatika)*, 6(3), 271. <https://doi.org/10.31000/jika.v6i3.6777>
- Hakam, N. (2022). Perancangan Ui/Ux Aplikasi Amaze Layanan Online Travel Agent Menggunakan Aplikasi Figma. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 87.
- Hodaifi, A., Dharmawan, J., & Fardiansyah. (2024). Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Tiket Kapal Laut Berbasis Android Menggunakan Metode User Centered Design. *Ilmiah Sain dan Teknologi*.
- Huda, B., Manongga, D., Sedyono, E., Yulianto, S., Fauzi, A., Hananto, A. L., Tukino, & Tarmuji. (2023). Implementation of UI/UX the Design Thinking Approach Method in Inventory Information System. *E3S Web of Conferences*, 448. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344802005>
- Kelly, A., Mudita Chandra, M., Ariansyah, N., Djunaidi, S., & Rizky Pribadi, M. (2022). Pengembangan UI/UX Pada Aplikasi Ka.Com Menggunakan Metode Design Thinking. *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC)*.



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Klaudia Putri, C., Meidelfi, D., & Erianda, A. (2020). Perancangan Aplikasi Pemesanan Travel Antar Kota Di Sumatera Barat Berbasis Android. *JACOST*, 1, 32–37.
- Mandala Putra, I., & Rosa Indah, D. (2023). Implementasi Metode Design Thinking Dalam Aplikasi Giwang Sumsel. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(6), 688–697. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.872>
- Maulana, A., Syazili, A., & Ariandi, M. (2024). Perancangan Perangkat Lunak Sistem Parkir Kendaraan Menggunakan Metode Design Thinking. *Media Online*, 4(5), 2646–2656. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i5.1764>
- Murti, N. A. (2020). Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(1), 19–24.
- Nabila, G., Stephanie, & Wahyuni, S. (2022). Penerapan UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas. *MDP Student Conferences (MCS)*.
- Nasution, W. S. L., & Nusa, P. (2021). UI/UX Design Web-Based Learning Application Using Design Thinking Method. *ARRUS Journal of Engineering and Technology*, 1(1), 18–27. <https://doi.org/10.35877/jetech532>
- Nataza, S. O., Hertyana, H., & Rahmawati, E. (2023). Analisa UI/UX pada Aplikasi Pemesanan Tiket PT. Panorama JTB Tours menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *MEANS (Media Informasi Analisa dan Sistem)*, 8(2). [http://ejournal.ust.ac.id/index.php/Jurnal\\_Means/](http://ejournal.ust.ac.id/index.php/Jurnal_Means/)
- Orelia, B. J., Yahya, L., Wilson, G., Dewa, Y. S., Hagunawan, Y. V., & Pribadi, M. R. (2022). Perancangan UX dan UI aplikasi KulurKilir dengan pendekatan Metode Design Thinking. *MDP Student Conference (MSC)*.
- Ramadhani, M. B., Aziza, S. R., Febriana, H. D., & Rachman, A. (2022). Implementasi Design Thinking pada Perancangan Website Yellow Sands Travel Berbasis Wordpress. *Prosiding Seminar Implementasi Teknologi*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Informasi Dan Komunikasi*, 1(2). <https://doi.org/10.31284/p.semtik.2022-1.3180>

Surisno, G. P., Sumaryana, Y., & Hikmatyar, M. (2023). Perancangan User Interface dan User Experience Aplikasi E-Ticket Bus Nguriling Kota Tasik (Ngulisik) Berbasis Mobile Dengan Metode Design Thinking. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 17(1), 97–110. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v17i1.3047>

Umiga, M. (2022). Perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi e-Learning Studi Kasus SMK N Jenawi dengan Pendekatan User Centered Design. *Jurnal Cakrawala Informasi*, 2(2), 56–62. <https://doi.org/10.54066/jci.v2i2.242>

Zulkifli, & Natarsyah, S. (2021). Model Aplikasi Pemesanan Travel Pada Perusahaan CV. Mitra Jaya Tour & Travel Berbasis Android. *Jutisi :Jurnal ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10, 97–110.

## LAMPIRAN A

### I. Hasil Wawancara

#### A. Agen Travel

1. PT Barumun Jaya Mandiri (Jl. Soekarno Hatta, Pekanbaru)

Informan : Lestari  
 Umur : 23 Tahun  
 Peran : Agen / Admin Locket  
 Waktu / Tanggal : 10.25 WIB / 17 Februari 2025

