

PERANCANGAN UI SISTEM PEMESANAN TIKET BANDROS DENGAN METODE DESIGN THINKING

Tiara Khodijah¹, Siti Farras Chanira², Fia Izzah Maylinda³, Ine Rachmawati⁴,
Dzulfiqar Fickri Rosyid⁵

^{1,4,5}Universitas Catur Insan Cendekia,

^{1,4,5}Jl. Kesambi 202, Kota Cirebon, Jawa Barat Tlp : (0231) 220250

²Universitas Bumi Persada,

²Jl. Banda Aceh - Medan No.Km. 280 3, Kota Lhokseumawe, Aceh 24301,

³Universitas Multi Data Palembang

³Jl. Rajawali No.14, 9 Ilir, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113

e-mail: tiara.khodijah@cic.ac.id¹, sitifarrasch@unbp.ac.id², fia.izzah@mdp.ac.id³,

ine.rachmawati@cic.ac.id⁴, dzulfiqar.fickrirosyid@cic.ac.id⁵

Abstrak

Bandung on Tour Bus atau terkenal dengan Bandros merupakan layanan transportasi wisata yang disediakan pemerintah Kota Bandung untuk wisatawan yang ingin menjelajahi dan mengenal lebih dalam sejarah Kota Bandung. Penyebarluasan informasi layanan dan jadwal keberangkatan Bandros kepada masyarakat masih belum maksimal. Informasi hanya tersedia di media sosial yaitu Instagram, selain itu proses pemesanan tiket masih dilakukan secara manual, mendapatkan tempat duduk secara berebutan baru diperoleh tiket. Penumpukan antrian dan kesulitan bagi pengguna dalam mengakses informasi dan melakukan pemesanan tiket menjadi permasalahan. Tujuan penelitian ini untuk merancang sistem pendaftaran tiket Bandros berbasis website memanfaatkan teknologi internet dan menyebarluaskan informasi serta mempermudah proses pemesanan tiket bagi calon penumpang. Metodologi yang digunakan dalam penelitian adalah mix method, dengan populasi seluruh masyarakat Bandung yang sudah pernah menggunakan layanan transportasi Bandros, dan sampel yang digunakan sebanyak tiga orang. Instrumen penelitian dengan menggunakan form lembar wawancara. Penelitian dilaksanakan selama enam. Proses perancangan ini menerapkan metode Design Thinking dengan lima tahapan yaitu empathize, define, ideate, prototype dan testing untuk memvalidasi dari perancangan ini. Hasil akhir dari penelitian ini diperoleh terbentuknya sistem perancangan website yang dapat mempermudah masyarakat dalam pendaftaran dan pemesanan tiket untuk berwisata di kota Bandung menggunakan Bandros.

Kata kunci: Bus wisata, Website, Pemesanan tiket online

Abstract

Bandung on Tour Bus or known as Bandros is a tourist transportation service provided by the Bandung City government for tourists who want to explore and learn more about the history of Bandung City. The dissemination of information about Bandros services and departure schedules to the public is still not optimal. Information is only available on social media, namely Instagram, in addition, the ticket ordering process is still done manually, getting a seat is done by fighting for a ticket. The accumulation of queues and difficulties for users in accessing information and ordering tickets are problems. The purpose of this study is to design a website-based Bandros ticket registration system utilizing internet technology and disseminating information and simplifying the ticket ordering process for prospective passengers. The methodology used in the study is a mix method, with a population of all Bandung residents who have used Bandros transportation services, and a sample of three people used. The research instrument used an interview sheet form. The study was carried out for six months. This design process applies the Design Thinking method with five stages: empathize, define, ideate, prototype and testing to validate this design. The final result of this study is the formation of a website design system that can facilitate the public in registering and ordering tickets for traveling in the city of Bandung using Bandros.

Keywords: Tour Bus, Website, Online ticket booking

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi berlangsung dengan sangat cepat khususnya dalam aspek pengolahan dan transformasi data, yang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kemampuan manusia untuk berkomunikasi di seluruh dunia. Dengan majunya teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan peluang baru bagi masyarakat untuk secara mandiri mengakses informasi. Teknologi pada saat ini telah mempermudah akses informasi dan komunikasi sehingga membuat masyarakat lebih nyaman dalam mencari informasi yang dibutuhkan diiringi dengan desain yang baik juga memungkinkan interaksi yang baik antara masyarakat dengan sistem informasi [1]. Batas-batas informasi secara otomatis terhapuskan oleh kekuatan keinginan individu untuk menggali informasi lebih detail terkait situasi di lingkungan sekitarnya. Masyarakat memiliki kemudahan untuk mengakses ke sumber informasi kapanpun dan di mana saja mereka berada.

