

BAB II

STUDI LITERATUR

2.1 TINJAUAN PUSTAKA

Desain antarmuka pengguna (UI) memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman yang optimal bagi pengguna aplikasi, terutama dalam konteks interaksi digital [12]. Hal ini menjadi semakin krusial dalam sistem pemesanan makanan online, dimana *user interface* (UI) yang dirancang dengan baik dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan [8]. Namun, Sistem pemesanan makanan online secara konvensional melalui platform-platform pada Kedai Cotaslice seringkali menimbulkan kesalahan dan ketidakpuasan pelanggan, sebagaimana diidentifikasi dalam penelitian terdahulu [9]. Menyikapi tingginya permintaan layanan pemesanan online, penulis mengusulkan perancangan aplikasi mobile yang tidak hanya memfasilitasi proses pemesanan online secara lebih efisien, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan melalui UI/UX yang menarik dan *user-friendly* [4].

Penelitian ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan umpan balik pengguna dalam proses desain untuk meningkatkan fungsionalitas aplikasi dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan [10]. Hal ini sejalan dengan prinsip *Design Thinking* yang menekankan pada pengamatan dan wawancara dengan pengguna (pelanggan Kedai Cotaslice) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai masalah yang dihadapi dan keinginan yang didapatkan [11]. Sebagai contoh, dalam penelitian yang menerapkan *Design Thinking*, ditemukan bahwa proses ini memungkinkan peneliti untuk melakukan survey pada tahap *emphatize*, yang membantu mendefinisikan masalah dan kebutuhan pelanggan secara mendalam [13].

Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya membantu dan memahami kebutuhan pengguna, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan solusi yang lebih inovatif dan sesuai harapan mereka [14]. Selain itu, proses yang terstruktur dalam perancangan UI/UX menggunakan *Design Thinking*, seperti *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*, memastikan bahwa setiap tahap berfokus pada pemecahan masalah dan kepuasan pengguna [15].

2.2 KERANGKAT TEORI

Kerangka teori ini membahas konsep-konsep yang relevan terkait perancangan UI/UX dalam aplikasi untuk pemesanan makanan online dengan menggunakan metode *Design Thinking* serta metode penelitian yang mendukung validasi *usability* [16]. Usability Testing bertujuan mengevaluasi sejauh mana aplikasi dapat digunakan oleh pengguna dengan efisien, mudah, dan memuaskan [16].

2.2.1 KEDAI COTASLICE

Kedai Cotaslice, merupakan sebuah usaha UMKM (Usaha Mikro, kecil, Menengah) yang bergerak di bidang makanan dan minuman (FNB) dengan produk utama berupa pizza, pasta, dan minuman. Kedai Cotaslice ini telah beroperasi selama 1 (satu) tahun dan berlokasi di Jl. Bigjen Slamet Riadi No. 19A, Oro-Oro Dowo, Kota Malang, Jawa Timur. Dimana setiap harinya, kedai Cotaslice menerima banyak pesanan offline maupun online. Sedangkan untuk pesanan online melalui aplikasi *WhatsApp*. Chat pesanan tersebut akan dibalas satu persatu oleh kasir dan diinput secara manual.

2.2.2 PEMESANAN ONLINE KEDAI COTASLICE

Pemesanan makanan online merupakan salah satu aspek krusial dalam operasional kedai Cotaslice, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Saat ini, proses pemesanan di kedai Cotaslice masi dilakukan secara konvensional melalui aplikasi *WhatsApp*, yang seringkali menimbulkan kesalahan pencatatan pesanan, *slowrespon* chat ke pelanggan, dan tidak mengonfirmasi ketersediaan produk. Hal ini menunjukkan perlunya sistem pemesanan online yang terintegrasi dan *user-friendly* untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi serta membantu pemilik usaha dalam mengelola pesanan secara lebih efektif.

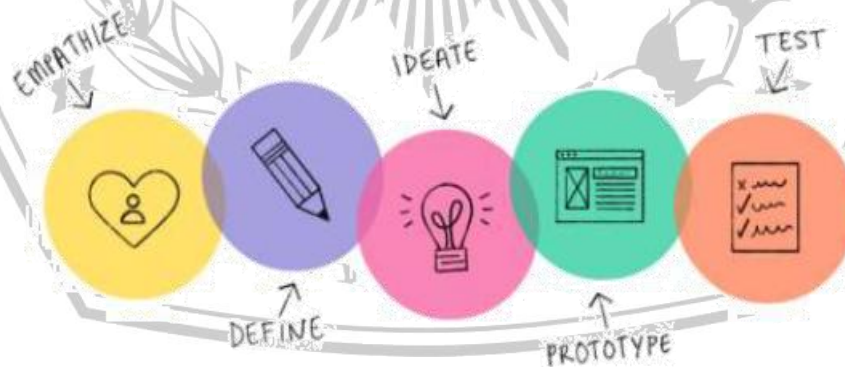
2.2.3 PEMESANAN ONLINE PADA KEDAI COTASLICE BERBASIS APLIKASI

Aplikasi pemesanan makanan online ini merupakan solusi inovatif yang dapat membantu menghadapi permasalahan operasional yang ada pada Kedai Cotaslice.