#### a. Hasil Wawancara

| No   | Pertanyaan  | Jawaban   |
|--|---|---|
| 1  | Bagaimana penumpang memesan tiket?                      | Melalui sosial media seperti <i>WhatsApp</i> dan secara langsung, kebanyakan penumpang memesan tiket melalui telpon di aplikasi <i>WhatsApp</i> .                         |
| 2  | Apakah ada keluhan dari penumpang dari pemesanan tiket? | Mungkin ada keluhan kepada kami tentang keterlambatan keberangkatan   |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Fasilitas apa yang disediakan?                          | Dilokasi loket menyediakan fasilitas ruang istirahat dan ruang sholat. Fasilitas yang disediakan didalam travel seperti full AC dan air mineral.                          |
|  | Bagaimana skema atau alur jemput penumpang?             | Sesuai dengan peraturan kami kalau masih didalam kota itu bisa kita jemput dan tidak ada biaya tambahan dan sudah menjadi kewajiban kami. Penjemputan melalui Goole Maps. |
|  | Apakah ada memesan tiket pergi pulang?                  | Ada dan bayarnya pada pertama pembayaran tiket.   |
|  | Apakah ada estimasi waktu penjemputan penumpang?        | Ada seumpamanya keberangkatan jam 10 maka penjemputan itu jam 8 pagi.   |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |   |
|---|---|
| Apakah ada perkiraan barang bawaan penumpang?                                   | Kalau dari kami menyediakan 1 koper dan 1 tas saja, kalau lebih dari itu akan kena biaya lagi. Tidak tergantung berat, tergantung tas bawaannya saja. Jika dia menambah 1 kotak maka akan kena biaya sekitar 20 ribu. |
| Apakah didalam perjalanan ada tempat pemberhentian?                             | Ada seperti istirahat makan siang dan sholat.   |
| Bagaimana kakak mengelola semuanya?   | Pengelolaan masih secara manual sejak dulu  |
| Apakah mempunyai keluhan saat mengelola secara manual?                          |   |
| PT Barumon ini apakah menyediakan sewa mobil juga?                              | Ada, tergantung tujuan yang mau ditempuh. Misalnya carter aja misalnya mau antar aja dari Pekanbaru ke Sibuhuan itu sekitar 1.7 Juta dan sudah termasuk supir.  |
| Bagaimana kakak menginformasikan jadwal keberangkatan kepada penumpang?         | Semisal mereka bertanya langsung kami jawab, kalau berangkat pagi jam 10, 3 sore dan jam 9 malam dan komunikasi lewat telepon dan <i>WhatsApp</i>   |
| Apakah ada perkiraan waktu sampai yang diberitahukan kepada penumpang?          | Kalau ada yang bertanya akan kami kasi tahu   |
| Biasanya penumpang melakukan pembayaran seperti apa?                            | Kami hanya menyediakan pembayaran cash dan harus cash   |
| Apakah sering mengadakan potongan harga?  | Potongan harga hanya untuk mahasiswa sebesar 20% dari harga dan meminta KTM. Dan seperti lebaran tergantung, kadang ada potongan harga kadang tidak.  |
| Apakah ada kendala dalam berkomunikasi dengan penumpang melalui <i>WhatsApp</i> | Orangnya sering susah dihubungi seperti saat penjemputan nomornya tidak aktif dan sering seperti itu.   |
| Bagaimana mendapatkan kontak penumpang?   | Pada saat pemesanan diminta nomor telepon penumpang   |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |   |
|---|---|
| Apakah ada saran atau fitur yang akan membantu pengelolaan dari PT Barumun?                             | Tidak ada, mungkin hanya dalam hal promosi saja yang masih kurang.  |
| Apakah ada kosekuensi kepada penumpang yang susah dihubungi atau pada saat penjemputan tidak ada kabar? | Kalau ceritanya sudah seperti itu kita tidak bisa jemput lagi, terpaksa mereka yang harus kesini. Ketika sudah lewat jam 8.30-09.00 kami hubungu tidak bisa juga maka mereka yang sendiri yang akan keloket tetapi uang dikembalikan. |

#### b. Dokumentasi



#### 2. PT Marta

Informan : Marta  
 Umur : 50 Tahun  
 Peran : Agen / Admin Loket  
 Waktu / Tanggal : 14.50 WIB / 17 Februari 2025  
 a. Hasil Wawancara