Perkembangan dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi merupakan sesuatu yang harus diikuti oleh setiap individu saat ini. Pengembangan ini dianggap efektif untuk menyelesaikan masalah yang ada. Tidak dapat disangkal bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran signifikan dalam kemajuan peradaban serta peningkatan kesejahteraan manusia. Kita semua tahu bahwa di era modern saat ini, teknologi informasi memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Konvergensi media saat ini termasuk fenomena yang menyebabkan perubahan dalam komunikasi, munculnya layanan baru yang lebih luas mengubah cara hidup, cara berkomunikasi, persepsi, dan keyakinan seseorang, sehingga menjadikan kebutuhan akan informasi yang lengkap, akurat, cepat, tepat, mudah dan murah yang dapat menembus batas ruang dan waktu semakin meningkat [2]. Berdasarkan pendapat Rosana dapat disimpulkan bahwa penguasaan dan penggunaan teknologi informasi, baik untuk individu maupun organisasi/perusahaan, menjadi sangat penting saat ini untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kondisi tersebut berkaitan erat dengan kebutuhan aktivitas sehari-hari yang kini bergantung pada teknologi informasi untuk mendukung pekerjaan agar dapat diselesaikan dengan lebih cepat, efisien, dan hemat waktu.

Teknologi sebenarnya dapat dijadikan sarana yang dapat memudahkan masyarakat untuk memerlukan sumber daya yang dibutuhkan. Melalui pemanfaatan teknologi, penggunaan sumber daya dapat lebih mudah dan efisien [1]. Perkembangan teknologi dan komunikasi yang sangat pesat telah menghasilkan munculnya beberapa media, di antaranya adalah internet [3]. Internet adalah salah satu teknologi yang semakin populer di kalangan masyarakat [1]. Meskipun telah berkembang selama puluhan tahun, keberadaan internet yang hingga kini terus menjadi kebutuhan bagi sebagian besar masyarakat di seluruh dunia [4]. Internet merupakan jaringan komputer yang terdiri dari jutaan perangkat yang terhubung di seluruh dunia. Ini memungkinkan perangkat-perangkat tersebut untuk bertukar informasi dan berkomunikasi satu sama lain. Salah satu kegunaan internet adalah sebagai sistem pendaftaran. Penggunaan internet untuk sistem pendaftaran memudahkan proses pendaftaran karena dapat dilakukan secara online tanpa perlu datang ke tempat pendaftaran secara langsung. Sistem pendaftaran melalui internet juga lebih efisien karena tidak perlu menggunakan banyak tenaga untuk melakukan pendaftaran secara manual hal ini sejalan dengan pendapat [5]. Sistem pendaftaran melalui internet juga dapat mempermudah proses verifikasi dan validasi data yang diinput oleh calon konsumen. Namun, terdapat kendala pada sistem pendaftaran Bandros (Bandung On Tour Bus) yang kurang efektif dan belum memiliki alur informasi pendaftaran yang jelas menurut hasil survey dan observasi yang telah dilakukan. Hal ini dapat menyebabkan penumpukan orang saat ingin mendaftar untuk menggunakan Bandros.

Bandros (Bandung On Tour Bus) adalah transportasi wisata yang dikelola oleh pemerintah Kota Bandung untuk menikmati perjalanan menyusuri kawasan Kota Bandung. Bandros diresmikan oleh Wali Kota Bandung, Ridwan Kamil pada acara tahun baru 2014. Bandros dikelola oleh dua pihak, Dinas Perhubungan Kota Bandung yang dikelola oleh pemerintah, dan juga Mang Dudung. Untuk saat ini, Bandros masih menggunakan cara konvensional dalam pembelian tiketnya, yaitu pelanggan harus mendatangi tempat keberangkatan terlebih dahulu untuk membeli tiket baru bisa mendapatkan tempat duduk untuk melakukan perjalanan wisata dengan Bandros. Di era digital saat ini, cara tersebut kurang efektif baik dalam segi waktu maupun biaya. Para pengguna yang ingin menaiki Bandros harus menunggu dengan tidak pasti, berpotensi terjadinya penumpukan untuk mendapatkan tempat duduk, dan tidak tersebar dengan baik informasi seputar Bandros.

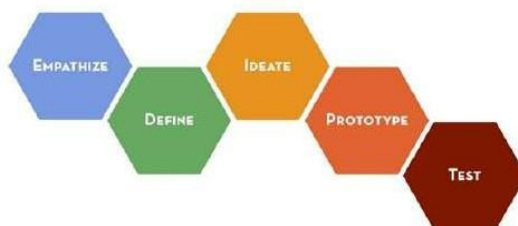
Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pendaftaran Bandung On Tour Bus, sebuah media website diperlukan. Website dapat dipahami sebagai media digital yang memuat sejumlah halaman terhubung satu sama lain dan berfungsi menampilkan berbagai informasi, baik berupa tulisan, gambar, suara, maupun video secara terpadu. Media website tersebut dapat membantu pengguna mendapatkan informasi terbaru dan juga berpotensi menjadi media baru dalam sistem pembelian tiket yang lebih efektif.

