

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era teknologi yang semakin berkembang, aplikasi berbasis *website* telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Awal mula terbentuknya aplikasi "AmbilPaket" dimulai dengan terjadi keresahan pada saat situasi perusahaan kesulitan dalam bergabung menjadi bagian dari agen ekspedisi dikarenakan terdapat kendala dari persyaratan, diperlukan durasi waktu yang lama dan lokasi ekspedisi yang dituju berbeda-beda maka mengakibatkan kurangnya efisiensi dalam mengoptimalkan waktu, maka dari itu terbesit ide untuk menggabungkan berbagai macam ekspedisi menjadi satu dalam satu aplikasi yaitu "AmbilPaket", aplikasi *website* yang memfasilitasi berbagai aspek pengiriman dan pengambilan paket. Aplikasi "AmbilPaket" adalah salah satu contoh aplikasi yang memberikan efisiensi dalam hal ini [1].

Aplikasi "AmbilPaket" dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam pengiriman dan pengambilan paket. Seiring dengan pertumbuhan cepat dalam penggunaan aplikasi seluler maupun *desktop*, desain antarmuka pengguna (*User Interface*) menjadi unsur kunci yang mempengaruhi pengalaman pengguna. *User Interface* yang baik memastikan navigasi yang mudah, interaksi yang intuitif, dan keseluruhan kepuasan pengguna. Beberapa masalah mendasar yang perlu diatasi mencakup kesulitan pengguna dalam mengubah situasi untuk medigitalisasi bentuk percetakan resi paket, menavigasi aplikasi, interaksi yang rumit, dan kebingungan saat menggunakan fitur-fitur tertentu [2]. Aplikasi "AmbilPaket" memiliki kegunaan untuk beberapa pengguna seperti *customer*, admin, agen, *finance*, super admin dan kurir. Saat ini terdapat agen yang membutuhkan aplikasi yang dapat mengatasi tantangan tersebut [3].

Oleh karena itu peningkatan desain antarmuka pengguna aplikasi "AmbilPaket" menjadi fokus utama untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan, berinteraksi secara efisien, dan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pengguna dan upaya perbaikan desain antarmuka menjadi langkah penting dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing aplikasi ini dalam pasar yang terus berubah [4].

### 1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan Judul dan Latar Belakang di atas, Rumusan Masalah dan Solusi dari peningkatan desain antarmuka pengguna aplikasi "AmbilPaket" guna meningkatkan navigasi dan interaksi pengguna sebagai berikut:

#### A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana aplikasi dapat memudahkan *user* agen dalam mencatat pesanan pelanggan?

2. Bagaimana cara mengurangi terjadinya kerugian yang dialami oleh *user* agen dalam melakukan *pick-up* barang pada aplikasi?

#### B. Solusi

1. Melakukan peningkatan desain dengan menambahkan fitur pada menu *order* untuk memudahkan *user* agen dalam mencatat pesanan. Fitur-fitur yang ditambahkan meliputi pemindaian kode QR, pengisian manual, dan pengisian ID *customer*. Dengan ketiga fitur tersebut *user* dapat memilih opsi yang paling sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang sedang dilayani.
2. Untuk mengurangi kerugian yang dialami, *user* dapat menolak pelanggan berdasarkan kondisi *user* saat itu kemudian dapat dialihkan ke *user* lainnya, dan terdapat pembatasan jenis pelanggan yang dapat dilakukan *pick-up* yaitu hanya berlaku untuk pelanggan UMKM.

### 1.3 Tujuan

Dilakukannya pengerjaan proyek ini untuk merealisasikan keinginan dan harapan perusahaan, yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, kenyamanan dan fungsionalitas penggunaan aplikasi AmbilPaket khususnya pengguna agen.

#### Tujuan Pelaksanaan

1. Untuk memberikan peningkatan efisiensi dalam mengelola jasa dan mengakses aplikasi agen AmbilPaket

### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan Judul dan Latar belakang di atas, Batasan masalah dari peningkatan desain antarmuka pengguna aplikasi "AmbilPaket" guna meningkatkan navigasi dan interaksi pengguna agen sebagai berikut:

1. Perbaikan UI (Desain Antarmuka Pengguna) yang berfokus untuk melakukan perbaikan pada elemen UI aplikasi "AmbilPaket," seperti tata letak, ikon, warna, teks, dan elemen visual lainnya yang mempengaruhi pengalaman pengguna.
2. Adanya peningkatan navigasi pengguna untuk meningkatkan kemampuan pengguna dapat dengan mudah menavigasi aplikasi
3. Dibuatnya perbaikan dan adanya peningkatan interaksi pengguna untuk membuat interaksi antara pengguna dengan aplikasi menjadi lebih intuitif dan efisien. Hal ini mencakup untuk mengurangi tingkat kebingungan dan kesalahan dalam penggunaan.
4. Perbaikan desain yang konkret dengan melalui tahap evaluasi desain, perancangan perbaikan, dan pengujian implementasi perubahan.
5. Penulis berfokus pada pembahasan mengenai tampilan aplikasi *website* agen AmbilPaket.

### 1.5 Penjadwalan Kerja

Magang yang berlokasi di daerah Bantul Yogyakarta tepatnya berada di Seven Inc. yang dilaksanakannya dalam kurun waktu selama 9 bulan. Sejak 11 September 2023 hingga 11 Juni 2024. Sudah menghasilkan *User Interface* dan *User Experience* aplikasi yang sesuai dengan kriteria dan keinginan oleh pihak perusahaan.

Tabel 1.1 merupakan bukti pelaksanaan kegiatan magang sejak bulan September 2023 hingga Desember 2023.

Tabel 1. 1 Tabel Penjadwalan Kerja Bulan September - Desember

No	Deskripsi Kerja	September			Oktober				November				Desember				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Briefing Mengenal Kantor, Memahami Dan Mempelajari Alur Aplikasi Ambilpaket																
2	Mengerjakan Dokumen Brd																
3	Outing Dan Tugas Kantor																
4	Diskusi Antar Tim																
5	Presentasi Progres																
6	Memahami Alur Flow Agen																
7	Mendesain, Merevisi, Dan Meredesain Flow Agen																
8	Prototype Flow Agen																
9	Memahami Alur Flow Customer																
10	Mendesai, Merevisi, Dan Meredesain Flow Customer																





<b>7</b>	Mendesai, Merevisi, Dan Meredesain <i>Flow Finnance</i>								
<b>8</b>	<i>Prototype Flow Finnance</i>								
<b>9</b>	Mendesai, Merevisi, Dan Meredesain <i>Flow Super Admin</i>								
<b>10</b>	<i>Prototype Flow Super Admin</i>								

Keterangan:

- a. Hijau : Progres pengerjaan aplikasi AmbilPaket.
- b. Merah : Hari libur yang diberikan oleh pihak perusahaan.