| Pertanyaan                         | Jawaban   |
|------------------------------------|---|
| Fasilitas apa yang disediakan?     | Ada seperti air, rata rata ada air.   |
| Apakah travel berangkat tiap hari? | Iya, travelnya berangkat tiap hari, tapi tidak semua mobil yang berjalan, misalnya ada 5 mobil yang tersedia hanya 2 mobil yang |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | berangkat tergantung orang yang memesan. Biasanya kalau ada acara acara besar ramai mobil yang berangkat.   |
|   | Jika yang memesan travel hanya satu orang, apakah travel akan tetap jalan? | Tergantung kondisi, ketika penumpang yang mau berangkat hanya satu kadang jam berangkatnya yang dimundurkan. Semisal berangkat jam 9 pagi maka akan diundur berangkat jam 10 pagi.  |
|   | Tujuan travelnya kemana?   | Suram ke Pekanbaru dan Pekanbaru – Suram.   |
|   | Mobil yang digunakan untuk membawa penumpang apa?                          | Mobil pribadi seperti Avanza untuk 6 penumpang, tetapi biasanya jarang 6 orang ketika hari seperti biasa gini.  |
| 6 | Berapa ongkos ke Suram?  | 70 ribu, 60 ribu buat supir, 10 ribu buat loket. Tetapi tergantung lokasi penjemputan, jika penjemputan penumpang agak jauh maka harga bisa berbeda.  |
|   | Apakah ada perkiraan barang bawaan untuk penumpang?                        | Kalau tidak mengganggu bangku penumpang lainnya tidak masalah, jika masih muat dalam bagasi masih bisa dibawa. Tetapi jika sudah menggunakan bangku karena bagasi tidak muat maka akan dikenakan biaya sesuai kesepakatan dan harganya bisa setengah dari 1 penumpang yang menyewa. |
|   | Bagaimana biasanya penumpang memesan tiket?                                | Datang ke loket atau lewat telepon  |
|   | Bagaimana komunikasi keberangkatan dengan penumpang?                       | Nanti ibuk yang hubungi supirnya jika ada yang memesan  |

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Dokumentasi



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### B. Penumpang Travel

#### 1. Penumpang 1

Informan : Suparno  
 Umur : 46 Tahun  
 Peran : Penumpang  
 Waktu / Tanggal : 09.40 WIB / 17 Februari 2025

#### a. Hasil Wawancara

| No   | Pertanyaan  | Jawaban  |
|--|---|--|
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Seberapa sering bapak menggunakan travel? biasanya untuk keperluan apa? | Sering, biasanya kemana-mana naiknya travel. Keperluannya seperti menjenguk keluarga, menjenguk anak, pulang kampung. Paling sering pulang kampung naik travel   |
|  | Bagaimana bapak biasanya mencari informasi travel?                      | Sama agennya langsung, kadang datang langsung kelokasi, lewat telpon juga pernah kalau sudah tau nomor teleponnya. Dapat nomor teleponnya minta langsung ke agennya atau mencari informasi dengan teman-teman. |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |  |   |
|--|--|---|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau                     | Apakah merasa ada kesulitan dalam mencari informasi tentang travel?  | Kalau kesulitan pada saat kita mencari informasi itu kita bertanya-tanya kepada orang.  |
|  | Biasanya bapak memesan tiket travel bagaimana?   | Lewat telpon aja  |
|  | Apakah ada kendala saat memesan tiket lewat telpon?  | Kendalanya Cuma waktu berangkat atau penjemputan. Janji jam 9 jam 10 belum juga sampai  |
|  | Apakah bapak pernah merasa kebingungan ketika sudah memesan tiket?   | Biasanya agen langsung memberi tahu bagaimana selanjutnya untuk semua informasi.  |
| 8  | Apakah bapak ketika memesan travel melihat komentar dari orang lain tentang travel tersebut?               | Tidak, saya pesan langsung.   |
|  | Apakah bapak sering mendapatkan informasi tentang harga travel di Pekanbaru?                               | Kalau soal harga saya ikuti saja travelnya mau berapa.  |
|  | Menurut bapak apakah penting mencari informasi tentang ulasan dari orang lain tentang travel?              | Penting juga, karena kita sering menggunakan travel dan jarak yang ditempuh itu jauh.   |
| 8  | Apakah pada saat memesan travel bapak melihat fasilitas yang disediakan oleh pihak travel?                 | Tidak juga, yang penting sampai ke tujuan. Yang penting kita selamat sampai tujuan itu kita senang.   |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Selain informasi harga, jadwal dan rute apakah bapak ingin melihat informasi lain pada saat memesan tiket? | Tidak, saya pasrah aja. Berapa ongkosnya ya saya bayar segitu   |
|  | Apakah bapak bertanya tentang estimasi waktu sampai ke tujuan?   | Tidak, biasanya kita sudah tau karena sering ke tujuan tersebut.  |
|  | Apakah bapak ketika memesan travel juga memilih posisi bangku?   | Kalau soal bangku itu terserah supir saja. Terkadang ada kendala kita sudah duduk di bangku belakang, tetapi ada ibu-ibu yang ingin duduk didepan padahal kita sudah duduk di bangku depan terpaksa kita ngalah. Biasanya supir dari awal sudah memberikan pilihan mau duduk dimana jika bangku masih banyak kosong |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |  |
|---|--|
| Apakah bapak memerlukan fitur tracking mobil travel tersebut? dan apakah menurut bapak itu penting? | Penting juga, karena didalam perjalanan kita jaga keselamatan juga kan, kita gak bisa ngebut-ngebut. Ketika keluarga didalam travel tidak bisa dihubungi kita tidak tau juga mau hubungi siapa |
| Apakah ada pengalaman buruk bapak selama ini menggunakan travel?                                    | Alhamdulillah, sejauh ini belum ada  |
| Apa harapan bapak ketika ada inovasi pemesanan tiket online travel?                                 | Kalau bisa semua informasi terkait tujuan ada, jadi sekali pesan pada saat itu   |
| Pembayaran yang sering bapak gunakan?   | Saya lebih sering menggunakan cash langsung  |

