

**UJIAN AKHIR SEMESTER
INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER (IMK)**



**DESIGN WEBSITE PEMESANAN TIKET BUS
DI PO. CRISPY TOUR**

**Disusun Oleh :
Najwa Felira Zetti
2209106052**

**Tanggal Pengumpulan :
Sabtu, 25 Mei 2024**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri transportasi. PO. Crispy Tour, sebagai salah satu penyedia layanan transportasi bus terkemuka, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadopsi sistem pemesanan tiket berbasis web. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam pemesanan tiket, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Pada mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK), desain website pemesanan tiket ini menjadi studi kasus yang menarik. IMK menekankan pentingnya memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem komputer dan bagaimana desain antarmuka dapat dioptimalkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Dalam konteks PO. Crispy Tour, desain website pemesanan tiket harus mempertimbangkan berbagai aspek usability dan user experience (UX). Mulai dari kemudahan navigasi, kejelasan informasi, hingga kecepatan respon sistem, semuanya harus dirancang dengan cermat. Selain itu, desain harus inklusif, mempertimbangkan pengguna dengan berbagai latar belakang, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan akses atau kemampuan teknologi. Pada mata kuliah IMK, prinsip-prinsip seperti heuristic evaluation, usability testing, dan user-centered design menjadi landasan untuk mengembangkan website yang tidak hanya fungsional tetapi juga intuitif dan menyenangkan bagi pengguna.

Dalam pengembangan desain ini, analisis kebutuhan pengguna dilakukan melalui studi literatur dan observasi langsung terhadap perilaku pengguna saat menggunakan sistem pemesanan tiket bus secara umum. Data ini memberikan wawasan tentang preferensi dan kesulitan yang mungkin dihadapi pengguna dalam proses pemesanan tiket. Misalnya, fitur-fitur seperti pemilihan kursi, informasi jadwal, metode pembayaran, dan layanan pelanggan perlu diintegrasikan secara seamless. Desain antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami menjadi fokus utama, sehingga pengguna dari berbagai kalangan dapat mengakses dan menggunakan layanan dengan mudah.

Pendekatan ini menekankan pentingnya prototyping dan iterasi dalam desain. Prototipe awal dikembangkan berdasarkan temuan awal dan diuji untuk mendapatkan umpan balik yang berharga. Setiap iterasi prototipe bertujuan untuk memperbaiki aspek-aspek yang kurang efektif dan menambahkan fitur yang dibutuhkan. Dalam kasus PO. Crispy Sign, fokus utama adalah menciptakan pengalaman pengguna yang positif melalui desain yang responsif, cepat, dan mudah digunakan. Studi kasus ini memberikan wawasan yang berharga bagi mahasiswa IMK tentang bagaimana teori dan prinsip IMK dapat diterapkan dalam proyek nyata untuk meningkatkan kualitas interaksi manusia dengan teknologi.

1.2 Tujuan Proyek

Beberapa tujuan proyek desain website pemesanan tiket bus di PO. Crispy Tour adalah:

1. **Meningkatkan Kemudahan Penggunaan (Usability)**, Menciptakan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan agar pengguna dapat memesan tiket dengan cepat dan tanpa kesulitan.
2. **Meningkatkan Pengalaman Pengguna (User Experience)**, Menyediakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi pengguna selama proses pemesanan tiket.
3. **Integrasi Fitur Penting**, Menyediakan fitur-fitur seperti pemilihan kursi, informasi jadwal, berbagai metode pembayaran, dan layanan pelanggan yang mudah diakses dan digunakan.
4. **Penerapan Prinsip IMK**, Mengaplikasikan teori dan prinsip Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) dalam proyek nyata, seperti heuristic evaluation dan user-centered design.
5. **Pengembangan Prototipe dan Uji Coba**, Mengembangkan dan menguji prototipe secara iteratif, menggunakan umpan balik dari pengguna untuk terus memperbaiki desain hingga mencapai hasil yang optimal.
6. **Peningkatan Kepuasan Pelanggan**, Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan proses pemesanan yang mudah, cepat, dan dapat diandalkan.

