

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyedia jasa antar barang semakin menjamur di Indonesia, tidak terkecuali di kota Bandar Lampung. Bisnis tersebut dianggap sebagai bisnis yang sangat menjanjikan dikarenakan banyaknya penduduk kota Bandar Lampung yang melakukan transaksi pengiriman barang setiap harinya seperti paket online shop, surat menyurat, makanan frozen dan lain sebagainya. Jasa pengiriman barang adalah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau pengurusan serta seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transport baik darat, laut dan udara (Vinnita, R.E, and D.S 2015). Dalam dunia ekspedisi, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang saat ini tumbuh pesat dalam dunia bisnis, perusahaan dalam bidang ini bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik pada pelanggannya baik dalam hal ketepatan waktu, ketepatan barang pada tempat tujuan, keutuhan barang yang sampai maupun sistem transaksi pengiriman barang yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Menurut para ahli dalam jurnal (Primadiana and Winarti 2016) Ekspedisi adalah proses pengiriman surat atau barang yang disediakan oleh perusahaan jasa dari suatu produk untuk memenuhi kepuasan konsumen dan aktivitas seseorang atau sekelompok organisasi untuk suatu kegiatan atau tindakan yang dapat menolong orang lain yang bersifat kekal dan sering kali bersifat abstrak

atau tindakan tak kasat mata dari pihak satu ke pihak lain kepada konsumen yang terlibat.

Salah satu perusahaan jasa yang mengalami kemajuan adalah jasa pengiriman, apalagi sebagai salah satu sektor yang berperan vital selama masa pandemi Covid-19, permintaan terhadap jasa pengiriman cepat (*delivery express*) telah tumbuh signifikan. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Keberadaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan konsumen umum namun juga pelaku bisnis. Terutama pelaku bisnis online atau e-commerce yang menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang kepada pelanggannya. Hal ini menjadikan jasa pengiriman memiliki hubungan dengan para pelaku bisnis khususnya di kota Bandar Lampung. Melihat banyaknya jasa pengiriman barang yang ada di kota Bandar Lampung membuat para pelaku bisnis perlu menentukan jasa pengiriman yang tepat untuk digunakan.

Ketua Umum Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) M. Feriadi menyampaikan, dengan hambatan masuk (*barriers to entry*) yang relatif kecil, pebisnis dan investor pun bisa lincah mengembangkan usaha di sektor logistik (<https://www.asperindo.id/>). Saat ini jumlah pengguna jasa pengiriman lokal sebanyak 6.813 pengguna dari seluruh daerah di kota Bandar Lampung (Sumber Metadata Management System (MMS)).

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan tiap waktu selalu mengalami perubahan khususnya dalam bidang teknologi informasi untuk memproses data dan menghasilkan sumber daya informasi yang berguna bagi pengguna (user) sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki sistem transaksi

yang dapat mendukung dalam mempermudah proses kerjanya agar dapat bersaing dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya.

Pada penelitian ini menggunakan metode *User Experience Design* (UXD) dalam perancangan aplikasi Boy Express. Menurut (Wawolumaja 2021) Desain antar muka (*Design Interface*) merupakan penghubung antara suatu system (atau dalam hal ini produk bisnis digital) dengan penggunaanya. *User Experience Design* (UXD) merupakan penghubung antara kebutuhan pengguna, tujuan bisnis dan perkembangan teknologi melalui rancangan produk yang *valuable* dan berguna mengingat pada saat ini sebagian perusahaan besar menjadikan *User Experience* (UX) sebagai kunci vital dalam perancangan aplikasi (Adeswari 2019) dimana kemampuan seorang perancang dalam menyediakan *User Experience* (UX) yang baik merupakan suatu keharusan karena merupakan penentu dalam keberhasilan suatu produk..