#### b. Dokumentasi



#### 2. Penumpang 2

Informan : Simamora  
 Umur : 38 Tahun  
 Peran : Penumpang  
 Waktu / Tanggal : 10.00 WIB / 17 Februari 2025

#### a. Hasil Wawancara

| Pertanyaan | Jawaban |
|------------|---------|
|------------|---------|



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |   |  |
|--|---|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau                     | Seberapa sering abang menggunakan travel? biasanya untuk keperluan apa?                       | Sering, biasanya ke Sidimpuan. Keperluan untuk belanja bahan jualan pakaian dan pulang kampung biasanya menggunakan travel juga.   |
|  | Bagaimana abang biasanya mencari informasi travel?  | Biasanya lewat facebook, tiktok dan ig   |
|  | Apakah merasa ada kesulitan dalam mencari informasi tentang travel?                           | Tidak, tetapi kita perlu juga mencari tahu nama-nama travel yang ada ke tujuan kita  |
|  | Biasanya abang memesan tiket travel bagaimana?  | Lewat telpon di WA, terkadang datang ke loketnya langsung.   |
|  | Apakah ada kendala saat memesan tiket lewat telpon?   |  |
|  | Apakah abang pernah merasa kebingungan ketika sudah memesan tiket?                            | Tidak, biasanya kita sudah tau dan tinggal berangkat aja.  |
|  | Bagaimana alur ketika abang memesan tiket?  | Telpon agen, pastikan tempat duduk dan jam berangkat. terus dijemput oleh supir raun di alamat yang sudah ditentukan.  |
|  | Bagaimana konfirmasi lokasi penjemputan?  | Biasanya agen yang nelpn untuk memastikan lokasi penjemputan. Bisa juga lewat shareloc   |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Apakah abang ketika memesan travel melihat komentar dari orang lain tentang travel tersebut?  | Pasti, kita mencari mobil atau armada yang kita inginkan, fasilitasnya apa, waktu tempuhnya berapa jam dan bertanya juga kepada teman-teman tentang travel yang pernah mereka gunakan. |
|  | Apakah abang sering mendapatkan informasi tentang harga travel di Pekanbaru?                  | Tidak, kita sendiri yang mencari tau, biasanya ada yang murah tergantung fasilitas. Biasanya saya mencari yang nyaman.   |
|  | Menurut abang apakah penting mencari informasi tentang ulasan dari orang lain tentang travel? | Penting  |
|  | Apakah pada saat memesan travel abang melihat fasilitas yang disediakan oleh pihak travel?    | Ya dilihat juga, fasilitas apa yang disediakan, misalnya dikasi bantal   |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

18

19

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

|  |   |
|--|---|
| Selain informasi harga, jadwal dan rute apakah abang ingin melihat informasi lain pada saat memesan tiket? | Itu saja. Paling sekali-kali tanya siapa saja yang bawa   |
| Apakah abang bertanya tentang estimasi waktu sampai ke tujuan?   | Tanya, biasanya tanya sama supir  |
| Apakah abang ketika memesan travel juga memilih posisi bangku?   | Penting, karena dari awal kita pesan kita harus tau   |
| Apa yang diharapkan saat memesan tiket secara online?  | Paling penting pemesanan tiket saja, melihat jadwal, mobil yang digunakan dan informasi lengkap tentang mobil tersebut.   |
| Apakah abang memerlukan fitur tracking mobil travel tersebut? dan apakah menurut abang itu penting?        | Penting juga, biar tau kita posisinya dimana  |
| Apakah ada pengalaman buruk bapak selama ini menggunakan travel?   | Alhamdulillah, sejauh ini tidak ada. Paling supirnya yang terlalu kencang bawa mobil. Karena ada beberapa supir yang bawa mobil ugal-ugalan seperti supir baru yang masuk kedalam agen dan belum berpengalaman. |
| Apa harapan bapak ketika ada inovasi pemesanan tiket online travel?  | Kalau bisa semua informasi travel terkait tujuan ada, kemana tempat tujuan kita ada   |
| Pembayaran yang sering bapak gunakan?  | Cash  |

