

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi digital saat ini memberikan dampak yang sangat signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, baik dalam urusan bisnis, manajemen, maupun kegiatan sehari-hari. Teknologi informasi kini bukan lagi sekedar kebutuhan tambahan, tetapi telah menjadi elemen yang sangat penting dalam kegiatan masyarakat masa kini [1].

Sesuai dengan hal tersebut, PT. Ridho Makmur Sentosa, sebagai sebuah perusahaan yang beroperasi di sektor jasa logistik, mengalami kesulitan dalam meningkatkan mutu layanan digital bagi para pelanggannya. Salah satu masalah utama yang muncul adalah tantangan yang dihadapi pelanggan dalam memperoleh informasi pengiriman barang dengan cepat dan efisien. Penyebabnya adalah antarmuka aplikasi yang belum mudah dipahami dan kurang mendukung kenyamanan dalam penggunaannya.

Di zaman digital yang terus maju, pemahaman mengenai antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) menjadi aspek penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem digital. Desain antarmuka pengguna (*UI/UX*) pada sebuah produk atau aplikasi sangat krusial karena dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan penggunaannya oleh pengguna. Perancangan *UI/UX* yang efektif dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mengurangi rasa tidak puas terhadap antarmuka sistem digital yang digunakan [2].

Dalam pengertian ini, PT. Ridho Makmur Sentosa, sebagai perusahaan di sektor jasa logistik, menghadapi kesulitan dalam menawarkan layanan digital yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis dan perancangan *UI/UX* yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal kemudahan akses informasi serta kenyamanan penggunaan bagi para pelanggan.

Metode *Design Thinking* dipilih karena fokusnya yang mengutamakan pengguna serta kemampuannya dalam menciptakan solusi yang inovatif melalui lima tahap, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Dalam perancangan ini, Figma digunakan sebagai alat bantu yang merupakan salah satu platform desain *UI/UX* terkenal dan mendukung kerja sama tim.

Berdasarkan hal ini, penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis dan merancang desain *UI/UX* yang berbasis *website* dengan memanfaatkan metode *Design Thinking*, untuk mendukung layanan pengiriman barang yang lebih efisien dan ramah pengguna di PT. Ridho Makmur Sentosa.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diketahui beberapa masalah utama yang dihadapi oleh PT Ridho Makmur Sentosa, antara lain:

1. Belum tersedianya desain *UI/UX* yang efisien pada aplikasi berbasis *website* Ridho Logistics.
2. Kurangnya kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses informasi layanan pengiriman barang.
3. Tidak adanya proses perancangan yang berorientasi pada pengguna.

### 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses analisa kebutuhan pengguna dalam merancang *UI/UX* aplikasi berbasis *website* Ridho Logistics?
2. Bagaimana tahapan metode *Design Thinking* dapat diterapkan secara efektif dalam perancangan *UI/UX* berbasis *website*?
3. Bagaimana hasil rancangan *UI/UX* yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* Ridho Logistics?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kebutuhan pengguna dalam penggunaan aplikasi layanan Ridho Logistics.
2. Menerapkan metode *Design Thinking* secara efektif dalam proses perancangan *UI/UX* aplikasi berbasis *website*.
3. Menghasilkan desain antarmuka yang *user-friendly* dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada perancangan desain antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) untuk aplikasi berbasis *web* Ridho Logistics menerapkan pendekatan *Design Thinking*. Aplikasi ini dirancang dengan fokus pada fitur untuk melacak barang serta memberikan informasi mengenai layanan. Penelitian ini hanya mencakup fase analisis dan perancangan dalam bentuk prototipe,

tanpa penerapan secara lengkap ke dalam sistem.





UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI