

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, teknologi saat ini menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan bagi manusia. Pesatnya pengembangan teknologi informasi, memungkinkan diterapkannya produksi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa lebih efisien. Pada era informasi saat ini, jarak geografis tidak lagi menjadi faktor penentu dalam hubungan antara masyarakat dan lembaga usaha (Anshori, 2020)

Adanya teknologi dapat membawa pengaruh dalam setiap kegiatan dan aktivitas manusia dalam sehari-hari, salah satunya dalam pengembangan bisnis pada penyedia jasa pengiriman barang. Penyedia jasa pengiriman bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh perusahaan pengiriman bervariasi, ada yang menawarkan pengiriman ke luar kota di Indonesia dan berbagai negara di dunia, dan ada juga yang hanya mengirim ke tujuan-tujuan tertentu (Jamaludin dkk, 2023).

Jasa pengiriman barang ini sangat dibutuhkan oleh semua orang dalam melakukan pengiriman barang dengan jangkauan wilayah yang luas. Adanya jasa pengiriman ini memberikan dampak positif bagi Masyarakat. Jasa pengiriman dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengiriman berupa barang pribadi maupun barang barang untuk keperluan bisnis salah satunya melalui SiCepat Express.

SiCepat Express merupakan perusahaan ekspedisi yang didirikan pada tahun 2014 yang mengklaim bahwa barang yang dikirim akan sampai dengan waktu yang cepat. Berbasis sistem teknologi terkini, SiCepat Express memiliki cabang dan gerai yang terbesar di seluruh kota di Indonesia (Wulansari dkk, 2021). SiCepat Express juga memudahkan masyarakat dengan memberikan pelayanan dalam segi pengantaran barang dan juga pengiriman barang dengan mudah yang dapat dilakukan dimanapun melalui aplikasi SiCepat Express.

Aplikasi SiCepat Express ini juga menyediakan fitur untuk melakukan pengecekan ongkir dan pelacakan paket yang dapat membantu pengguna mengetahui harga dan lokasi paketnya. Pengecekan ongkos kirim digunakan untuk

mempermudah pelanggan dalam memeriksa ongkos kirim. Informasi mengenai ongkos kirim dapat disediakan oleh situs *E-Commerce* yang bekerja sama dengan jasa ekspedisi. (Aditya Firmansyah Putra and Arwani, 2021), sedangkan menurut (Apridonal M and Muhazir, 2023), Pelacakan Paket merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengetahui posisi, pergerakan, atau lokasi suatu paket dengan menggunakan perangkat. Tujuan utama pelacakan paket adalah untuk mengumpulkan data yang akurat tentang lokasi suatu paket dalam waktu nyata.

SiCepat Express memberikan pelayanan yang memudahkan pengguna. Namun, konsumen merasa kurang puas dengan desain aplikasi pengecekan ongkos kirim dan pelacakan paket yang ditawarkan oleh Sicepat Ekspres. Menurut (Kristianto and Yuono, 2023), desain termasuk dalam pemikiran kreatif manusia yang digunakan sebagai sarana komunikasi.

Desain UI harus dibuat rapi dan membuat pengguna tertarik untuk menggunakan fitur-fitur tersebut. Selain desain UI, desain UX juga sangat penting karena fokus dari UX sendiri adalah *user* sebagai pusat dari berhasil atau tidaknya rancangan desain yang dibuat. Perancangan UX harus dilakukan karena digunakan untuk mengukur seberapa baik pandangan *user* terhadap suatu fitur, serta seberapa mudah *user* dapat menggunakan fitur tersebut (Reynaldi and Setiyawati, 2022). Menurut (Nugroho and Sari, 2023) UI/UX pada aplikasi mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem.

Berdasarkan hasil observasi per tanggal 5 Maret 2024 di Google Playstore, aplikasi SiCepat Express memiliki 100 ribu pengguna, dan 7 ribu ulasan dengan rating 1.3. Mengacu pada observasi tersebut, pengguna dalam menggunakan aplikasi SiCepat Express mengeluhkan salah satunya terkait tampilan warna yang kurang, tampilan tidak di *update*, dan fitur tidak terintegrasi dengan baik seperti tertera pada lampiran 2.