### b. Dokumentasi



### 3. Penumpang 3

Informan

: Audhytia Romadona

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umur : 22 Tahun  
 Peran : Penumpang  
 Waktu / Tanggal : 16.48 WIB / 17 Februari 2025  
 a. Hasil Wawancara

| No   | Pertanyaan  | Jawaban   |
|--|---|---|
| 2  | Sering gak menggunakan transportasi jenis travel? biasanya untuk keperluan apa? | Pulang kampung dan sering menggunakan travel dari Sungai Apit ke Pekanbaru dan Pekanbaru ke Sungai Apit   |
| 3  | Biasanya mencari informasi travel itu bagaimana?                                | Biasanya cari tau dari kawan kawan yang sering makai travel juga lewat WA   |
| 3  | Apakah merasa ada kesulitan dalam mencari informasi tentang travel?             | Kalau kesulitan itu dalam mencari info travel, karena travel yang sebelumnya itu penuh atau travel gak jadi berangkat. Jadi butuh effort lagi untuk mencari info travel yang mau berangkat kelokasi tujuan  |
| 4  | Biasanya mesan tiket bagaimana?   | Biasanya saat mencari info travel dengan kawan kawan sekalian minta nomor telepon yang punya travel langsung  |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Apakah ada kendala saat memesan tiket lewat telpon?                             | Terkadang ada kesusahan cari info travel, kebanyakan travel yang penuh. Tetapi ada juga travel yang memberi informasi travel lain kepada kita yang mau berangkat. Kendala yang sering dialami itu pemilihan bangku, kita sudah berusaha menghubungi pihak travel untuk dapat memilih bangku yang didepan tetapi kita gak kebagian milih bangku yang kita inginkan. Kadang sudah dapat memilih posisi bangku tapi tetap juga dapat yang gak sesuai perjanjian awal |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hakcipta milik UIN Suska Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |   |
|--|---|
| Apakah kamu pernah merasa kebingungan ketika sudah memesan tiket?  | Tidak, biasanya tinggal pastikan aja sama supirnya berangkat nya kapan  |
| Apakah pada saat sebelum memesan tiket melihat atau mencari tahu komentar tentang travel tersebut kepada orang lain? | Pastilah, sebelum memesan travel tu pasti kita cari tau dulu apakah travel itu bagus apa nggak nya seperti supirnya bagaimana bawa mobilnya, kadang ada juga yang gak suka supir yang perokok karena mereka seing berhenti gitu padahal kita pengen cepat sampai. |
| Apakah kamu sering mendapatkan informasi tentang harga travel di Pekanbaru?  | Nggak   |
| Menurut kamu apakah penting mencari informasi tentang ulasan dari orang lain tentang travel?                         | Menurut saya penting  |
| Apakah pada saat memesan travel kamu melihat fasilitas yang disediakan oleh pihak travel?                            | Gak juga, tapi kalau ada yang menyediakan fasilitas dengan harga yang sama mungkin lebih milih yang memiliki fasilitas yang lebih bagus   |
| Pada saat memesan tiket, informasi apa aja yang pengen kamu liat?  | Ada seperti pemilihan bangku, jadwal berangkat dan harga yang sesuai  |
| Biasanya saat memesan travel apakah tanya kepada supirnya tentang estimasi waktu sampai ke tujuan?                   | Ada tapi kan kita sudah tau juga berapa lama waktu yang akan ditempuh karena kita sudah biasa ke tempat tujuan  |
| Penting gak pemilihan bangku saat memesan tiket?   | Penting dan merasa terbantu juga, karena kalau kita sudah memesan bangku kita sudah aman tau posisi bangku dimana.  |
| Apa yang diharapkan saat memesan tiket secara online?  | Kalau bisa ada pembayaran melalui transfer karena kebanyakan sekarang payment menggunakan transfer karena malas bawa cash   |
| Apakah kamu memerlukan fitur tracking mobil travel tersebut? dan apakah menurut kamu itu penting?                    | Perlu kadang orang tua tanya ketika jam segini tu udah sampai dimana. Karena itu sebagai bantuan juga memberikan informasi kepada orang terdekat  |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |  |
|--|--|
| Apakah ada pengalaman buruk kamu selama ini menggunakan travel?    | Ada seperti supir yang ugal ugalan yang gak cocok sama kita yang orangnya pemabuk dalam mobil.                   |
| Apa harapan kamu ketika ada inovasi pemesanan tiket online travel? | Kalau bisa ada tempat untuk memberikan penilaian kepada supirnya, biar orang lain bisa tau sebelum memesan tiket |
| Pembayaran yang sering kamu gunakan?                               | Transfer   |

