

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jasa pengiriman barang dan layanan kurir merupakan salah satu sektor dalam dunia bisnis yang mengalami peningkatan signifikan sesuai dengan perubahan perilaku masyarakat dalam berbelanja online serta perkembangan teknologi yang terus mengalami kemajuan (Mardikaningsih, 2021). Pada tahun 2021, pasar jasa Kurir, Ekspres, dan Parsel (CEP) Global bernilai USD 407,7 Miliar. Pada grafik dibawah, menunjukkan pasar jasa Kurir, Ekspres, dan Parsel (CEP) Global pada tahun 2022 bernilai USD 433,39 Miliar dan akan mengalami peningkatan mencapai USD 751,07 Miliar dan CAGR meningkat sebesar 6,3% pada tahun 2031.



Gambar 1. 1 Courier, Ekspres, and Parcel 2023-2031

Sumber: (Courier, Express, and Parcel Market Size, Growth, Industry Report)

Selama beberapa tahun terakhir, sektor jasa kurir dan pengiriman di Indonesia mengalami pertumbuhan. Pada tahun 2016, sektor jasa kurir dan pengiriman di Indonesia mencatat peningkatan pendapatan yang signifikan sebesar 30% hingga 15% yang melebihi rata-rata pertumbuhan industri logistik sebesar 14% sampai 15%. Pasar jasa Kurir, Ekspres dan Parsel (CEP) di Indonesia diperhitungkan akan mencapai USD 8.15 Miliar pada tahun 2028 dengan pertumbuhan CAGR 8,96% selama waktu perkiraan tahun 2023 hingga 2028.

Dengan pertumbuhan yang signifikan dalam sektor jasa kurir dan pengiriman di Indonesia, banyak individu atau industri jasa kurir dan pengiriman belum mengadopsi teknologi yang semakin berkembang dengan cepat. Seperti teknologi aplikasi berbasis *mobile* yang dirancang untuk beroperasi dalam sistem operasi berbasis android maupun IOS. Dengan era teknologi yang selalu berkembang, hampir seluruh individu memanfaatkan beragam smartphone, terutama sistem operasi android. Diambil dari statista, dengan data yang berisi pangsa sistem operasi smartphone di Indonesia dari Januari 2018 hingga April 2023, android telah menguasai sekitar 86,6 % pasar sistem operasi Smartphone di Indonesia.

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner

No.	Item Pertanyaan	Persen
1.	Apakah Anda pernah menggunakan jasa pengiriman lokal?	93,5%
2.	Permasalahan dalam proses pengiriman barang	
	• Pelacakan barang secara real-time	69,9%
	• Pengembalian barang (retur) jika barang yang diantar salah	74,8%
	• Jaminan Keselamatan barang	83,7%
	• Estimasi biaya berdasarkan jarak, waktu dan berat	51,2%
3.	Notifikasi proses pengiriman penting untuk pengguna	97,6%

4.	Jenis pengiriman barang bervariasi (berjadwal, ekspres, instan, dll) dibutuhkan pembeli dan penjual	100%
5.	Registrasi dan login penting untuk keamanan pengguna	99,2%
6.	Kemudahan dalam mengirimkan barang yang beragam (paket besar, kecil dan sedang)	100%
7.	Informasi pengiriman barang penting untuk penjual dan pengguna seperti riwayat pengiriman	99,2%

Sumber: (Penulis, 2024)

Hasil survei yang penulis lakukan terhadap 124 responden dengan kriteria masyarakat Indonesia pernah menggunakan jasa pengiriman lokal 93,4%, permasalahan yang dialami dalam proses pengiriman barang adalah jaminan keselamatan barang 84,4%, pengembalian barang jika barang diantar salah (retur) 75,4%, pelacakan barang secara real-time 69,7% dan estimasi biaya berdasarkan jarak, waktu, dan berat 51,5%. Sehingga membuat para individu maupun industri yang ingin melakukan proses pengiriman mengalami kendala. Dengan merancang desain *Delivery Mobile App* dibutuhkan guna menghasilkan aplikasi *mobile* dengan *User Interface* dan *User Experience* yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dengan judul “*Effect of User Interface and User Experience in Application Sales*” menarik kesimpulan bahwa *User Interface* dan *User Experience* memberikan pengaruh yang besar karena tahap awal yang dilakukan user saat menggunakan aplikasi adalah melihat tampilan, kenyamanan dalam penggunaannya, dan yang terakhir adalah fungsi dan kegunaannya. *Organization for Standardization* (ISO) mendefinisikan *User Experience* dengan “persepsi seseorang dan tanggapan yang dihasilkan dari penggunaan atau antisipasi penggunaan sebuah produk, sistem, dan layanan” (Pratama & Cahyadi, 2020).