Melalui pendekatan desain, perancangan media website tersebut dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dirasakan Bandros dalam menyampaikan informasi dan memberikan layanan pembelian tiket yang lebih efektif. Pemrosesan dan pendaftaran secara elektronik juga dapat menjadi solusi untuk mengatasi masalah penumpukan pendaftaran saat menaiki Bandung On Tour Bus. Dengan menggunakan sistem pendaftaran secara online, para calon penumpang dapat dengan mudah mengakses informasi tentang jadwal dan ketersediaan kursi serta melakukan pemesanan tiket secara langsung dari device mereka. Fitur-fitur tersebut juga mempermudah proses verifikasi dan validasi data yang diinput oleh calon penumpang serta menghemat waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran secara manual. Dengan demikian, perancangan website yang memiliki fitur-fitur tersebut dapat dijadikan pendekatan efektif untuk mengoptimalkan sistem pendaftaran Bandung On Tour Bus.

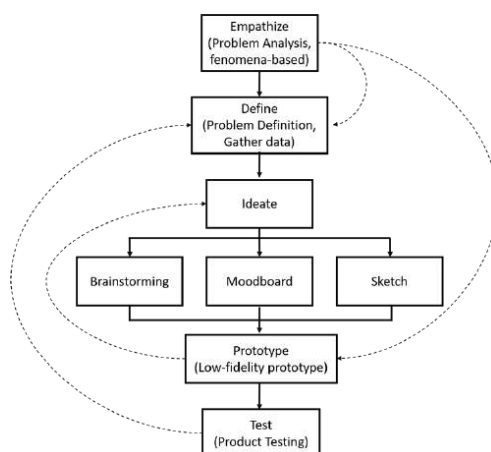
2. METODE PENELITIAN

Model penelitian yang dipilih adalah *Applied Research* yang bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan sistem informasi mengenai bus wisata di kota Bandung yaitu Bandros. Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi penelitian gabungan atau *mix-methods*. Metode penelitian campuran merupakan gabungan dari penelitian metode kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berusaha meneliti fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat baik secara umum dan detail. Sedangkan, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang meneliti mengenai hubungan variabel dan perbandingan antar variabel sehingga pertanyaan yang diajukan berisi tautan antar variabel. Sementara itu, cara pengumpulan data dan analisis pada penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, kuesioner, dan dianalisis menggunakan metode *Design Thinking* yang sesuai dengan jenis datanya. *Design thinking* merupakan pendekatan berorientasi manusia yang bertujuan menghasilkan solusi berkelanjutan dengan memahami dan menyesuaikan diri terhadap kebutuhan pengguna [6]

Dalam proses perancangan ini menggunakan metode *Design Thinking* melihat model Hasso Platner.



Gambar 1. *Design Thinking model Hasso Platner*



Gambar 2. *Bagan Metode Perancangan Design Thinking*

Sesuai dengan Gambar 2, tahap pertama adalah *Empathize* (riset kebutuhan pengguna), yaitu peneliti melakukan pemahaman empatik terhadap masalah yang akan diselesaikan melalui pencarian data terhadap pengguna dan mengesampingkan asumsi mengenai fenomena dan mendapat wawasan faktual mengenai pengguna dan kebutuhannya. Tahap ini melibatkan proses pengumpulan data oleh peneliti

melalui kegiatan observasi langsung di alun-alun kota Bandung sebagai titik lokasi bus Bandros, wawancara langsung dengan petugas bus Bandros dengan teknik deep interview (melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi secara detail), serta menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang telah menaiki bus Bandros. Tidak hanya melakukan observasi di titik lokasi Bandros, peneliti juga observasi di lingkungan sekitar titik lokasi yaitu di sepanjang jalan kawasan Alun-Alun Bandung.

Dari observasi dan wawancara yang didapatkan maka dikurasi beberapa pertanyaan yang akan disebarkan melalui kuesioner. Kuesioner yang disebarkan dianalisa dengan teknik Semantik Diferensial. Semantik diferensial adalah suatu teknik pengukuran yang awalnya diperkenalkan oleh *Charles Osgood* (1957) yang menggunakan stimulus berupa kata sebagai komponen skala [7]. Respon semantik diferensial terbagi atas 3 dimensi yaitu evaluasi (baik - buruk), potensi (kuat - lemah), dan aktivitas (aktif - pasif). Pengukuran semantik diferensial ini digunakan dalam kuesioner kepada pengguna Bandros untuk mendapatkan respon dan pendapat pengguna terkait fasilitas dan pelayanan Bandros. Pengukuran Semantik Diferensial berdasarkan pada skala linear dimulai dari nilai -5 sampai 5. Di Ujung kedua angka tersebut terdapat kata yang berlawanan untuk mengukur perasaan pengalaman pengguna sebelum dan sesaat menggunakan bus Bandros. Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang disebarkan:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner Semantik Diferensial