BAB II

METODOLOGI

Proses Pembuatan

Dalam bab metodologi ini, akan dijelaskan secara rinci proses pembuatan prototipe desain website pemesanan tiket bus untuk PO. Crispy Tour. Proses ini mencakup beberapa tahapan utama yaitu analisis kebutuhan, perencanaan, desain, pengembangan, dan pembuatan prototipe. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam memastikan desain akhir memenuhi kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis.

1. Analisis Kebutuhan

Mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna dan bisnis agar desain website sesuai dengan harapan.

- a. **Analisis Pengguna**, Pelajari siapa pengguna website ini, apa yang mereka butuhkan, dan apa yang mereka sukai.
- b. **Pengumpulan Kebutuhan**, Catat semua fitur dan fungsi yang diinginkan untuk website.

2. Perencanaan

Menyusun rencana kerja dan menetapkan langkah-langkah yang jelas untuk proyek ini.

- a. **Menetapkan Ruang Lingkup**, Tentukan apa saja yang akan ada di website, seperti fitur pemilihan kursi, jadwal bus, dan metode pembayaran.
- b. **Jadwal Proyek**, Buat jadwal dengan tenggat waktu untuk setiap tahapan.
- c. **Alokasi Sumber Daya**, Tentukan siapa saja yang akan mengerjakan proyek ini.
- d. **Manajemen Risiko**, Identifikasi masalah yang mungkin terjadi dan bagaimana mengatasinya.

3. Desain

Membuat kerangka visual dan interaktif dari website.

- a. **Wireframing**, Buat sketsa sederhana tata letak halaman website menggunakan Canva, untuk menentukan posisi elemen utama.
- b. **Mockups**, Kembangkan mockup yang lebih detail dengan Canva untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang tampilan akhir.

4. Pengembangan

Mengubah desain menjadi website yang bisa berfungsi.

- a. **Integrasi Fitur**, Menggabungkan fitur penting seperti pemilihan kursi, jadwal, pembayaran, dan layanan pelanggan ke dalam website.
- b. **Pemeriksaan**, Melakukan pengujian untuk memastikan semua komponen dan fitur bekerja dengan baik, termasuk unit testing, integration testing, dan user acceptance testing (UAT).
- c. **Perbaikan**, Memperbaiki bug dan masalah yang ditemukan selama pemeriksaan untuk memastikan website berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan pengguna.

5. Pembuatan Prototipe

Membuat prototipe yang bisa diuji dan dievaluasi sebelum diterapkan sepenuhnya.

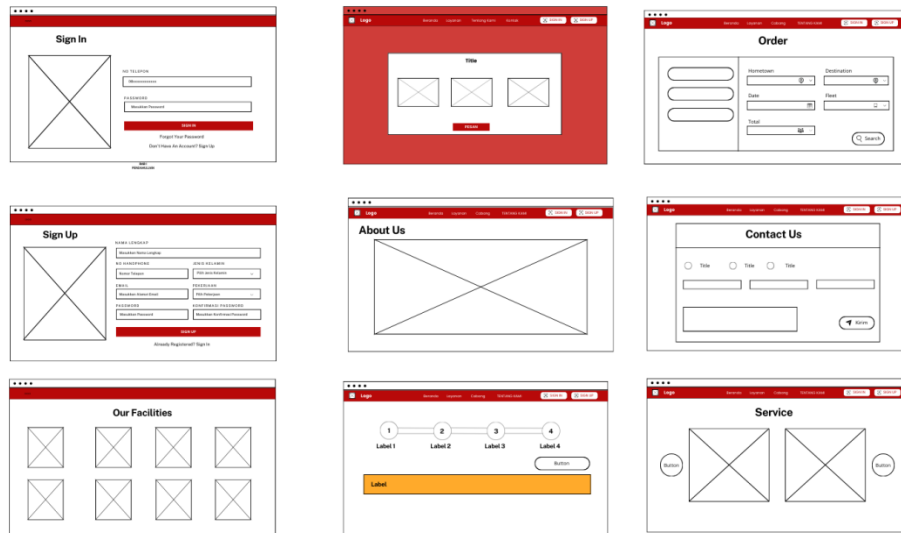
- a. **Membuat Wireframes di Canva**, Gunakan Canva untuk membuat kerangka dasar halaman website.
- b. **Mengembangkan Mockups di Canva**, Tambahkan elemen visual seperti warna dan gambar ke dalam wireframe.