Merancang *User Experience* yang baik merupakan salah satu faktor utama dalam persaingan pada banyak industri dan sebuah kunci keberhasilan sebuah produk.

User Interface (UI) merupakan bidang studi yang berkaitan dengan susunan visual dari sebuah situs web aplikasi. *User Interface* mencakup segala hal yang dapat diakses dan digunakan oleh pengguna, seperti tombol yang dapat diklik, teks, gambar, *text entry fields*, dan semua elemen yang berinteraksi oleh pengguna (Muhyidin et al., 2020). Selain dari tampilan visual yang estetik, desain antarmuka pengguna atau *User Interface* harus mampu mengkomunikasikan tujuannya. Perancangan *User Interface* dalam penelitian ini menggunakan Design Thinking yang memiliki 5 tahapan yaitu Emphatize, Define, Ideate, *Prototype*, dan Test.

Mengacu pada pembahasan diatas, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Perancangan *User Interface User Experience Delivery Mobile App* Dengan Metode Design Thinking dan System Usability Scale” dengan tujuan apakah pengujian *User Experience Delivery Mobile App* mampu memberikan hasil positif dan perancangan *User Interface* dengan metode Design Thinking dapat menciptakan aplikasi dengan pengalaman pengguna yang optimal dan berperan membantu pengguna dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pengiriman atau *delivery*.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada latar belakang, terdapat beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Ketidakpastian terkait dengan keselamatan barang selama proses pengiriman barang dengan tidak adanya jaminan yang kuat atas keamanan barang.
2. Kesulitan dalam melacak kurir dan status pengiriman yang menghambat transparansi dalam proses pengiriman.
3. Penerima barang mengalami hambatan dalam pengembalian barang (retur).
4. Pengirim barang sulit mendapatkan estimasi biaya untuk pengiriman barang yang tidak memperhitungkan faktor-faktor seperti jarak, waktu, dan berat.
5. Langkah-langkah dalam merancang *User Interface* dan *User Experience* untuk *Delivery Mobile App*.

1.3. Pembatasan Masalah

Batasan masalah ditetapkan untuk memfokuskan ruang lingkup dan tujuan penelitian yang dipertimbangkan dari ketersediaan sumber daya, waktu, dan data yang relevan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini memiliki batasan objek kepada masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang lokal maupun nasional.
2. Hasil dari tugas akhir ini adalah rancangan yang mengimplementasikan prinsip-prinsip UI/UX dengan menerapkan metode Design Thinking pada *Delivery Mobile App*.
3. Dalam pengujian *User Experience Delivery Mobile App*, penelitian ini menggunakan metode System Usability Scale.

4. Penelitian ini memfokuskan pada aplikasi pengiriman barang yang mencatat pembayaran, namun mekanisme pembayaran dilakukan di luar aplikasi.

1.4. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan menjadi landasan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perancangan *User Interface* dengan metode Design Thinking dapat memberikan tampilan *Delivery Mobile App* dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan user?
2. Bagaimana hasil pengujian *User Experience* yang mendasarkan dengan metode System Usability Scale?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini memiliki tujuan seperti:

1. Mengetahui perancangan *User Interface* dengan metode Design Thinking dapat memberikan tampilan *Delivey Mobile App* engan baik dan sesuai dengan kebutuhan user.
2. Mengetahui hasil pengujian *User Experience* yang mendasarkan dengan metode System Usability Scale.

1.6. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis dalam dunia akademik, universitas, subjek penelitian, dan dapat berkontribusi bagi lingkungan dan masyarakat. Berikut manfaat penelitian:

1.6.1. *Manfaat Teoritis*

Berdasarkan hasil penelitian ini, Diharapkan dapat memberikan manfaat yang mendalam bagi pembelajaran pribadi, universitas, dan komunitas akademik mengenai cara penelitian terhadap permasalahan dalam proses pengiriman barang serta mengembangkan solusi melalui penerapan teknologi informasi. Penulis juga berharap penelitian ini digunakan sebagai acuan dalam ilmu pengetahuan di bidang research dan development serta berkontribusi untuk memperkaya pemahaman mengenai perancangan *User Interface* dan *User Experience* pada *Mobile App* dengan metode Design Thinking.

1.6.2. *Manfaat Praktis*

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan yang terkait dengan topik penelitian, serta memicu minat dan semangat untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian dapat dijadikan referensi dan pertimbangan dalam melakukan riset dengan topik dan bidang yang sama.

c. Bagi Pengguna

Dapat digunakan sebagai referensi bagi developer dalam membangun *Delivery Mobile App*.