

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Transportasi ojek *online* merupakan fenomena yang baru-baru ini terjadi di Indonesia dan negara-negara lain di Asia Tenggara. Layanan transportasi ojek *online* pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 2010, ketika aplikasi Gojek diluncurkan. Transportasi ojek *online* adalah layanan transportasi yang memungkinkan pengguna untuk memesan ojek melalui aplikasi di *smartphone*. Layanan ini awalnya hanya menawarkan layanan ojek, namun seiring dengan waktu, telah berkembang menjadi layanan transportasi yang lebih luas seperti taksi *online*, mobil rental, dan lain-lain. Keberhasilan layanan ojek *online* di Indonesia dapat didistribusikan pada beberapa faktor, seperti keberadaan jumlah pengemudi ojek yang sangat banyak, kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi ojek *online*, harga yang relatif murah, serta keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan ojek *online*. (Achmad Fajrul Falaq, 2021)

Yakurir (Ojek Lokal Probolinggo) merupakan salah satu layanan transportasi ojek *online* yang berada di Jl. KH. Wahid Hasyim No.1, Jrebeng Lor, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67213, Indonesia yang berdiri sejak tahun 2020. Adapun jasa layanan yang ditawarkan oleh Yakurir antara lain jasa antar barang dan makanan, jasa antar dan print dokumen, jasa antar paket, dan jasa antar pelayanan obat.

Dari hasil wawancara dengan salah satu CEO Yakurir Bapak Andri Nur R, pada tanggal 25 Februari 2023 melalui via chat *Whatsapp*. Yakurir saat ini merupakan salah satu ojek *online* berbasis *website* yang dapat diakses melalui alamat URL <https://yakurir.com/> dengan jumlah pengunjung *website* sebanyak 50-70 orang perhari yang dapat dibuka kapan saja dan dimana saja. *Website* Yakurir saat ini sedang berkembang dan berusaha untuk maju dengan berbagai strategi pemasarannya, namun dengan sistem yang berjalan sekarang, terdapat beberapa permasalahan seperti tampilan *website* yang monoton dan kurang

menarik serta tidak inkonsistensi. Kemudian tidak dapat melayani pemesanan melalui *website* Yakurir sehingga pemesanan dilakukan dari *website* kemudian diarahkan ke *WhatsApp* Admin. Selain itu, ada permasalahan yang dialami driver dan admin Yakurir yaitu kurir membutuhkan *google maps* karena terkadang titik lokasi tidak sesuai dengan alamat yang dituju. Tarif flat ongkir Rp. 9.000 dan Rp. 11.000 untuk pengiriman ke semua kota Probolinggo itu tidak sesuai dikarenakan tarif ongkir yang ditetapkan tidak seimbang dengan jarak pengiriman yang dilalui. Kemudian Yakurir hanya memiliki 3 admin sehingga ketika ada banyak pesanan yang masuk secara bersamaan admin merasa bingung untuk membagi pesanan kepada kurir dan membutuhkan estimasi waktu jika kurir sedang melakukan pengiriman pesanan yang lain. Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap pelanggan Yakurir diperoleh 105 responden dengan beberapa masalah yang dialami responden seperti tampilan *website* kurang menarik dan kurang informatif. Serta kualitas fitur yang tersedia belum memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan data yang diperoleh, maka *website* Yakurir membutuhkan adanya pengembangan atau modifikasi pada *website* yang berjalan saat ini untuk membantu pemilik dan karyawan dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan demi kemajuan Yakurir.

Berdasarkan permasalahan tersebut direkomendasikan beberapa solusi pengembangan *website* dengan pembaruan beberapa fitur seperti fitur katalog produk, detail produk, *order tracking*, fitur ongkir, metode pembayaran, dan informasi harga beserta promo yang tersedia. Namun dalam proses pengembangan *website* tentunya membutuhkan strategi yang matang, salah satunya yaitu sebelum memasuki tahap *develop* membutuhkan rekomendasi perancangan UI/UX yang kompleks mulai dari analisis *user* hingga *usability testing*. Oleh karena itu metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Design Thinking*. Metode *Design Thinking* memiliki 5 tahapan, yaitu *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Metode *Design Thinking* dipilih karena metode ini cukup efektif dalam menyelesaikan masalah yang tidak jelas dengan melakukan sebuah *reframing*. Metode *Design Thinking* dapat

membantu pengalaman pengguna dalam proses pemetaan masalah dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, metode *Design Thinking* juga direkomendasikan oleh mentor yang bernama Paramita Retno dari PT Lentera Bangsa Benderang (*Binar Academy*) bahwa metode tersebut layak digunakan dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi ini. Penggunaan metode *Design Thinking* juga dapat menciptakan solusi yang lebih inovatif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini juga dapat membantu mempercepat proses pemecahan masalah dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengembangan solusi. Nantinya *website* ini akan diuji tingkat *usability* nya dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode pengukuran SUS digunakan untuk mengevaluasi *usability* atau kemudahan penggunaan sistem atau produk. (Kesuma Bhakti et al., 2022)

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan *website* yang dapat lebih ramah, intuitif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna, serta dapat meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif Yakurir di pasar objek lokal Probolinggo. Hasil dari penerapan metode *Design Thinking* ini bagi pengguna ialah memecahkan masalah dan merancang solusi inovatif yang efektif dalam pengembangan *website* Yakurir.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas diperoleh rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengumpulkan data dan masukan dari pengguna yang representatif dan relevan menggunakan metode *Design Thinking* untuk merancang *user interface website* Yakurir?
2. Bagaimana cara meredesain *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan?
3. Bagaimana cara mengevaluasi desain *user interface website* yang sudah dibuat menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

### 1.3 Tujuan

Berikut tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mampu mengumpulkan data dan masukan dari pengguna yang representatif dan relevan menggunakan metode *Design Thinking* untuk merancang *user interface website* Yakurir.
2. Mampu meredesain *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan.
3. Mampu mengevaluasi desain *user interface website* yang sudah dibuat menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

### 1.4 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai metode pengembangan UI/UX *website* yang baik dan benar, khususnya metode *Design Thinking*.
2. Pengembang mendapatkan rekomendasi *user interface website* Yakurir dalam mengembangkan dan memelihara *website* Yakurir agar sesuai kebutuhan pengguna.
3. Dapat dijadikan studi literatur untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan metode yang sama yaitu *Design Thinking*.