No	Pertanyaan	Penilaian
1.	Menemukan titik lokasi Bandros	Bingung - jelas (skala(-5) sampai 5)
2.	Kesesuaian titik lokasi Bandros	Tidak sesuai - sesuai (skala(-5) sampai 5)
3.	Mengetahui cara pendaftaran menaiki Bandros	Tidak tahu - tahu (skala(-5) sampai 5)
4.	Pengenalan petugas Bandros	Sulit - mudah (skala(-5) sampai 5)
5.	Cara pendaftaran Bandros	Sulit - mudah (skala(-5) sampai 5)
6.	Efisiensi mendaftar Bandros	Tidak efisien - efisien (skala(-5) sampai 5)
7.	Informasi jadwal keberangkatan Bandros	Tidak informatif - sangat informatif (skala(-5) sampai 5)
8.	Durasi waktu menunggu antrian Bandros	Lama - sebentar (skala(-5) sampai 5)

Hasil kuesioner kemudian dihitung dengan menggunakan rumus rata-rata:

$$\left\{ \frac{(n_1 \times (-5)) + (n_2 \times (-4)) + (n_3 \times (-3)) + (n_4 \times (-2)) + (n_5 \times (-1)) + (n_6 \times 0) + (n_7 \times 1) + (n_8 \times 2) + (n_9 \times 3) + (n_{10} \times 4) + (n_{11} \times 5)}{N} \right\} \quad (1)$$

Keterangan:

- n_1 = jumlah responden memilih (-5)
- n_2 = jumlah responden memilih (-4)
- n_3 = jumlah responden memilih (-3)
- n_4 = jumlah responden memilih (-2)
- n_5 = jumlah responden memilih (-1)
- n_6 = jumlah responden memilih 0
- n_7 = jumlah responden memilih 1
- n_8 = jumlah responden memilih 2
- n_9 = jumlah responden memilih 3
- n_{10} = jumlah responden memilih 4
- n_{11} = jumlah responden memilih 5
- N = total responden yang diwawancarai

Setelah melakukan observasi, wawancara, dan kuesioner penelitian ini juga melakukan studi Pustaka. Penelitian ini menggunakan tiga literatur utama. Beberapa hasil penelitian terdahulu ditemukan yaitu penyampaian informasi belum terlaksana secara efektif pada Bandros koridor kuning, belum memadainya sumber daya, serta terdapat pembagian tugas yang belum terlaksana secara optimal. Hal ini

bisa diperbaiki dengan cara penambahan unit bus, pusat informasi dan penjualan tiket dengan pembuatan booth, pembelian tiket dengan adanya mesin, dan adanya spanduk [8].

Selanjutnya hasil penelitian Rosa (2019) menambahkan bahwa penggunaan website sangat efektif. Bila dibandingkan dengan sistem pendaftaran dan pemesanan pada Adeeva Tour dan Travel yang kurang efektif, di mana Pemesanan dilakukan manual melalui telepon dan harus datang ke lokasi untuk konfirmasi. Temuan lain adalah pada lobby stasiun kereta masih banyaknya pengunjung yang bertanya mengenai informasi yang sudah ada pada signage, tetapi hal ini dapat diperbaiki dengan merubah penempatan signage sesuai dengan teori Craig M. Berger.

Tahap kedua adalah *Define* (menetapkan kebutuhan pengguna dan masalahnya). *Define* adalah tahapan menganalisis data-data yang sudah didapatkan dari tahap *emphatize* dan memahaminya [9]. Peneliti mengakumulasi informasi yang dikumpulkan pada tahap *empathize* dan menganalisa serta mengidentifikasi observasi, wawancara, dan kuesioner yang telah dilakukan. Pada tahap ini peneliti melakukan diskusi dengan anggota lainnya untuk menetapkan permasalahan yang akan ditentukan solusinya. Untuk mendapatkan hasil analisis penelitian, informasi yang didapatkan dibagi menjadi beberapa kategori untuk yaitu *user experience* dan *fitur*. Pemilihan masalah pada kategori dipertimbangkan urgensi permasalahan sesuai dengan hasil observasi, wawancara dan kuesioner.

Tahap ketiga yaitu *Ideate* (Ideasi). Setelah menetapkan masalah yang akan diangkat maka peneliti mencari solusi-solusi yang akan menyelesaikan masalah tersebut. Proses ini dapat dilakukan dengan membuat konsep ide yang dapat menyelesaikan masalah yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Setelah menetapkan solusi yang dipilih maka akan beralih ke tahap selanjutnya yaitu *Prototype*. Tujuan dari pembuatan *prototype* adalah untuk menguji aspek-aspek dalam sebuah solusi desain dari sebuah hasil ideasi maka dari itu peneliti membuat *wireframe* dan *high-fidelity prototype* yang akan disebarakan ke beberapa pengguna untuk mendapatkan feedback [10] [11].