Mengacu pada hal tersebut di atas, peneliti akan melakukan perancangan desain ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express untuk menghasilkan sebuah aplikasi yang nyaman dan mudah digunakan oleh para pengguna. Menurut (Salsabil dkk, 2023), perancangan ulang adalah proses melakukan perubahan reformatif dari model lama ke bentuk bentuk model yang baru untuk mencapai tujuan yang

mengarah pada kemajuan. Konsep *redesign* didasarkan pada pengulangan dan desain, yang berarti mendesain ulang suatu merek atau produk untuk tujuan tertentu. *Redesign* adalah kegiatan mengubah ataupun merancang kembali UI/UX dengan tujuan tertentu yang mempengaruhi kemajuan.

UI dan UX singkatan dari *User Interface* dan *User Experience* yang merupakan tampilan visual dari suatu aplikasi. UI/UX yang baik akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi, oleh karena itu dilakukan perancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express untuk memberikan pengalaman yang terbaik. Adapun metode yang dapat digunakan dalam merancang UI/UX antara lain UCD (*User Centered Design*), Lean UX, HCD (*Human Centered Design*), ACD (*Activity Centered Design*), *The Wheel*, dan *Design Thinking*. Namun pada penelitian ini, menggunakan metode *Design Thinking*. *Design thinking* adalah metode kolaborasi yang mengumpulkan banyak ide dari disiplin ilmu untuk memperoleh solusi. Metode ini memiliki lima tahap atau proses untuk memperoleh hasil yang inovatif (Gani, Arum Puspita and Tripiawan, 2021).

Metode *Design Thinking* ini dipilih karena dapat membantu mendefinisikan kembali masalah yang dialami pengguna, menciptakan banyak ide dalam brainstorming, menggunakan prototipe dan pengujian untuk mengetahui kekurangan dari suatu rancangan. *Design Thinking* sangat berguna untuk mengatasi masalah yang tidak jelas atau tidak diketahui (Saputra and Kania, 2022). Selain itu, metode *Design Thinking* ini digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan permasalahan pengguna saat menggunakan aplikasi SiCepat Express dan menyelesaikannya dengan solusi yang diberikan yaitu bentuk desain antarmuka dan interaksi.

Design Thinking memiliki lima tahapan yaitu *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test*. *Emphatize* (empati) digunakan untuk memahami suatu masalah yang terjadi, *Define* (mendefinisikan) merupakan gambaran dari masalah, *Ideate* (menghasilkan ide-ide) digunakan untuk menyelesaikan masalah yang didefinisikan sebelumnya, *Prototype* (membuat prototipe) digunakan untuk mewujudkan ide atau memecahkan masalah yang diberikan, dan *Test* (pengujian) dengan menggunakan *Usability Testing* menggunakan Maze untuk memberikan

umpan balik terhadap prototipe yang dirancang dan juga *A/B Testing* yang membandingkan desain lama dengan desain yang baru menggunakan kuesioner dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) (Albert dkk, 2021). Hasil dari perancangan ulang ini berupa tampilan UI/UX baru pada aplikasi SiCepat Express pengecekan ongkir dan pelacakan paket yang mudah digunakan dengan skor testing pada A/B testing 81 sehingga mengalami peningkatan pada desain baru.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana implementasi Metode *Design Thinking* dalam perancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express yang dapat meningkatkan desain antarmuka dan pengalaman pengguna dengan menggunakan pengujian maze dan kuesioner *A/B testing*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi metode *Design Thinking* pada rancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express agar meningkatkan desain antarmuka dan pengalaman pengguna.

1.4 Manfaat

Adapun Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Menganalisis permasalahan dan kebutuhan pengguna serta merancang ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express dengan menggunakan *Design Thinking*.
- b. Menambah keterampilan dan wawasan mengenai pembuatan desain antarmuka pada aplikasi SiCepat Express.

1.4.2 Bagi SiCepat Express

- a. Memberikan solusi dari hasil penelitian berupa perancangan ulang tampilan pada aplikasi SiCepat Express Pengecekan Ongkir dan Pelacakan Paket.

- b. Menghasilkan tampilan baru dari aplikasi SiCepat Express yang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Teknik Informatika
- b. Sebagai referensi pada penelitian berikutnya pada bidang desain khususnya mahasiswa/mahasiswi Politeknik Negeri jember Program Studi Teknik Informatika.