Setiap tahapan dalam metodologi ini saling berkaitan dan penting untuk menciptakan desain website pemesanan tiket bus yang efektif dan efisien untuk PO. Crispy Tour. Dengan menggunakan Canva dan Figma, proses desain menjadi lebih terstruktur dan terarah, memungkinkan tim untuk membuat prototipe yang interaktif dan dapat diuji sebelum implementasi penuh. Hasil akhirnya diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan mencapai tujuan bisnis PO. Crispy Tour.

BAB III

DESKRIPSI SHOWCASE

Wireframe adalah kerangka dasar yang digunakan dalam proses perancangan web, menggambarkan struktur halaman tanpa memperhitungkan elemen visual seperti warna atau gambar. Ini membantu desainer untuk mengorganisir konten secara hierarkis, menentukan posisi elemen utama, dan merencanakan aliran navigasi. Dengan menggunakan wireframe, desainer dapat fokus pada fungsi dan interaksi antarmuka pengguna sebelum memperhatikan detail visual, memastikan bahwa desain akhir dapat memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan memuaskan.



Gambar 3.1 Tampilan Wireframe versi desktop

Wireframe diatas terdapat homepage, sign in, sign up, fasilitas, layanan, about us, detail booking, order tiket, kontak.

1. Halaman Beranda (Homepage):

- Menampilkan gambaran umum tentang layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh PO. Crispy Sign.
- Mungkin termasuk gambar bus, teks pendek yang menjelaskan tentang perusahaan, dan navigasi menu ke halaman-halaman lainnya.

2. Halaman Beranda Masuk (Sign In Homepage):

- Menyediakan formulir masuk untuk pengguna yang telah memiliki akun.
- Berisi kolom untuk memasukkan username dan kata sandi, serta tombol untuk masuk.

3. **Halaman Beranda Daftar (Sign Up Homepage):**

- Berisi formulir pendaftaran bagi pengguna yang ingin membuat akun baru.
- Formulir tersebut biasanya meminta informasi seperti nama, alamat email, kata sandi, dan mungkin juga informasi tambahan seperti tanggal lahir atau nomor telepon.

4. **Halaman Beranda Fasilitas:**

- Menjelaskan fasilitas apa saja yang ditawarkan oleh PO. Crispy Sign kepada pelanggannya.
- Dapat mencakup informasi tentang kenyamanan bus, fasilitas khusus, atau layanan tambahan yang tersedia.

5. **Halaman Beranda Layanan Bus yang Tersedia:**

- Menampilkan informasi bus bus yang tersedia di perusahaan PO. Crispy Tour.
- Mencakup nama bis dan jenis layanan seperti bus eksekutif, premium, ekonomi.

6. **Halaman Beranda Tentang Kami (About Us):**

- Memberikan gambaran tentang sejarah, visi, misi, dan nilai perusahaan.
- Biasanya mencakup informasi tentang pendiri, sejarah perusahaan, dan komitmen terhadap kualitas layanan.

7. **Halaman Beranda Detail Pemesanan Tiket (Ticket Booking Detail Homepage):**

- Menyediakan ringkasan dari tiket yang telah dipesan oleh pengguna.
- Mungkin mencakup informasi seperti nomor pemesanan, rincian perjalanan, harga, dan instruksi lanjutan untuk pengguna.

