

User Interview Website Pemesanan Tiket Bus (BisBus)

Responden 1

Nama	Ardatika
Status	Mahasiswa IT Telkom Surabaya

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian, apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	untuk pemesanan tiket bus tidak pernah. Karena selama ini langsung naik ke bus dan melakukan pembayaran tiket langsung ke kondektur. Jadi secara pribadi belum pernah mencoba melakukan pemesanan tiket bus secara online.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	secara pribadi tentang rute, karena pengguna awal masih bingung bis akan berhenti atau lewat mana saja. Serta kesediaan jam bis tersebut jam berapa jadwal keberangkatan dan kedatangan bus.
3	Apa fitur yang sangat anda harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	fitur pemilihan tempat atau minimal informasi terkait apakah bus itu bisa dipesan tanpa kursi atau hanya untuk pakai kursi saja.
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Perlu ada informasi, halaman. Misalkan diberikan tanda atau arahan posisi proses pengguna. karena ketika melakukan pembayaran tidak ada informasi singkat yang memerintahkan pengguna untuk menginputkan data dan setelah data di submit tidak diberikan informasi jika halaman yang ditampilkan adalah halaman hasil data input.
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	Fitur pencarian dengan filter dan responsi menemukan tempat tujuan dengan detail lokasi kota dan terminal menurut saya lebih dapat membantu dan memudahkan pengguna mengetahui titik keberangkatan dan tujuan

Responden 2

Nama	Salsabilla Riska
Pekerjaan	Mahasiswa Unesa

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian, apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	Ketika naik bus, biasanya saya nggak pernah pesan tiket. Karena umumnya sistemnya penumpang menunggu di titik tertentu yang sering dilewati bus atau langsung dari terminal naik ke bus apa yang saat itu ada. Untuk pemesanan tiket bus online, saya sudah pernah coba itu sangat menguntungkan terutama jika kita naik bus saat akan libur panjang atau libur hari raya. Karena kondektur dan tim armada bus yang kita pesan akan mendahulukan kita. Jadi kepastian untuk mendapatkan kursi dan waktu tunggu bus lebih pasti. Soalnya kondektur akan menghubungi jam berapa kita akan berangkat yang akan disesuaikan dengan jadwal armada bus yang sama.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	Mungkin lebih fokus ke penjadwalan dan jumlah kursi yang tersedia untuk tiap bus. Jadi misal ada informasi bus yang kita pesan itu ekonomi atau bus patas. Jadi nantinya nggak ada salah paham terkait tiket yang dipesan.
3	Apa fitur yang sangat anda harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	Mungkin fitur pencarian yang lebih detail. kalau lihat di traveloka sama red bus itu kan menunjukkan kota. Tapi belum akurat karena itu cuma menunjukkan kotanya. Kan masih ada terminal dan halte apa yang mau dilewati bus itu juga.
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Pengalaman saya ketika menggunakan website traveloka untuk pesan bus mungkin dibagian pembayaran dan penggunaan tiket. Dibagian pembayaran tidak disampaikan pesan/ informasi seperti apa yang harus dilakukan selanjutnya. kan setelah input data penumpang tidak ada feedback respon ke layar. Jadi nunggu dulu, karena dikira itu bagian loading dari sistem. Kemudian, karena situasi terminal di Kota Madiun yang masih dalam tahap pembangunan saya rasa masih agak membingungkan bagaimana sistem check in tiketnya. Walaupun akhirnya bingung dan panik itu berkurang setelah karyawan armada dapat dihubungi dengan cepat.
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan	Penambahan fitur pencarian boleh, contohnya mungkin filter buat armada yang sedang ada diskon tiket bus atau armada bus dengan tujuan

	filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	rute tertentu.
--	--	----------------

Responden 3

Nama	Melisa Kartika Ningrum
Status	Mahasiswa Unesa

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian, apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	Biasanya ketika naik bis tidak pernah pesan lewat online maupun offline karena kalau online yang saya tau aplikasi tersebut tidak banyak dan terbatas. Saya juga sangat jarang memesan tiket secara online karena biasanya saya malas karena harus pergi ke loket yang ada di terminal terlebih dahulu. Untuk itu saat saya ingin naik bus, biasanya saya menunggu ditempat bus biasanya berhenti sampai bis nya datang.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	Saya berharap minimal ada informasi terkait semua tiket yang ada atau disediakan, seperti harga dan waktu operasional/jadwal perjalanan.
3	Apa fitur yang sangat anda harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	Saya ingin ada detail informasi tiket berupa foto dari bus yang ada dan diharapkan foto yang dipakai itu sesuai dengan realitanya.
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Biasanya ketika saya menggunakan aplikasi pemesanan tiket secara tiba-tiba bisa keluar dengan sendirinya.
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	Tentu saja akan sangat memudahkan pengguna, karena bisa membantu kita saat hendak mencari tiket sesuai dengan yang dibutuhkan tanpa perlu melihat semua tiket yang ada.