Untuk pencapaian hal tersebut, maka dipilihlah metode pendekatan *Design Thinking*. Metode *Design Thinking* yakni kerangka kerja proses lima langkah berulang, yang dapat diterapkan ke semua industri dan organisasi untuk memperkuat inovasi, memecahkan masalah, memperkuat kepemimpinan dan meningkatkan kreativitas, sambil membantu pengguna lebih memahami kebutuhan pengguna mereka dan memberikan layanan terbaik dan solusi untuk pengguna (Gibbons, 2016).

Design Thinking melibatkan lima fase *Empathy, define, ideate, prototype, testing*, pendekatan *user-centric* untuk pemecahan masalah dapat menyebabkan inovasi dan inovasi dapat menyebabkan diferensiasi serta keunggulan kompetitif. Pendekatan langsung yang berpusat pada pengguna ini ditentukan

oleh proses *Design Thinking*. proses non-linear dan berulang yang digunakan untuk memahami pengguna, menantang asumsi, mendefinisikan ulang masalah, dan membuat solusi inovatif untuk membuat prototipe dan pengujian (Wawolumaja 2021)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menerapkan metode *User Experience Design* (UXD) dalam perancangan aplikasi pesan antar barang dalam kota Boy Express yang mencakup low hingga *high-fidelity prototype*. Rancangan dari aplikasi yang akan dibangun merupakan rancangan berupa rangkaian komponen user interface dengan kualitas *high-fidelity prototype* berbasis mobile yang menunjukkan alur navigasi dari satu fitur ke fitur lainnya. Hasil yang diharapkan dari penerapan metode *User Experience Design* (UXD) bagi pengguna ialah memberikan kemudahan dan peningkatan kepuasan dalam pelayanan pengiriman barang dalam kota melalui aplikasi Boy Express.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, perlu dirancang suatu sistem pelayanan jasa pengiriman barang yang mampu menunjang kinerja pelayanan pada perusahaan. Maka dengan ini penulis memilih judul “Perancangan *User Experience* Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus: Kota Bandar Lampung)” sebagai judul proposal skripsi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat rancangan aplikasi pesan antar dalam kota Boy Express dengan menerapkan pendekatan *User Experience Design* (UXD) menggunakan metode *Design Thinking*?

2. Bagaimana mengukur keberhasilan *usability testing* aplikasi Boy Express dengan menggunakan metode *Design Thinking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan *User Experience Design* (UXD) pada rancangan aplikasi pesan antar barang dalam kota Boy Express dengan menggunakan platform android yang berfokus pada *usability* aplikasi.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan aplikasi menggunakan platform Android.
2. Perancangan aplikasi menggunakan pendekatan *design thinking*.
3. Rancangan aplikasi berupa *prototype*.
4. Pengujian rancangan dengan menggunakan pengujian *usability*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu dari sisi penulis, perusahaan dan masyarakat.

Manfaat penelitian dari sisi penulis adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan pada dunia kerja.
2. Membandingkan teori yang didapat di perkuliahan dengan masalah yang sebenarnya.
3. Dapat menganalisis dan merancang aplikasi antar barang dalam kota Boy Express

4. Untuk memenuhi salah satu syarat di dalam menyelesaikan jenjang pendidikan strata satu.

Manfaat penelitian dari sisi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Perancangan ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengimplementasian aplikasi pesan antar barang dalam kota.
2. Penerapan *User Experience Design* (UXD) pada aplikasi dapat memudahkan pelayanan dalam proses kerjanya.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Boy Express atau jasa pengiriman barang dalam kota Bandar Lampung.
4. Mempermudah akses arus informasi terhadap pengiriman Barang.
5. Pelanggan dapat dengan mudah mengetahui informasi posisi atau status barang yang sedang dikirim

Manfaat penelitian dari sisi masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman pelayanan jasa ekspedisi yang baik dalam segi pemesanan jasa kirim, pengiriman barang, ketepatan waktu pengiriman, keutuhan barang, detail lokasi dengan melalui aplikasi Boy Express.
2. Masyarakat mampu melihat detail lokasi kurir pada saat pengiriman barang
3. Mempermudah masyarakat dalam pengiriman barang dengan melalui aplikasi