8. **Halaman Beranda Pesan Tiket (Order Ticket Homepage):**

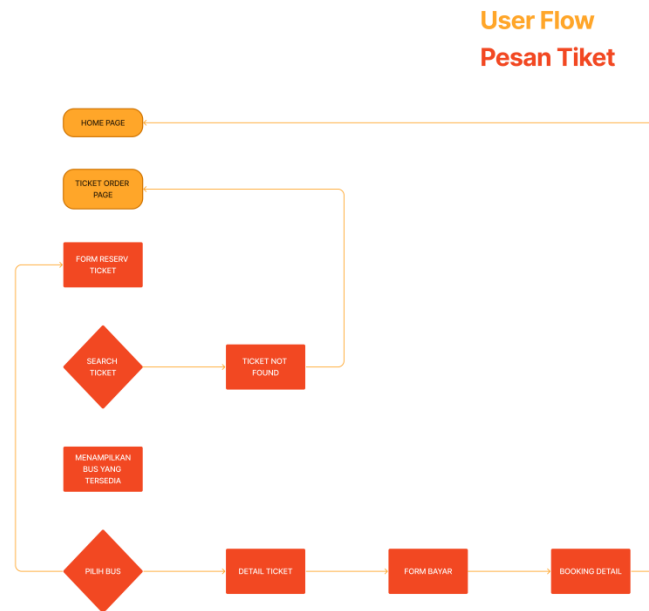
- Menampilkan formulir atau fitur pencarian yang memungkinkan pengguna untuk mencari dan memesan tiket bus.
- Pengguna biasanya diminta untuk memilih rute, tanggal keberangkatan, dan jumlah tiket yang diinginkan.

9. **Halaman Beranda Kontak dan Keluhan:**

- Menyediakan informasi kontak yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk menghubungi perusahaan, baik untuk pertanyaan umum maupun untuk melaporkan masalah atau keluhan.
- Mungkin berisi formulir kontak atau informasi tentang nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor fisik.

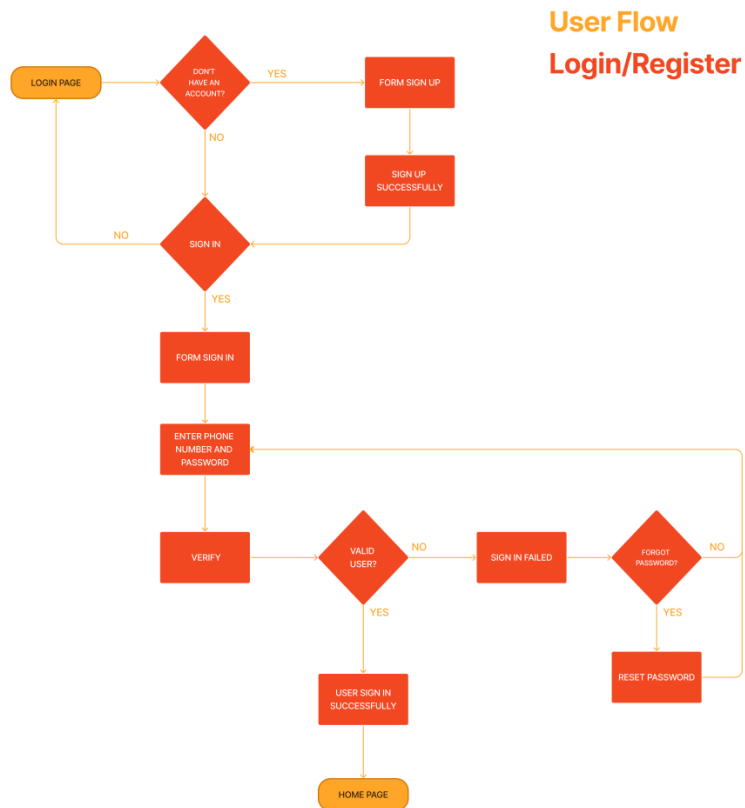
Userflow merujuk pada serangkaian langkah atau jalur yang diambil oleh seorang pengguna saat menggunakan suatu produk atau layanan secara online. Ini adalah representasi visual dari pengalaman pengguna yang menunjukkan bagaimana pengguna berinteraksi dengan berbagai

elemen dan fitur dalam aplikasi atau situs web. Userflow memberikan pemahaman yang jelas tentang alur kerja yang diharapkan, mulai dari langkah awal hingga pencapaian tujuan akhir, seperti menyelesaikan pembelian atau melakukan pendaftaran. Dalam proses desain, userflow membantu tim untuk mengidentifikasi potensi titik-titik masalah atau hambatan dalam pengalaman pengguna, sehingga memungkinkan mereka untuk melakukan perbaikan dan perbaikan yang diperlukan. Dengan memahami userflow, desainer dapat menciptakan antarmuka yang lebih intuitif dan efisien, yang meningkatkan kepuasan pengguna dan memenuhi tujuan bisnis yang diinginkan.