Tahapan terakhir adalah *Test* (Uji Coba Solusi). Pada tahap ini peneliti menyebarkan kuesioner ke *Tool Maze* dengan 5 orang responden. Tahapan ini dilakukan untuk memvalidasi solusi yang telah ditawarkan dan menilai seberapa baik buruknya solusi tersebut. Selain itu, responden diwawancarai dan mencoba menggunakan website Bandros. *Feedback* dari pengguna yang mengikuti tahapan testing digunakan untuk menganalisis aspek kelebihan dan kelemahan produk sebagai dasar untuk melakukan perbaikan. Dalam melakukan pengujian ini, hasil perancangan dapat diperbaiki dan disempurnakan dengan mendapatkan pemahaman mengenai produk yang digunakan oleh pengguna potensial.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis dan pembahasan yang dikembangkan melalui pendekatan *design thinking*.

3.1. *Emphatize*

Observasi pengamatan dilakukan pada tanggal 7 Oktober 2025, pukul 10.00 di Titik pemberhentian Bandros yang terdapat di Alun-alun Bandung.



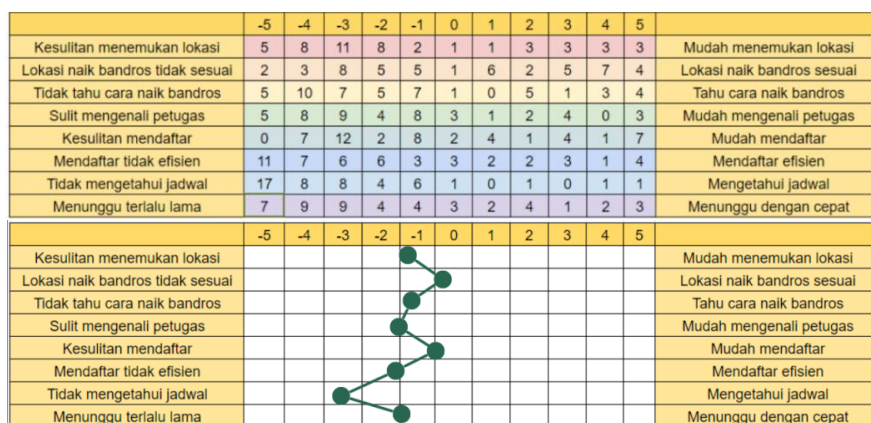
Gambar 3. *Proses Observasi*

Dapat dilihat dari Gambar 3, yang tertera bahwa suasana titik pemberhentian Bandros ramai akan pengunjung yang hendak menaiki bus wisata Bandros. Di lokasi alun-alun tersebut hanya terdapat satu signage dengan warna yang menyatu dengan trotoar, nyaris tidak terlihat dan tidak menonjol. Untuk pembelian tiket dilakukan saat kita sudah menaiki dan duduk di dalam bus Bandros, tidak ada antrian ketika ingin menaiki bus Bandros sehingga para pengunjung banyak berkerumun di depan bus yang baru datang dengan sistem siapa cepat dia dapat. Untuk pembayaran tiket, petugas hanya menerima pembayaran dalam bentuk tunai saja. Setelah melakukan observasi, langsung dilakukan wawancara bersama petugas pemandu Bandros.



Gambar 4. Wawancara Bersama Pemandu Bandros

Petugas pemandu Bandros menuturkan bahwa Bandros dikelola oleh Pemerintah dibawah naungan Dinas Perhubungan (DISHUB), ada sekitar 30 Pemandu yang bekerja di Bandros dan tidak ada tiket booth di titik pemberhentian Bandros, untuk saat ini ada dua shelter pemberhentian Bandros yaitu terdapat pada Alun-alun dan di seberang Museum Geologi Bandung, sistem pembelian tiketnya adalah pengunjung naik dan duduk di dalam Bandros terlebih dahulu setelah itu petugas tiket akan berkeliling di dalam bis untuk bertransaksi dalam pembelian tiket yang menggunakan sistem cash only, harga tiket berkisaran Rp. 20.000, setelah pandemi untuk saat ini rute bus yang beroperasi hanyalah rute yang dilewati oleh Bandros Kuning, pada saat weekend atau hari libur petugas biasanya menerapkan sistem waiting list dengan absen manual. Selain data wawancara, untuk memvalidasi data dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner pada user khalayak ramai di tanggal 21 Oktober 2025 dan telah mendapatkan sebanyak 48 responden. Berikut hasil kuesioner yang sudah didapatkan:



Gambar 5. Hasil Kuesioner Semantik Diferensial

Dari hasil kuesioner yang telah dilakukan didapatkan 3 masalah dengan nilai negatif tertinggi, yaitu:

1. Tidak mengetahui jadwal keberangkatan bus Bandros (-3,10)
2. Pendaftaran yang tidak efisien (-1,60)
3. Menunggu terlalu lama (-1,54)

3.2. Define

Semua informasi yang diperoleh dalam tahapan empathize dibagi menjadi beberapa kategori untuk mendapatkan hasil analisis penelitian. Dalam proses ini, berikut analisis dan kategori yang telah dibuat sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Permasalahan

