

## ABSTRAK

### PERANCANGAN USER EXPERIENCE APLIKASI PESAN ANTAR DALAM KOTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS: KOTA BANDAR LAMPUNG)

*Designing of Order Delivery in the City Application of User Experience  
by Using Design Thinking Method (Case Study: Region of Bandar Lampung)*

Oleh :

FERNANDO KESUMA BHAKTI

18311068

Jasa pengiriman barang merupakan bisnis yang menjanjikan sehingga banyak perusahaan baru yang membuka usaha ini. Bisnis Pengiriman barang merupakan imbas dari bisnis yang lain yang memerlukan jasa ekspedisi. Kegiatan pengiriman barang merupakan salah satu kegiatan yang sangat sering dilakukan oleh masyarakat, baik masyarakat umum maupun perusahaan. Barang yang diantar berbagai macam jenis, mulai dari barang kecil, hingga besar. Di provinsi Lampung khususnya kota Bandar Lampung ada banyak perusahaan pengiriman barang yang setiap hari beroperasi, mulai dari dalam kota hingga ke luar kota. Sangat banyak masyarakat dan perusahaan yang membutuhkan jasa pengantaran barang. Namun selama ini belum ada sistem yang kompleks yang membantu memberi kemudahan bagi masyarakat untuk pemesanan angkutan pengantaran barang dalam kota, sehingga kurang maksimalnya pelayanan jasa dalam pengantaran barang.

Pada penelitian ini penulis merancang aplikasi pengiriman barang dalam kota berbasis android menggunakan metode design thinking. Perancangan aplikasi bertujuan untuk mengatasi masalah yaitu mengurangi resiko kehilangan data karena kurang tertib administrasi, kekeliruan data atau kurang lengkapnya data pengiriman barang karena data tersimpan terpusat pada server. Penggunaan aplikasi ini memberikan informasi tentang tracking pengiriman barang sehingga proses pengiriman dapat dilacak keberadaannya. Masyarakat ataupun perusahaan dapat memesan jasa pengiriman dengan menggunakan smartphone yang memiliki sistem operasi android yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Dengan adanya perancangan aplikasi ini nantinya akan mempermudah proses pemesanan, pengamanan, dan pelayanan pengantaran barang (ekspedisi).

**Kata kunci:** Pengiriman, Desain Pengalaman Pengguna, Metode Design Thinking