

Abstrak

Institut Teknologi MSL Logistics adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa Warehouse & Distribution untuk segala variasi kebutuhan pengguna jasa logistik dengan tujuan untuk mendukung keberhasilan bisnis Indonesia di bidang logistik. Keberhasilan suatu layanan sistem informasi diukur dari kemampuannya memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan. Kondisi yang terjadi di MSL Logistics menurut pengalaman pengunjung website MSL adalah kesulitan yang dialami RE1 dalam pengiriman barang, ia kesulitan mengetahui prosedur pengiriman di MSL Logistics sehingga harus menghubungi Customer Service, user experience yang baik dapat bertemu dengan pelanggan kebutuhan yang tepat dan bebas repot, kesederhanaan dan keanggunan yang dapat membuat suatu produk menyenangkan untuk dimiliki dan digunakan. RE2 kesulitan mengetahui status pengiriman barang, dan informasi tracking barang karena tidak menemukan menu tracking barang. Sedangkan RE3 kesulitan saat memasukkan nomor resi/nomor AWB, sistem tidak menampilkan status barang yang dikirim, hal ini membuat resah dan khawatir karena status barang yang dikirim tidak jelas. Selanjutnya kesulitan yang dialami RE4 saat mengajukan pengaduan barang, ia kesulitan menemukan tata cara pengajuan pengaduan, alhasil ia harus meminta bantuan anaknya untuk mengetahui tata cara pengaduan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, peneliti mengusulkan untuk mengevaluasi pengguna untuk mengetahui pendapat pengguna pada website ini. Dalam penelitian ini menggunakan metode User Experience yaitu metode User Experience Questionnaire (UEQ). Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan yaitu studi pustaka, penentuan populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, evaluasi sistem awal, identifikasi masalah, pengumpulan data, evaluasi UEQ, hasil evaluasi, kesimpulan, dan saran. Penelitian ini mengevaluasi sistem navigasi pada website MSL Logistics dengan menerapkan metode UEQ sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website MSL Logistics.

Kata kunci: Evaluasi, Navigasi, Metode UEQ, User Experience, Website.