

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi dan informasi beberapa tahun belakang mengalami perkembangan yang signifikan pada semua aspek kehidupan, termasuk dalam cara berinteraksi dengan pelanggan pada dunia bisnis FNB terhadap layanan *online* yang saat ini sedang ramai [1]. Fenomena ini mendorong perubahan perilaku konsumen, dimana masyarakat semakin mengandalkan *platform* digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, termasuk dalam hal makanan dan minuman. Ini bisa menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan dengan menciptakan platform yang dapat mengakses internet melalui smartphone yang dapat memberikan solusi atas permasalahan pelanggan [2]. Menurut survey yang dilakukan pada tahun 2019, sekitar 44% konsumen di Indonesia menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman, dan 78% diantaranya membeli makanan secara *online* setidaknya satu kali dalam sebulan [3].

Kedai Cotaslice adalah kedai yang bergerak di bidang FNB. Kedai ini memiliki kualitas makanan yang berkualitas, pelayanan yang ramah, dan harga yang terjangkau. Meskipun memiliki pangsa pasar yang menjanjikan, Namun, Kedai Cotaslice menghadapi persaingan yang ketat di era digital. Proses pemesanan makanan Kedai Cotaslice masih bersifat konvensional, dimana prosesnya dilakukan melalui chat WhatsApp. Kendala yang sering terjadi pada Kedai Cotaslice yaitu *slow respon chat*, salah *input* pesanan, lupa konfirmasi ketersediaan produk dan lain sebagainya. Oleh karena itu, rancangan UI/UX yang dibuat adalah sebuah aplikasi pemesanan makanan yang menarik, mudah digunakan serta memenuhi kebutuhan pelanggan[4]. Rancangan ini digunakan untuk memberikan rekomendasi UI/UX pada aplikasi mobile dengan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi, dengan fokus pada upaya mempertahankan dan meningkatkan retensi bisnis [5]. Rancangan ini akan menarik minat pelanggan karena UI yang user-friendly sehingga konsumen merasa berkesan dan konsumen merasa aman dan nyaman agar dapat melakukan

pemesanan ulang dan membantu Kedai Cotaslice dapat bersaing di era digital dengan adanya loyalitas pelanggan [6].

Dari permasalahan tersebut, masalah yang diangkat memerlukan solusi berupa sistem, akan tetapi sebelum membangun sistem diperlukan prototype yang digunakan sebagai langkah awal untuk evaluasi dan perbaikan sebelum sistem akhir dikembangkan secara penuh [7]. Oleh karena itu, dirancang UI/UX aplikasi *mobile* pemesanan makanan *online* menggunakan *design Thinking* sebagai metode untuk memecahkan masalah dengan merancang kebutuhan dari antarmuka dan pengalaman pengguna yang lebih baik [8]. *Design Thinking* merupakan suatu metode yang menggabungkan imajinasi, kreativitas, dan kecerdasan untuk memberikan solusi atas berbagai masalah (Rosyada & Sukoco, 2020). Metode ini memiliki lima tahap pendekatan, yaitu *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing* [9].

Penelitian ini berhipotesis bahwa aplikasi pemesanan online Kedai Cotaslice dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendukung efisiensi operasional kedai yang optimal.[10]. Dengan desain UI/UX yang optimal, diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, penerapan metode yang tepat dalam proses perancangan juga menjadi faktor kunci keberhasilan dalam memenuhi ekspektasi pengguna dan meningkatkan efisiensi operasional Kedai Cotaslice [11].

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat rumusan masalah yang akan menjadi bahasan yaitu sebagai berikut:

- a) Bagaimana merancang UI/UX Aplikasi *Mobile* Pemesanan *Online* Kedai Cotaslice dengan pendekatan *Design Thingking*?
- b) Bagaimana menguji prototype pemesanan *online* kedai Cotaslice menggunakan *System Usability Scale* untuk menghasilkan *User Experience* (UX) yang memuaskan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan beberapa tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a) Menghasilkan desain *prototype User interface & User Experience* pada aplikasi *mobile* pemesanan *online* di kedai Cotaslice menggunakan metode *Design Thinking*
- b) Menguji dan mengevaluasi *prototype* pemesanan *online* kedai Cotaslice menggunakan *System Usability Scale (SUS)* guna menghasilkan *User Experience (UX)* yang memuaskan

1.4 BATASAN MASALAH

Adapun Batasan masalah agar tidak melewati ruang lingkup, penulis menguraikan Batasan masalah, yaitu:

- a) Penelitian ini hanya membatasi pada perancangan UI/UX untuk aplikasi *mobile* pemesanan *online* kedai Cotaslice dengan metode *design thinking*
- b) Pengujian *prototype* hanya dilakukan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* sebagai alat ukur utama.