### b. Dokumentasi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

4. Penumpang 4

Informan : M. Dani Yusrizal  
 Umur : 22 Tahun  
 Peran : Penumpang  
 Waktu / Tanggal : 21.50 WIB / 2 Maret 2025  
 a. Hasil Wawancara

| No   | Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|--|---|
| 1  | Sering gak kamu menggunakan transportasi travel? biasanya untuk keperluan apa?               | Biasanya kalau makai travel itu mau pulang kampung dari Pekanbaru ke Sungai Apit. Selain itu juga kalau ada acara diluar kota dirumah keluarga biasanya juga menggunakan travel |
| 2  | Biasanya mencari informasi travel itu gimana?  | Kalau cari informasi travel itu biasanya nanya-nanya ke kawan yang sering makai travel  |
| 3  | Selama ini dengan mencari informasi seperti itu apakah mengalami kesulitan atau ada kendala? | Kalau kendala itu dari segi waktu untuk mencari informasi travel yang ada karena bertanya dari orang satu ke orang lainnya dan kurang efisien dari segi waktu                   |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Biasanya kamu mesan tiket bagaimana?   | Biasanya langsung telpon ke orang travelnya langsung untuk memastikan apakah masih ada dan masalah harga  |
|  | Apakah ada kendala saat memesan tiket lewat telpon?  | Kendalanya mungkin kalau kita telat mesan tidak itu kebanyakan udah habis tiketnya ada udah penuh   |
|  | Apakah kamu cari tau ulasan atau komentar tentang travel tersebut?                           | Pernah, nanya-nanya travel ini bagus atau bagaimana.  |
|  | Sering dapat update harga travel?  | Tidak, kadang harga bisa berubah ubah dan waktu nelpon agennya baru tau harganya berapa   |
|  | Lihat fasilitas yang disediakan sama pihak travel?   | Pasti, mungkin salah satunya kayak pelayanannya itu full ac atau tidak  |
|  | Informasi apa aja yang pengen kamu liat saat memesan tiket?                                  | Butuh informasi lengkap mobil yang digunakan, identitas supir   |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |  |
|---|--|
| Apakah kamu saat mesan tiket itu booking kursi? | Biasanya iya, penting karena untuk kenyamanan diri sendiri   |
| Apakah kamu butuh fitur tracking?               | Butuh, dan sangat penting karena bisa melacak posisi kita dimana. Dan gak sering nelpon lagi nanya posisi udah dimana dan merasa terbantu. |

#### b. Dokumentasi



#### 5. Penumpang 5 dan 6

Informan : Jely Duwita Sari  
Jesy Duwita Ningsih

Umur : 20 Tahun

Peran : Penumpang

Waktu / Tanggal : 15.30 WIB / 17 Februari 2025

#### a. Hasil Wawancara

| Pertanyaan  | Jawaban  |
|---|--|
| Selama ini sering gak menggunakan travel? biasanya untuk keperluan apa? | Sering dengan keperluan pergi ke Pekanbaru untuk kuliah dan pulang kampung                     |
| Biasanya kalian cari informasi travel itu bagaimana?                    | Biasanya minta dengan saudara yang sering naik travel atau tau informasi travel                |
| Apakah merasa ada kesulitan dalam mencari informasi tentang travel?     | Kesulitan dalam membandingkan harga, kadang pengen travel yang murah karena kami berdua sekali |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | pergi, mana tau ada yang lebih murah kami pilih itu   |
|    | Biasanya kalian mesan tiket bagaimana?   | Biasanya kalau sudah dapat nomor orang travel itu langsung telpon aja   |
|    | Apakah ada kendala saat memesan tiket lewat telpon?  | Kendala hanya pada saat ingin mencari perbandingan harga dari travel lain, mana tau ada yang lebih murah bisa menghemat biaya |
|    | Apakah pada saat sebelum memesan tiket melihat atau mencari tahu komentar tentang travel tersebut kepada orang lain? | Iya biasanya pas minta informasi travel langsung tanya tentang travel itu   |
|    | Apakah kalian sering mendapatkan informasi tentang harga travel di Pekanbaru?  | tidak   |
| 9  | Menurut kalian apakah penting mencari informasi tentang ulasan dari orang lain tentang travel?                       | Penting   |
| 10 | Apakah pada saat memesan travel kalian melihat fasilitas yang disediakan oleh pihak travel?                          | Kalau ada yang lebih bagus dan harga sesuai mungkin pilih itu, tapi kenyamanan pada saat keberangkatan itu sangat penting     |
| 11 | Waktu memesan tiket, informasi apa aja yang pengen kalian liat?  | Untuk saat ini yang penting itu informasi harganya yang jelas, jadwalnya jelas sama rute                                      |
|    | Menurut kalian, penting gak pemilihan bangku saat memesan tiket?   | Kalau ada bagus, karena bisa milih mau duduk dimana   |
|    | Apakah kalian memerlukan fitur tracking mobil travel tersebut?   | Perlu untuk informasi kejelasan kepada orang terdekat agar mereka tidak khawatir  |
|    | Pembayaran yang sering kalian gunakan?   | Kalau ada cash ya bayarnya pakai cash, kalau tidak transfer ke supirnya aja   |