Gambar 3.2 Tampilan User Flow Pesan Tiket

1. Pengguna memulai dengan mencari tiket di bagian "Pesan Tiket".
2. Sistem kemudian menentukan apakah tiket tersedia.
3. Jika tiket tersedia, sistem menampilkan tanggal-tanggal yang tersedia. Pengguna kemudian dapat memilih tanggal dari opsi yang tersedia. (*Detail tentang memilih tanggal ini tidak secara eksplisit ditampilkan dalam diagram tetapi mungkin bagian dari alur kerja.)
4. Jika tidak ada tiket yang tersedia, alur pengguna berakhir di sini dan pengguna diberitahu bahwa tidak ada tiket yang tersedia ("Tiket Tidak Ada").
5. Setelah pengguna memilih tanggal, sistem menampilkan kursi yang tersedia dan kursi yang sudah terisi ("Menampilkan Busyseat dan Tersedia").
6. Kemudian, pengguna mengisi rincian mereka termasuk nomor telepon dan alamat email mereka ("Filibus"). Terdapat siklus di sini di mana pengguna harus memasukkan rincian mereka beberapa kali. Ini mungkin merupakan kesalahan dalam diagram.
7. Terakhir, sistem menampilkan detail tiket dan detail pemesanan ("Booking Detail").



Gambar 3.3 Tampilan User Flow Login dan Registrasi

Proses dimulai dengan pengguna masuk atau mendaftar untuk membuat akun. Ada dua jalur yang bisa diambil pengguna tergantung apakah mereka sudah memiliki akun:

Login untuk Pengguna yang Sudah Ada:

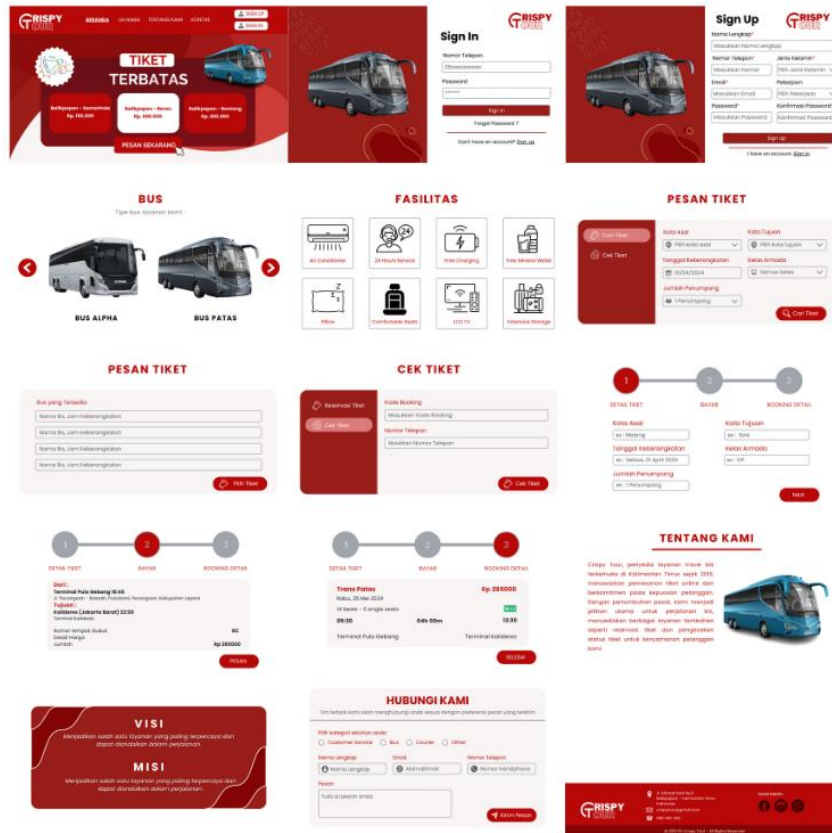
1. Pengguna tiba di halaman login.
2. Mereka disajikan dengan dua opsi: Login atau Register ("Login/Register"). Karena mereka sudah memiliki akun, mereka memilih opsi "Login".
3. Pengguna kemudian memasukkan alamat email dan kata sandi mereka di bidang yang ditentukan.
4. Mereka mengklik tombol "Login" untuk melanjutkan.
5. Jika kredensial login valid (diverifikasi oleh sistem sebagai "Valid User"), pengguna berhasil masuk dan diarahkan ke "Halaman Utama".
6. Jika kredensial login tidak valid (diverifikasi oleh sistem sebagai "Not Valid User"), pengguna diberitahu bahwa proses masuk gagal ("Sign In Failed") dan mungkin diberikan opsi untuk mereset kata sandi mereka ("Forgot Password?").

