

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini berkembang sangat pesat. Sehingga kegiatan dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi yang membantu dalam menyalurkan informasi kepada masyarakat. *Website* saat ini telah banyak digunakan untuk melakukan kegiatan secara *online* [1]. *Website* merupakan sebuah halaman *web* yang berhubungan antara satu dengan lainnya, *Website* memiliki tampilan *interface* yang dapat digunakan pengguna ketika mengaksesnya. *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) merupakan peran penting dalam pembangunan sebuah sistem, karena desain pada sebuah *website* harus terlihat rapi dan tersusun. *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) juga harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dari *website* yang akan dibuat. *User Interface* dan *User Experience* dibuat dengan kebutuhan pengguna dalam *website* yang akan dibuat mulai dari desain tampilan, fitur-fiturnya, dan berbagai kebutuhan lainnya. Pada sebuah perusahaan tampilan *user interface website* menjadi salah satu hal penting untuk membantu proses bisnis yang berjalan [2].

Perusahaan Seven Inc. merupakan perusahaan digital yang bergerak di bidang industri kreatif, berawal dari bisnis *fashion/apparel* pria. Dengan sistem pelayanan *online* perusahaan tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para *customer* dalam membeli produk tanpa harus mencari di toko. Selain usaha *Fashion*, juga memiliki usaha jasa yaitu Konveksi (Rumah Konveksi), Jasa Pengelasan (Tukanglas.org), Pengembangan *Web* (Republikweb.net), Pengiriman paket (RPX Janti dan Lion Parcel Janti) dan Jasa *Catering* (Djuragancatering.com) di Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Fokus Pelayanan jasa yang terus berkembang membutuhkan pelayanan antar paket cepat dan praktis, hal ini diperoleh karena adanya sistem pengiriman dari perusahaan atau pihak lain yang masih menggunakan metode konvensional atau kurangnya fitur

yang membantu mengefisienkan proses terjadinya pengiriman barang antara pihak Agen dan pihak *customer*.

Penjelasan dari Pak Danny selaku CEO Seven Inc yaitu masalah yang dihadapi adalah perusahaan belum memiliki desain antarmuka pada saat proses input data pengiriman barang masih menggunakan metode manual melalui *Spreadsheet* dan *WhatsApp*. Pak Danny menekankan bahwa pentingnya perancangan *website* ini karena melihat potensi besar pasar ekspedisi di Indonesia, dimana masih banyak peluang yang belum dimaksimalkan sepenuhnya. Selain itu, Pak Danny ingin memastikan bahwa Seven Inc tetap kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama dengan masuknya perusahaan ekspedisi asing yang mulai menawarkan layanan di Indonesia. Dengan demikian, diharapkan *website* ini dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi pasar lokal, sekaligus menjadi salah satu keunggulan kompetitif Seven Inc.

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada perancangan *website* pengiriman barang menggunakan metode *User Centered Design* (UCD), yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap fitur dan antarmuka yang ada benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna, baik agen maupun pelanggan akhir. Dengan pendekatan ini, Seven Inc berharap dapat menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih baik dan mengoptimalkan efisiensi operasional di tengah peluang besar yang ada di pasar domestik.

1.2. Perumusan masalah

Berdasar latar belakang masalah seperti di atas dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana merancang sebuah *website* antar paket bidang logistik dengan menggunakan metode *User Centered Design*?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sebuah perancangan sistem pengantaran paket berbasis *website* yang dibuat berdasarkan metode *User Centered Design* untuk pendataan *user agent* & *end user* / pelanggan pada perusahaan.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Implementasi *website* menggunakan *bootstrap* untuk *Front End*.
- b. Menggunakan metode *User Centered Design*.
- c. Penelitian ini tidak menggunakan *Back End*.
- d. Penelitian ini menggunakan metode *testing Black Box* dan kuesioner SEQ pada tahap pengujian.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini bagi Perusahaan Seven Inc dan peneliti adalah :

- a. Menghasilkan *User Experience* yang lebih praktis dan mudah dipahami.
- b. Membantu perusahaan dalam proses pengiriman barang menggunakan *website*.
- c. Melalui *website* Antar Paket, agen pengiriman dapat menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan basis pelanggan mereka. Ini juga membuka peluang untuk kerjasama dengan berbagai *e-commerce* dan bisnis lainnya.