### b. Dokumentasi

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### C. Supir Travel

#### 1. Supir 1

Informan : Ali Sukri Nasution

Umur : 24 Tahun

Peran : Supir

Waktu / Tanggal : 10.45 WIB / 17 Februari 2025

#### a. Hasil Wawancara

| No | Pertanyaan  | Jawaban   |
|----|---|---|
|    | Pengalaman jadi supir sudah berapa tahun?                             | Pengalaman jadi supir baru 1 tahun, sebelumnya saya jadi mekanik                      |
|    | Bagaimana abang biasanya menerima informasi daftar penumpang?         | Dari agen baru nanti saya jemput kelokasinya  |
|    | Bagaimana abang antar jemput penumpang?                               | Langsung kerumahnya atau jemput melalui kesepakatan titik penjemputan dengan shareloc |
|    | Penjemputan penumpang apakah kena biaya lagi selain bayar lewat agen? | Tidak ada Cuma di agen saja   |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|   |  |  |
|---|--|--|
| 9 | <p>1. Apa kendala yang sering dihadapi saat menjemput penumpang?</p> <p>2. Apakah ada konsekuensi penumpang tambahan selain kesepakatan membeli tiket?</p> <p>3. Apakah abang memberi tau estimasi penjemputan kepada penumpang?</p> <p>4. Apakah ada perkiraan barang bawaan penumpang?</p> <p>5. Bagaimana cara abang menentukan penumpang mana yang dijemput duluan?</p> <p>6. Apakah ada kendala dengan penumpang saat berkomunikasi lewat telepon?</p> <p>7. Apakah abang pernah terlambat menjemput penumpang dan bagaimana respon serta cara abang memberitahu mereka?</p> <p>8. Dari kendala yang tadi, apakah ada solusi yang bisa dijadikan aplikasi yang memudahkan komunikasi dari abang ke penumpang?</p> | <p>Ada seperti lokasi tidak jelas, kendala lain seperti penumpang tidak siap saat dijemput dengan alasan mau mandi dulu atau lainnya dan itu sering</p> <p>Tidak ada, duduk sesuai bangku saja.</p> <p>Iya seperti 20 menit akan dijemput, 15 menit lagi akan dijemput.</p> <p>1 orang 1 koper, jika lebih nanti di konfirmasi lagi sama agennya berapa kena biaya tambahannya.</p> <p>Biasanya saya jemput yang paling jauh dahulu dan yang dekat terakhir dijemput</p> <p>Ada ketika mereka sudah dijemput tetapi tidak jadi berangkat dan itu yang membuat kecewa. Kita sudah jauh kesana jemput, rupanya tidak jadi.</p> <p>Pernah, saya bilang banyak jemputan.</p> <p>Paling Cuma telpon, tentukan lokasi penjemputan, tentukan jam dan jemput</p> |
|---|--|--|

### b. Dokumentasi



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 2. Supir 2

Informan : Ahmad Mubarak  
 Umur : 44 Tahun  
 Peran : Supir  
 Waktu / Tanggal : 11.15 WIB / 17 Februari 2025  
 a. Hasil Wawancara

| No | Pertanyaan  | Jawaban  |
|----|---|--|
| 1  | Pengalaman jadi supir sudah berapa tahun?                                   | Pengalaman jadi supir 20 tahun lebih. Pindah-pindah perusahaan.  |
| 2  | Bagaimana abang biasanya menerima informasi daftar penumpang?               | Dari agen langsung jemput ke lokasi penumpang  |
| 3  | Apakah ada kendala saat menjemput penumpang?                                | Ada seperti lokasi yang diberikan tidak jelas, penumpang pada saat dijemput tidak siap.  |
| 4  | Apakah ada konsekuensi penumpang tambahan selain kesepakatan membeli tiket? | Tidak ada masalah, tetap duduk sesuai bangku yang dipesan  |
| 5  | Apakah abang memberi tau estimasi penjemputan kepada penumpang?             | Ada, paling di telpon dulu   |
| 6  | Apakah ada perkiraan barang bawaan penumpang?                               | Kalau diluar dari kesepakatan agen ya nambah, biasanya 50 untuk seluruh barang yang berlebih   |
| 7  | Apakah ada pemberhentian saat menuju ke lokasi?                             | Ada seperti makan siang dan sholat atau makan malam  |
| 8  | Bagaimana cara abang komunikasi dengan penumpang?                           | Lewat WA, biasanya telpon. Kalau biasanya gak diangkat di chat dulu  |
| 9  | Bagaimana cara abang menentukan penumpang mana yang dijemput duluan?        | Tergantung, jika arah pulang saya yang menjemput penumpang dan menuju ke pekanbaru maka penumpang yang dekat dulu baru saya jemput setelah itu penumpang yang jauh saya jemput terakhir sesuai jalur ke pekanbaru. |
| 10 | Bagaimana abang mencari lokasi penumpang?                                   | Lewat shareloc biasanya lebih mudah. Memang bermanfaat shareloc itu jadi kita tidak perlu lagi   |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | bertele-tele bertanya tentang lokasi pasti penumpang.                                   |
|  | Apakah abang memberi tau kepada penumpang tentang perkiraan waktu sampai ke tujuan kepada penumpang? | Ada, kadang ada sebagian bertanya.  |
|  | Ada kendala abang dalam menghubungi penumpang lewat telepon?   | Tidak ada, karena Cuma minta shareloc.  |
|  | Pernah abang terlambat jemput penumpang?   | Pernah, cuma mereka harap maklum aja. Mereka juga tau karena gak satu aja yang dijemput |