Permasalahan	Kategori
Belum adanya informasi yang jelas mengenai waktu pemberangkatan	User Experience
Belum adanya pilihan tata cara pembayaran digital	Fitur
Belum adanya pengalaman pembelian tiket secara efektif	User Experience
Belum bisa memilih tempat duduk secara tertib dan nyaman	User Experience
Kurangnya sumber informasi tentang Bandros	Fitur

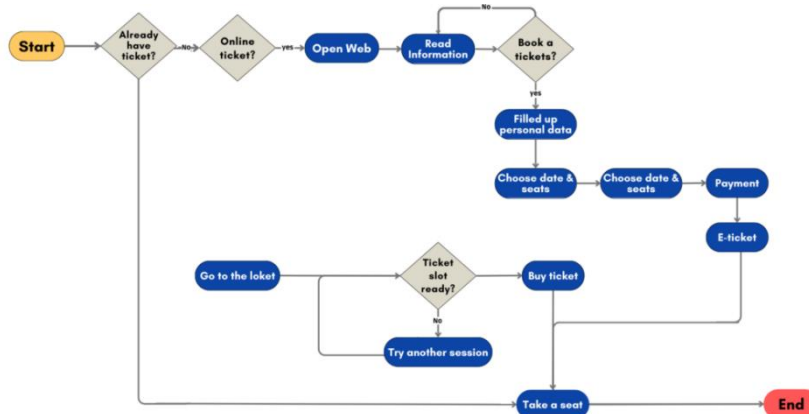
Pemilihan permasalahan sistem pendaftaran pada Bandros didasari oleh Peraturan Walikota Bandung nomor 103 tahun 2018 tentang Pengoperasian dan Tarif Sewa Bus Wisata Bandung Tour On Bus pada bab 2 “Tahapan dalam Operasional Bus Wisata Bandros” pasal 4 poin 3 yang mengatakan bahwa “Calon pengguna Bus Wisata Bandros yang datang secara berkelompok diwajibkan untuk melakukan proses pemesanan melalui *booth* resmi atau situs web yang dikelola oleh Dinas maupun operator terkait. Proses pembayaran dapat dilakukan secara langsung di *booth* atau melalui rekening bank yang telah ditentukan oleh pihak Dinas.”. Pemilihan permasalahan juga mempertimbangkan urgensi yang didapatkan dari observasi, wawancara, dan hasil kuesioner.

3.3. Ideate

Ide rancangan yang dibuat berdasarkan hasil dari tahapan define sebelumnya adalah merancang sebuah sistem pembelian tiket Bandros dengan menggunakan media yang mampu menjawab permasalahan pengguna Bandros yang merasa kesulitan dalam mengakses informasi seputar Bandros dan kekurangan efisiensi dalam pemesanan tiket.

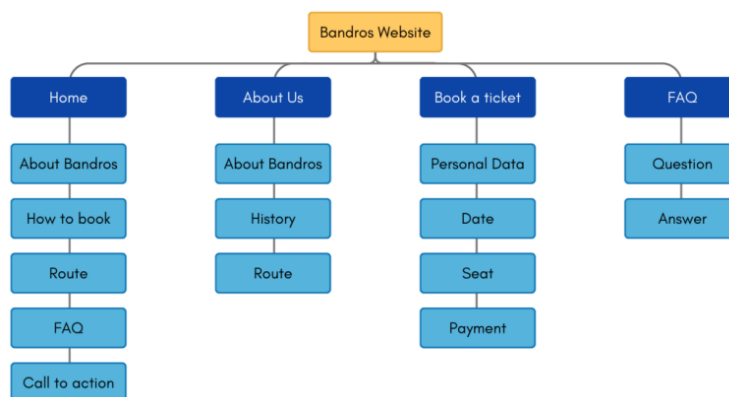
Dalam hal itu, alternatif solusi yang dapat diberikan adalah perancangan tempat penukaran tiket, perancangan signage, dan perancangan website. Perancangan tempat penukaran tiket dapat membantu pengguna Bandros dalam pembelian tiket sebelum menaiki Bandros dan membaca informasi terkait Bandros, akan tetapi tidak menyelesaikan permasalahan pengguna dalam kemudahan mendapatkan informasi dimana saja kapan saja. Perancangan signage dapat membantu pengguna Bandros dalam mendapatkan informasi terkait Bandros di tempat pemberangkatan, akan tetapi tidak menyelesaikan kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi dan juga peningkatan keefektifan pembelian tiket Bandros. Karena itu alternatif yang dipilih adalah perancangan website. Perancangan media website dapat membantu pengguna dalam kemudahan mengakses segala informasi mengenai Bandros dimanapun dan kapanpun. Penggunaan media website dalam pemesanan tiket juga dapat meningkatkan efisiensi pengguna Bandros dalam membeli tiket. Pembelian tiket Bandros adalah sebuah kebutuhan tersier yang tidak selalu dibutuhkan masyarakat dan umumnya hanya dilakukan sesekali, sehingga pemilihan alternatif website lebih efektif dibandingkan alternatif aplikasi.