Registrasi untuk Pengguna Baru:

1. Pengguna tiba di halaman login dan memilih opsi "Register" karena mereka belum memiliki akun ("DONT HAVE AN ACCOUNT?").
2. Mereka mengisi formulir pendaftaran yang kemungkinan menangkap detail mereka seperti nama, alamat email, dan kata sandi.
3. Setelah mereka mengisi formulir, mereka mengklik tombol bertuliskan "Sign Up" untuk mengirimkan informasi mereka.
4. Jika registrasi berhasil ("Sign Up Successfully"), pengguna kemudian diarahkan ke "Halaman Utama".

Setelah pengguna berhasil masuk (pengguna yang sudah ada) atau mendaftar akun baru, mereka dapat melanjutkan ke proses pembelian tiket:

1. Pengguna mencari tiket di bagian "Pesan Tiket".
2. Sistem kemudian menentukan apakah tiket tersedia.
3. Jika tiket tersedia, sistem menampilkan tanggal-tanggal yang tersedia. Pengguna kemudian dapat memilih tanggal dari opsi yang tersedia.
4. Jika tidak ada tiket yang tersedia, alur pengguna berakhir di sini dan pengguna diberitahu bahwa tidak ada tiket yang tersedia ("Tiket Tidak Ada").
5. Setelah pengguna memilih tanggal, sistem menampilkan kursi yang tersedia dan yang sedang terisi.
6. Pengguna kemudian mengisi rincian mereka termasuk nomor telepon dan alamat email mereka ("Filibus"). Terlihat ada siklus di sini di mana pengguna harus memasukkan rincian mereka beberapa kali. Ini mungkin kesalahan dalam diagram.
7. Akhirnya, sistem menampilkan detail tiket dan detail pemesanan ("Detail Tiket & Booking Detail").



Gambar 3.4 Design Akhir Website PO. Crispy Tour

Di atas merupakan design akhir dari website PO. Crispy Tour yang sudah di rancang. Terdapat beberapa halaman seperti halaman Homepage sebagai halaman utama yang berisikan halaman yang di design semenarik mungkin agar pengguna tertarik menggunakan website dan memanjakan mata pengguna. Terdapat button sign in dan sign up yang wajib di klik pengguna jika ingin memesan tiket bus. Terdapat halaman - halaman menu seperti menu layanan yang menampilkan bus – bus yang tersedia, menu fasilitas yang menampilkan fasilitas apa yang ada di dalam bus, menu pemesanan tiket, menu cek tiket, menu detail booking tiket, menu penjelasan dan visi misi dari perusahaan PO. Crispy Tour, menu kontak untuk mengirim keluhan pengguna, dan yang terakhir footer.

BAB IV

EVALUASI IMK

Desain website pemesanan tiket bus di PO. Crispy Sign mengikuti prinsip-prinsip Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) untuk memastikan antarmuka yang intuitif, efisien, dan menyenangkan bagi pengguna. Berikut adalah penjelasan langkah-langkah proses desainnya:

1. Flexibility (Fleksibilitas)

- a. **Customization Options**, Memberikan opsi untuk menyesuaikan antarmuka pengguna sesuai dengan preferensi pengguna, seperti pengaturan tema atau ukuran teks.
- b. **Adaptive Design**, Menggunakan desain responsif yang menyesuaikan tampilan website dengan berbagai perangkat dan ukuran layar.

