

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, teknologi telah menjadi pendorong utama dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari aktivitas sehari-hari hingga dunia bisnis dan industri. Menurut (H. Putri et al., 2022), teknologi tidak lagi bersifat opsional, melainkan sudah menjadi keharusan yang mendorong efisiensi, inovasi, dan daya saing, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya ketersediaan informasi yang dapat diakses secara mudah. Teknologi terus mengalami kemajuan, mulai dari era teknologi pertanian, teknologi industri, teknologi informasi, hingga era teknologi komunikasi dan informasi (Danuri, 2019).

Dalam dunia bisnis, penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik dan bisnis semakin berkembang pesat. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang pun diharap untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam proses pelayanan kepada pelanggan (Dhika et al., 2016). Namun pada kenyataannya, masih terdapat perusahaan yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi secara optimal, salah satunya dalam proses pemesanan jasa pengiriman barang. Salah satu masalah yang sering ditemukan adalah proses pemesanan yang masih dilakukan secara manual, yaitu dengan menghubungi pihak perusahaan melalui telepon atau pesan singkat. Cara ini memiliki beberapa kelemahan, seperti keterbatasan waktu operasional, potensi miskomunikasi, serta kesulitan dalam pencatatan dan pelacakan data pemesanan (Yuliana et al., 2019). Selain itu, pelanggan juga tidak memiliki akses langsung terhadap informasi status pemesanan maupun riwayat pemesanan yang telah dilakukan sebelumnya, sehingga jika terjadi masalah atau ingin menelusuri kembali detail riwayat pengiriman, pelanggan harus menghubungi pihak perusahaan secara manual.

Strategi adaptif seperti yang dijelaskan oleh Siregar (2020) menunjukkan bahwa organisasi perlu mengutamakan pendekatan yang cepat, iteratif, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna. Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, di bangunlah sebuah website pemesanan jasa pengiriman barang yang dapat memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara langsung melalui platform digital (Candrasari & Anggraini, 2020). Melalui sistem ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi perusahaan, mengisi form pemesanan, melacak status pengiriman, serta melihat riwayat transaksi yang pernah dilakukan secara mandiri dan *real-time*.

Untuk memastikan sistem yang dibangun benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna, penelitian ini menerapkan metode *Lean UX*. Metode ini menekankan pada proses iteratif yang cepat dan kolaboratif (Liikkanen et al., 2014), dengan fokus utama pada validasi ide melalui interaksi langsung pengguna terhadap produk nyata, bukan melalui dokumen desain yang panjang. Pendekatan *Lean UX* ini dilakukan secara iterasi dan bertahap, memungkinkan perbaikan terus-menerus berdasarkan *feedback* dari pengguna (D. A. P. Putri, 2019). Pendekatan ini dinilai efektif untuk mempercepat proses pengembangan sekaligus memastikan bahwa pengalaman pengguna tetap menjadi pusat perhatian dalam setiap iterasi system (Malik et al., 2017).

Menurut Rauschenberger et al. (2013), upaya untuk meningkatkan kualitas produk melalui pendekatan *User Experience* (UX) adalah langkah yang sangat penting dalam menciptakan solusi digital yang benar-benar relevan dan bernilai bagi pengguna. UX berfokus pada sejauh mana tingkat kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan produk, sistem, atau layanan (Mirnig et al., 2015). Sebagus apa pun fitur yang dimiliki oleh sebuah produk, sistem, atau layanan, jika pengguna tidak merasakan kepuasan, kemudahan, dan kenyamanan saat berinteraksi dengannya, maka kualitas UX menjadi rendah (Wiryawan, 2011).

Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah website pemesanan jasa pengiriman barang berbasis web yang mengutamakan pengalaman pengguna dengan menerapkan metode *Lean UX*. Metode ini digunakan untuk memastikan proses perancangan dan pengembangan dilakukan secara iteratif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebuah sistem yang tidak hanya memiliki fungsionalitas sesuai tujuan, tetapi juga mudah digunakan, memiliki antarmuka yang intuitif, dan mampu memberikan pengalaman positif bagi pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pengembangan sistem pemesanan jasa pengiriman barang berbasis web menggunakan pendekatan *Lean UX*?
2. Bagaimana hasil pengujian sistem dari aspek *usability* dan *user experience* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) setelah sistem dikembangkan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian agar tidak terlalu luas. Dalam penelitian ini, batasan masalah yang ditetapkan adalah:

1. Sistem yang dikembangkan merupakan sebuah website dan tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile.
2. Sistem hanya difokuskan pada proses pemesanan jasa pengiriman barang, pelacakan status pengiriman, dan riwayat transaksi.
3. Evaluasi *User Experience* dilakukan terhadap *customer* yang akan menggunakan website.
4. Sistem diuji dan divalidasi melalui metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang disusun untuk memberikan arah yang jelas dalam proses pelaksanaan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pemesanan jasa pengiriman barang berbasis web dengan menerapkan pendekatan *Lean UX*.
2. Melakukan pengujian usability dan user experience terhadap sistem yang dikembangkan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Berikut terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Akademis

Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan sistem berbasis *Lean UX*, khususnya dalam evaluasi *usability* dan *User Experience* pada sistem informasi berbasis web.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Membantu perusahaan dalam melakukan digitalisasi proses bisnis, khususnya di bidang layanan pemesanan dan pengiriman barang.
- b. Menyediakan sistem yang terstruktur untuk pengelolaan data pelanggan, data pengiriman, serta aktivitas operasional yang dapat dimonitor oleh admin secara efisien.
- c. Memberikan gambaran nyata bagaimana pengalaman pengguna dapat ditingkatkan melalui pendekatan iteratif dan berorientasi pada *feedback*, sehingga mendukung inovasi berkelanjutan dalam layanan perusahaan.

3. Manfaat Bagi Pengguna (*Customer*)

- a. Memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi jasa pengiriman secara online kapan saja tanpa harus menghubungi pihak perusahaan melalui telepon.
- b. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem karena proses pemesanan dan pelacakan yang sederhana dan mudah digunakan.
- c. Memberikan transparansi bagi pelanggan terhadap proses pengiriman yang mereka lakukan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman terhadap isi penelitian, yang terbagi menjadi beberapa bab sebagai berikut.

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang menjadi landasan penelitian, mencakup konsep dasar sistem informasi, website, konsep *Lean UX*, *User Interface*, *User Experience* (UX), metode evaluasi SUS dan UEQ, serta penelitian terdahulu yang relevan. Bab ini juga menyajikan peta literatur yang menggambarkan hubungan antar konsep yang digunakan dalam penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode dan langkah-langkah penelitian, termasuk lokasi dan waktu penelitian,

metode pengumpulan data, kebutuhan sistem, perancangan sistem, serta tahapan metode *Lean UX*. Pada bagian ini juga dijelaskan prosedur evaluasi sistem menggunakan instrumen SUS dan UEQ, termasuk pembagian responden dan siklus pengujian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil pengembangan sistem informasi pemesanan jasa pengiriman barang berbasis web dengan menggunakan pendekatan *Lean UX*, yang meliputi tahap perumusan asumsi, pembuatan prototipe, pengujian, serta evaluasi untuk mengukur tingkat *usability* dan kepuasan pengguna.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta saran yang dapat dijadikan acuan bagi pengembangan sistem atau penelitian selanjutnya.