Perancangan media website ini tidak sepenuhnya mengganti sistem Bandros yang sudah ada sebelumnya. Sehingga dalam alur pengguna dalam menggunakan Bandros. Perancangan media ini nantinya akan dapat membantu menunjang sistem yang sudah ada pada saat ini. Pembelian tiket melalui onsite akan tetap ada, tetapi memberi kemudahan memesan tiket secara online. Media informasi yang selalu update dan tersusun dengan baik juga dapat membantu kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.



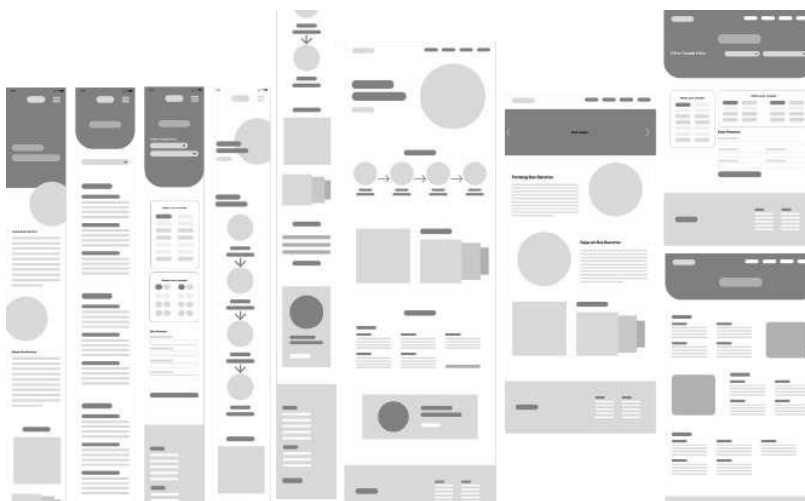
Gambar 6. User Flow

User flow adalah diagram yang menggambarkan alur dari pengguna dalam sebuah proses tertentu. Penggunaan *user flow* dapat membantu desainer untuk mengevaluasi dalam sebuah rangkaian proses yang direncanakan apakah dapat dilalui pengguna dengan mudah dan efisien.



Gambar 7. Information Architecture

Sitemap adalah struktur yang dibuat dalam merancang sebuah media dengan tujuan untuk mengatur ide-ide yang dihasilkan dalam sebuah perancangan lalu ditata sedemikian rupa agar mudah dipahami dan diakses oleh pengguna media tersebut. Sitemap dibuat dengan berfokus pada pengorganisasian, pelabelan, dan penataan konten & informasi dengan cara yang efektif.



Gambar 8. Wireframe

Wireframe adalah sebuah kerangka yang disusun untuk menata item di sebuah halaman website ataupun aplikasi. Dengan dibuatnya wireframe, desainer dapat memastikan apakah konten dan fungsi dari sebuah halaman yang dikembangkan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna dan sudah diposisikan dengan benar.

3.4. Prototype

Dalam perancangan sebuah prototype, langkah pertama yang dilakukan adalah membuat style guide dari sebuah user interface yang akan dijadikan sebagai design system dalam merancang sebuah media.

Gambar	Keterangan
	digunakan yaitu biru, hijau, kuning, merah dan ungu. Setiap warna tersebut mewakili rute perjalanan yang berbeda-beda. 8. Halaman ini menginformasikan pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan (FAQ), yang dikelompokkan ke dalam empat kategori yaitu: tentang Bandros, pemesanan tiket, aturan berwisata, dan sistem. 9. Halaman ini menyediakan kontak yang dapat dihubungi untuk informasi dan pertanyaan lainnya. Kontak yang tersedia akan langsung dihubungkan ke customer service yang siap membantu pengguna yang mengalami kendala.

3.5. Test

Usability testing dilakukan kepada 5 orang calon pengguna potensial yang sesuai dengan kriteria dengan menggunakan *Tool Maze*. *Tool Maze* adalah alat yang digunakan untuk menganalisis hasil pengujian dari sebuah *prototype* dengan lebih baik. Terdapat 5 alur yang digunakan dalam Usability Testing berdasarkan alur dari fitur website Bandros yang dirancang, lalu dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada para pengguna. Dari kelima pengguna yang mengikuti proses pengujian, semua pengguna dapat mengoperasikan *prototype* perancangan website dengan baik, dalam bentuk desktop maupun mobile. Dari semua flow yang dirancang, dapat dimengerti oleh pengguna dengan baik. Permasalahan yang paling dirasakan pengguna yang mengikuti testing adalah pemberian informasi yang terlalu banyak pada informasi sejarah dan penjelasan mengenai apa itu Bandros dalam halaman 'About Us'. Untuk permasalahan tersebut, sudah dilakukan perbaikan pada hasil perancangan.