### b. Dokumentasi





## LAMPIRAN B

### 1. Tampilan *User Interface* Aplikasi

Berikut ini adalah *link* akses untuk tampilan *low fidelity* dan *high fidelity prototype* aplikasi pemesanan tiket *online* travel yang digunakan oleh penumpang, supir dan agen: <http://bit.ly/3YIW1MD>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C

### 1. Dokumentasi Pengujian Prototype

Berikut ini adalah dokumentasi pengujian menggunakan SEQ kepada 19 responden:



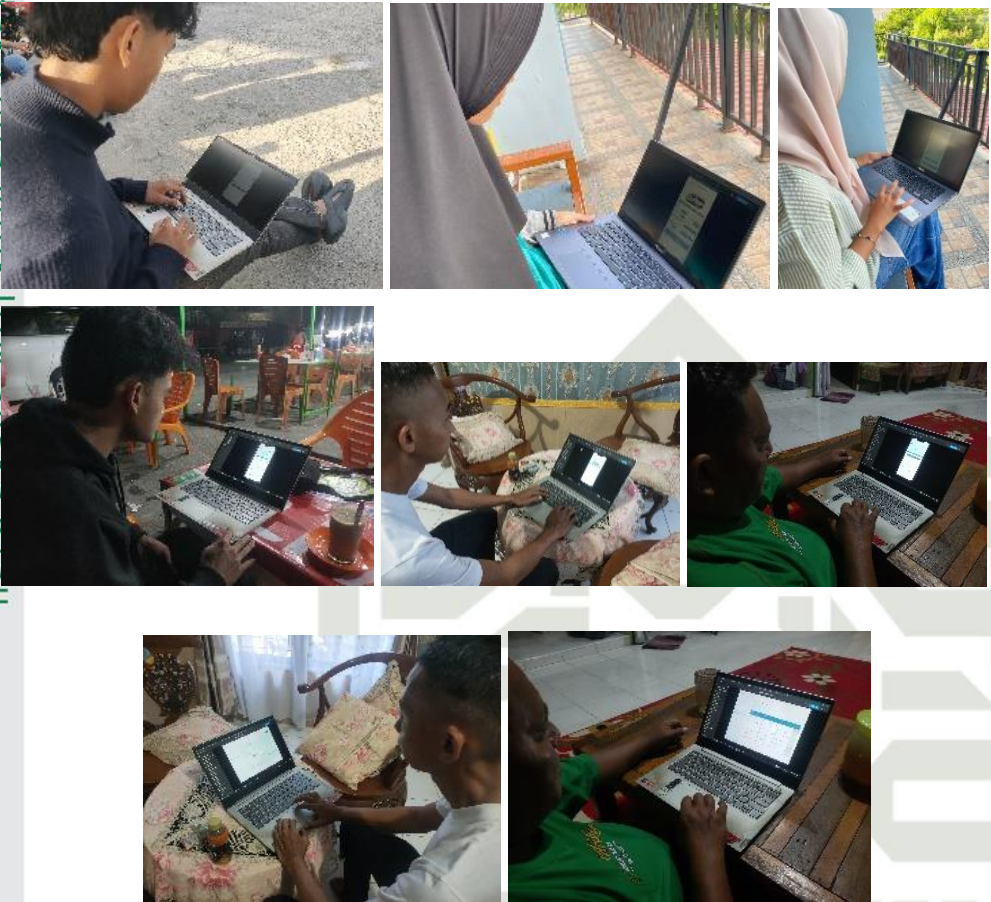
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : RISKY IRIANTO  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Apit, 12 Mei 2003  
 Agama : Islam  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Alamat : Kampung Dalam, Desa Parit I/II, Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak, Provinsi Riau  
 E-Mail : [12150113183@students.uin-suska.ac.id](mailto:12150113183@students.uin-suska.ac.id)

### Pendidikan

2008 – 2009 : TK Negeri Pembina  
 2009 – 2016 : SD N 001 Sungai Apit  
 2016 – 2019 : MTS N 2 Siak  
 2019 – 2021 : SMA Negeri 1 Sungai Apit  
 2021 – 2025 : S1 Teknik Informatika, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.