Responden 4

Nama	Diah Ayu Nur Safitri
Pekerjaan	-

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian, apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	Saya tidak melakukan pemesanan tiket melainkan saya menunggu di tempat pemberhentian bus dan menunggu sampai bis datang, saya langsung naik walaupun tidak mengetahui ada bangku kosong maupun tidak.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	Yang pertama saya ingin ada estimasi jam keberangkatan dan jam tiba. Kemudian saya juga ingin ada informasi kelas bis seperti ekonomi, eksekutif, bisnis dan yang lainnya. Selain itu informasi mengenai ketersediaan tempat duduk juga sangat penting karena kita bisa tahu apakah tempat duduk masih ada atau tidak.
3	Apa fitur yang sangat anda harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	Saya ingin ada fitur informasi fasilitas apa saja yang didapatkan sesuai dengan kelas bus. Misalnya kalau kelas bisnis nanti ada ac, toilet, dan yang lainnya.
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Saya pernah nyoba aplikasi pemesanan tiket dan ternyata kota yang saat ini saya tinggal tidak tersedia.
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	Pasti akan sangat memudahkan. Karena kita sebagai pengguna bisa memilih sesuai keinginan kita, misalnya ingin memilih kelas bis jenis apa, dan bisa memilih menentukan fasilitas apa yang dibutuhkan.

Responden 5

Nama	Fakri faiz
Status	Mahasiswa Unesa

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian, apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	Sebelumnya belum pernah memesan tiket bus secara online, biasanya membeli langsung oleh kernet busnya. Kalau untuk pemesanan tiket secara online yang biasanya saya pakai adalah aplikasi KAI.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	Biasanya orang-orang atau bahkan saya sendiri ragu ketika ingin membeli sesuatu secara online karena takut mengecewakan. Saya berharap adanya fitur ulasan dan penilaian dari orang yang sebelumnya sudah pernah menaiki bus sesuai dengan yang mereka pilih. Sehingga saya melihat berbagai informasi yang diberikan oleh mereka. Sehingga ada gambaran dan saya bisa membuat keputusan.
3	Apa fitur yang sangat anda harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	Dukungan pelanggan atau live chat. Terkadang ada pelanggan yang mengalami kendala saat memakai aplikasi atau website pemesanan tiket. Yang saya tahu masih sedikit aplikasi atau website yang menggunakan fitur live chat. Biasanya dukungan pelanggan melalui email atau telepon, dan menurut saya dua dukungan tersebut masih tidak efisien. Selain itu saya juga ingin ada panduan pemesanan tiket sampai selesai. Sehingga orang awam atau orang yang masih baru pertama kali menggunakan tiket tidak kebingungan karena ada langkah-langkah nya.
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Biasanya saat memakai aplikasi atau website pemesanan tiket sering ngebug apalagi waktu mendekati hari besar seperti lebaran, libur panjang, dan yang lainnya.
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	Tentunya bisa sangat memudahkan pengguna karena bisa menyaring semua tiket yang ada hingga akhirnya didapatkan tiket yang sesuai informasi yang dimasukkan oleh pengguna.

Responden 6

Nama	Farhan Firmansyah
Pekerjaan	Pertambangan

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian, apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	Untuk memesan tiket bus saya biasanya membeli langsung saat berada didalam bus. Untuk pembelian secara online saya belum pernah mencobanya.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	Dari yang saya ketahui masih jarang aplikasi pemesanan tiket yang menyediakan daftar rute perjalanan. Bagi orang awam mungkin akan kebingungan untuk menentukan tujuan dan keberangkatannya. Untuk itu saya ingin ada informasi berbagai rute yang ada.
3	Apa fitur yang sangat anda harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	Fitur yang saya harapkan adanya notifikasi atau pesan pemberitahuan dalam beberapa kondisi, misalnya saat proses pembayaran berhasil sistem bisa memberikan notifikasi atau pop up, hal itu bisa membuat pengguna lebih yakin bahwa pembayaran yang mereka lakukan berhasil terbayar.
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Dari pengalaman saya melakukan aktivitas pemesanan melalui website yaitu kurangnya informasi berupa step-step pemesanan.
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	Sebelumnya sudah ada beberapa aplikasi yang menerapkan fitur pencarian tiket dan kemampuan filter seperti beberapa marketplace dan masih banyak lagi aplikasi yang lain. Dan sudah terbukti hal tersebut bisa membantu dan mempersingkat waktu dalam menemukan sesuatu yang kita inginkan.