4. KESIMPULAN

Layanan Bandros dikelola oleh Pemerintah Kota Bandung sebagai sarana transportasi wisata bagi pengunjung yang ingin menjelajahi berbagai lokasi bersejarah di Kota Bandung. Namun, terdapat kendala dalam hal media informasi dan sistem pemesanan tiket yang dinilai kurang efektif karena prosesnya masih dijalankan secara manual. Hal ini menyebabkan antrian yang tidak teratur dan kurangnya informasi mengenai jadwal keberangkatan, sistem pemesanan, dan rute perjalanan.

Untuk memberikan informasi yang efektif mengenai sistem pemesanan tiket dan jadwal keberangkatan Bandros, media website diharapkan dapat digunakan sebagai solusi yang tepat. Media website dapat menyajikan berbagai jenis informasi seperti gambar, video, musik animasi dan bentuk penjelasan lainnya serta terhubung dengan media sosial dan kontak yang dapat dihubungi jika terjadi kendala. Hal ini diharapkan dapat mempermudah proses pemesanan tiket bagi calon pengguna yang ingin membeli tiket secara online untuk menjelajahi Kota Bandung menggunakan layanan transportasi wisata Bandros dan mengurangi antrian yang panjang.

Metode perancangan Design Thinking digunakan dalam pembuatan website Bandros untuk menciptakan User Interface yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Metode ini digunakan untuk mengenali dan mengatasi masalah yang dialami pengguna agar sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan pengguna. Keberhasilan dari perancangan website ini dapat diukur melalui tes pengujian kemudahan penggunaan yang dilakukan oleh para pengguna.

Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa website Bandros telah berhasil dalam memberikan pengalaman pengguna yang baik, karena semua pengguna yang mengikuti pengujian dapat dengan mudah mengoperasikan *prototype* website baik di desktop maupun mobile. Seluruh fitur yang tersedia di website tersebut juga dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh para pengguna.

Perancangan website ini diharapkan dapat memberikan solusi yang efektif untuk mengatasi kendala yang sebelumnya terjadi pada media informasi dan sistem pemesanan tiket. Website ini juga dapat digunakan sebagai database pengunjung sehingga dapat dilakukan perhitungan secara otomatis dengan proses yang lebih cepat, mudah, dan hemat biaya, serta dapat dikembangkan dengan memasukkan informasi-informasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Martinelli, "Menilik Financial Technology dalam Bidang Perbankan," vol. 2, no. 2021, pp. 32–43.
- [2] A. Restianty, "Literasi Digital , Sebuah Tantangan Baru Dalam Literasi Media".
- [3] H. Masya and D. A. Candra, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Gangguan Kecanduan Game Online pada Peserta Didik Kelas X di Madrasah Aliyah Al Furqon Prabumulih Tahun Pelajaran 2015/2016 Hardiyansyah Masya, Dian Adi Candra," vol. 03, no. 2, pp. 103–118, 2016.
- [4] M. A. Suplig, "Pengaruh Kecanduan Game Online Siswa SMA Kelas X Terhadap Kecerdasan Sosial Sekolah Kristen Swasta Di Makassar The Effects of Student Online Game Addiction Class X High School towards Social Intelligence at Christian School in Makassar," vol. 15, no. 2, 2017.
- [5] S. S. I. Niken Ayu Lestari, "Pengaruh kepercayaan dan kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian secara online pada situs mataharimall.com," vol. 6, pp. 1–8, 2018.
- [6] I. Resmadi and R. P. Bastari, "Perancangan Media Informasi dan Promosi Label Rekaman Musik Independen Warkop Musik Dengan Pendekatan Design Thinking," vol. 10, no. April, pp. 1–22, 2022.
- [7] I. Andreas Rio Adriyanto, Imam Santosa, Achmad Syarief, "DESIGN AND MULTIMEDIA LEARNING PRINCIPLES ON MOOC INDONESIA," vol. 40, no. 1, 2021, doi: 10.21831/cp.v40i1.34699.
- [8] R. K. Akbar, B. Rusli, and R. A. Buchori, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGOPERASIAN BUS WISATA BANDUNG TOUR ON BUS / BANDROS (STUDI DI BANDROS KORIDOR KUNING)," vol. 13, no. 1, pp. 7–11, 2021.
- [9] B. Di and P. Sukmajaya, "Penerapan metode design thinking dalam rancang aplikasi penanganan laporan pencurian barang berharga di polsek sukmajaya," vol. 06, pp. 267–276, 2021.
- [10] S. Soedewi, A. Mustikawan, and W. Swasty, "Penerapan Metode Design Pada," vol. 10, no. April, pp. 79–96, 2022.
- [11] Parman, S., Rachmawati, I., Rosyid, D. F., Solihah, Y. A., Kartika, V. D., Khodijah, T., & Bangun, F. A. (2024). PERANCANGAN USER INTERFACE WEBSITE SEBAGAI SARANA PERNJUALAN PADA KYZER PRINTING. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 14(2), 163-169.