2. Accessibility (Aksesibilitas)

Keyboard Navigation, Memastikan semua fungsi dapat diakses dengan menggunakan keyboard, untuk pengguna yang memiliki keterbatasan motorik atau yang lebih memilih navigasi keyboard.

3. Consistency (Konsistensi)

- a. **Consistent Layout**, Menjaga konsistensi dalam tata letak halaman, ikon, dan navigasi di seluruh website untuk menciptakan pengalaman yang harmonis.
- b. **Consistent Terminology**, Menggunakan terminologi yang konsisten untuk menghindari kebingungan dan memudahkan pengguna memahami konten.

4. Affordance (Keterjangkauan)

Clear Call-to-Action, Menampilkan tombol atau tautan yang jelas untuk tindakan tertentu, seperti "Pesan Tiket" atau "Lihat Jadwal," sehingga pengguna tahu apa yang seharusnya dilakukan.

5. Visibility (Keterlihatan)

- a. **Jelasnya Navigasi**, Menempatkan menu navigasi dengan jelas di bagian atas atau samping halaman untuk memastikan pengguna tahu di mana mereka berada dan bagaimana mereka dapat menavigasi situs.
- b. **Penempatan Konten Utama**, Menyajikan konten utama seperti formulir pemesanan tiket dan informasi jadwal dengan jelas di halaman utama agar mudah diakses oleh

pengguna.

6. Learnability (Kemudahan Pembelajaran)

Konsistensi Desain, Menjaga konsistensi dalam tata letak, warna, dan ikon untuk memudahkan pengguna dalam memahami pola desain dan menavigasi situs.

7. Efficiency (Efisiensi)

Antarmuka Yang Sederhana, Mengurangi kompleksitas dengan menampilkan hanya informasi yang diperlukan dan menghindari kelebihan fitur yang tidak perlu.

8. Feedback

Respon Interaktif, Memberikan umpan balik secara langsung saat pengguna melakukan tindakan tertentu, misalnya, menampilkan pesan sukses setelah berhasil memesan tiket.

Proses desain website pemesanan tiket bus di PO. Crispy Sign yang mengikuti prinsip IMK memastikan bahwa website tersebut intuitif, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna, desain iteratif, dan pengujian berkelanjutan, hasil akhirnya adalah website yang tidak hanya fungsional tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

BAB V

KESIMPULAN

Selama proses pengerjaan proyek DESIGN WEBSITE PEMESANAN TIKET BUS DI PO. CRISPY SIGN dalam mata kuliah interaksi manusia dan komputer, kami mengambil beberapa kesimpulan yang berharga. Pertama, kami memahami bahwa fokus utama harus diberikan pada pengalaman pengguna agar website dapat digunakan dengan mudah dan efisien oleh pengguna. Kolaborasi tim yang efektif terbukti menjadi kunci kesuksesan, di mana komunikasi yang baik antara desainer, pengembang, dan manajer proyek sangat penting. Kami menemukan bahwa pengujian dan umpan balik secara teratur dari pengguna beta sangat membantu dalam mengidentifikasi masalah dan membuat perbaikan yang diperlukan. Keselarasan antara desain website dengan merek dan tujuan bisnis perusahaan adalah hal yang krusial, karena hal ini memastikan bahwa pesan merek disampaikan dengan konsisten dan mendukung pencapaian tujuan bisnis. Terakhir, kami menyadari bahwa pemeliharaan dan pembaruan berkala sangat penting untuk menjaga kualitas dan relevansi website seiring berjalannya waktu. Dengan memperhatikan semua temuan dan pengalaman ini, kami berhasil menghadirkan sebuah website yang tidak hanya memuaskan pengguna, tetapi juga mendukung visi dan misi perusahaan.

BAB VI

LAMPIRAN

Link Dribbble :

<https://dribbble.com/najwazetti>

Link Behance :

<https://www.behance.net/gallery/199469431/DESIGN-WEBSITE-PEMESANAN-TIKET-BUS-DI-PO-CRISPY-TOUR>

Username Dribbble :

najwa felira zetti

Username Behance :

najwa felira zetti