Responden 7

Nama	Azizah Apriyani Panjaitan
Pekerjaan	Mahasiswa USU

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian,	Saya biasanya memesan tiket bus secara langsung karena bus yang saya sering gunakan bus yang belum menyediakan fitur pemesanan

	apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	via online seperti aplikasi traveloka, tetapi walaupun begitu saya juga dapat memesan tiket bus tersebut melalui via telpon kepada pihak loket bus-nya.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	Jika ada website pemesanan tiket online mungkin memudahkan saya melihat informasi harga dan jadwal keberangkatan, karena terkadang harga tiket bus tidak selalu menetap setiap saat.
3	Apa fitur yang sangat anda harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	Traveloka, karena melalui pengalaman saya memesan di traveloka menyediakan banyak promo.
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Mungkin saat ini saya belum merasakan hambatan website tersebut karena saya belum pernah melakukan pemesanan tiket bus secara via website.
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	Sangat membantu, karna fitur tersebut mempermudah pengguna bus untuk menentukan pilihan bus yang diinginkan oleh para pengguna, tidak hanya itu dengan ada nya fitur website ini mempermudah setiap pemesanan tiket agar tidak perlu membuang waktu untuk memesan secara langsung ke loket bus nya.

Responden 8

Nama	Sagdiyah Fitri
Pekerjaan	Mahasiswa UINSU


No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana biasanya anda memesan tiket bus untuk perjalanan anda? Kemudian, apakah sudah pernah mencoba menggunakan pemesanan tiket online?	Biasanya kalau naik bus ga pernah pesan tiket online dikarenakan loketnya tidak jauh jadi biasanya langsung pesan ke loket busnya.
2	Jika nantinya ada website pemesanan tiket online, adakah informasi khusus yang anda ingin lihat saat mencari tiket bus?	Jikalau ada website pemesanan tiket secara online, informasi yang sangat khusus tentunya mengenai harga tiket dan jam operasional keberangkatan bus tersebut.
3	Apa fitur yang sangat anda	Saya rasa fitur yang lain tidak ada tetapi bisa

	harapkan ada ketika melakukan pemesanan tiket secara online?	melakukan transaksi pembayaran online apa saja jadi memudahkan konsumen untuk menggunakannya
4	Apakah ada hambatan dalam menggunakan website pemesanan tiket bus, seperti traveloka dan redbus?	Sejauh ini tidak ada dikarenakan sudah terbiasa melakukan nya jadi tidak ada keluhan ataupun kendala
5	Bagaimana pendapat anda tentang fitur pencarian tiket bus yang responsif dan memiliki kemampuan filter untuk membantu menemukan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	Menurut saya sangat bagus ya, karena konsumen dalam menggunakan fitur tersebut dapat memudahkan konsumen yang sedang ada kesibukan jadi tidak perlu membuang waktu dengan memesan secara langsung ke loket cukup via online saja

Persona

Responden 1

Ardatika



Status Mahasiswa IT Telkom Surabaya


Bio

Mahasiswa IT Telkom Surabaya yang berasal dari Kota Kediri. Dalam kondisi tertentu lebih memilih untuk menaiki bus umum.


Core Needs

- Fitur Pilih Tempat Duduk
- Perlu Informasi Jenis Bus yang tersedia
- Tambahkan informasi tahapan ketika masuk dibagian pemesanan tiket

Payment Medium



Platform



Website

Frustrations

- Perlu adanya Informasi Jadwal Keberangkatan Bus dan Rute yang dilalui untuk membantu pengguna transportasi umum
- Fitur pencarian kota tujuan atau keberangkatan dengan detail terminal dan halte yang akan dilalui sangat penting

Responden 2

Salsabilla Riska



Status Mahasiswa UNESA 2020

Payment Medium



Platform



Website



Mobile App

Bio

Mahasiswa UNESA tahun ke 3, berasal dari Kota Madiun. Menjadikan bus sebagai pilihan yang cukup memuaskan jika bepergian dari kota asal menuju Surabaya.

Core Needs

- Lebih fokus pada pentingnya informasi jadwal bus
- Perlu informasi tahapan atau alur pemesanan.
- Perlu ada fitur filter pencarian seperti di *e-commerce*
- Informasi tentang jenis bus dari armada yang dipesan

Frustrations

- Awal menggunakan website pemesanan tiket bus kebingungan membedakan halaman submit data penumpang dengan pembayaran.
- Fitur pencarian kota tujuan atau keberangkatan dengan detail terminal dan halte yang akan dilalui sangat penting

Fakri faiz



Status Mahasiswa UNESA

Payment Medium



Platform



Website



Mobile App

Bio

Diisi deskripsi responden terserah yang berkaitan kenapa menggunakan transportasi bus

Core Needs

- Fitur ulasan dan penilaian armada dari penumpang
- Fitur Live Chat untuk mempercepat penyelesaian masalah
- Perlu ada gambar atau informasi terkait cara pemesanan tiket

Frustrations

- Keraguan untuk melakukan pemesanan tiket secara online. Karena takut jika tidak sesuai dengan ekspektasi
- Fitur *helpdesk* lewat email atau telepon kurang efisien jika pengguna harus segera menyelesaikan permasalahan yang dihadapi ketika menggunakan aplikasi.
- Website pemesanan tiket harus memberikan petunjuk terkait bagaimana alur pemesanan tiket bus hingga melakukan pembayaran