Melalui aplikasi ini, proses pemesanan dapat dilakukan dengan lebih terstruktur, efisien dan minim kesalahan. Pada aplikasi pemesanan online memungkinkan pelanggan Cotaslice untuk melihat daftar menu, memilih produk, melakukan pembayaran, serta melacak status pesanan secara *real-time*. Sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Dengan implementasi aplikasi pemesanan online, Kedai Cotaslice tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat daya saing bisnis di era digital yang semakin kompetitif

2.2.4 DESIGN THINKING

Design Thinking merupakan pendekatan inovatif yang berpusat pada manusia untuk memenuhi kebutuhan berbagai individu dan mencapai suatu keberhasilan bisnis [17]. Proses berpikir pada metode *Design Thinking* berfokus untuk menciptakan solusi dan menyelesaikan masalah dengan 5 tahap yaitu, *Emphatize*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing* [18]. Metode ini menekankan pada proses iteratif, yang memungkinkan untuk melakukan revisi pada tahap dalam perancangan jika terjadi kesalahan ataupun hambatan dalam hasil yang diperoleh [19]. Metode ini dikenal sebagai proses berpikir yang komprehensif untuk menghasilkan solusi dengan diawali proses empati terhadap suatu kebutuhan yang berpusat pada manusia untuk menuju suatu inovasi berdasar pada kebutuhan pengguna [20]. Gambar 2.1 menunjukkan tahap-tahap dalam *Design Thinking*.



Gambar 2.1 Tahapan *Design Thinking* [2]

Gambar 2.1 Secara keseluruhan, gambar ini menunjukkan proses berulang dan saling terhubung dalam merancang solusi berbasis kebutuhan pengguna. Terdapat lima tahapan dalam metode *Design Thinking*, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Tahap *Empathize* dilakukan untuk memahami

kebutuhan dan permasalahan pengguna melalui observasi atau wawancara. Selanjutnya, tahap *Define* merumuskan masalah utama berdasarkan temuan sebelumnya agar fokus penelitian menjadi jelas. Pada tahap *Ideate*, berbagai ide kreatif dikembangkan sebagai solusi dari permasalahan yang ada, kemudian diwujudkan dalam bentuk *Prototype* berupa rancangan awal antarmuka atau produk. Tahap terakhir yaitu *Test*, di mana prototipe diuji langsung kepada pengguna untuk memperoleh umpan balik, sehingga hasil akhir yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.2.5 **USABILITY TESTING**

Usability Testing yaitu metode evaluasi yang melibatkan pengguna langsung untuk menguji efektivitas dan efisiensi suatu produk dalam interaksi dengan pengguna [19]. Tujuan utama dari Usability Testing adalah melihat seberapa jauh sistem berfungsi mencakup kesesuaian penggunaan sistem terhadap harapan pengguna, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada sistem serta mengetahui tingkat efektivitas, efisiensi sebuah produk dan memuaskan dalam ruang lingkup penggunaannya [21]. Dalam *Usability Testing* terdapat dua teknik yang bisa digunakan dalam mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi suatu produk, yaitu: teknik *performance measurement* dan *Retrospective Think Aloud* [22]. Teknik tersebut mampu memberikan hasil pengukuran yang lebih akurat dikarenakan sistem pengujiannya didasarkan pengalaman penggunaannya.

a) **System Usability Scale (SUS)**

Metode *System Usability Scale* (SUS) adalah teknik penilaian yang dapat memberikan perspektif subjektif mengenai tingkat kegunaan sistem [23]. Penilaian yang menggunakan SUS lebih menekankan pada sudut pandang pengguna akhir yang mana hasilnya sesuai dengan keadaan sebenarnya [1]. Metode SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan dengan skala respons linier 1-5, dimana angka 1 menunjukkan “sangat tidak setuju”, dan angka 5 menunjukkan “sangat setuju” [24]. Setiap item pernyataan memiliki skor yang berkisar antara 1 hingga 5. Untuk item 1, 3, 5, 7, dan 9 skor kontribusinya adalah skor dikurangi 1. Untuk item 2, 4, 6, 8, dan 10 skor kontribusinya adalah 5 dikurangi skor, kemudian kalikan jumlah total skor SUS dengan 2,5 untuk mengubah menjadi rentang 0 hingga 100 [25].

2.3 Konteks Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX aplikasi *mobile* pemesanan makanan online pada Kedai Cotaslice menggunakan metode *Design Thinking*. Penelitian ini didasarkan pada meningkatnya permintaan pemesanan secara online di Kedai Cotaslice serta sering terjadinya *human error* pada proses pemesanan secara online. Oleh karena itu, penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi pemesanan online di kedai Cotaslice yang akan dikembangkan setelah desainnya selesai, sekaligus memastikan aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan serta preferensi pengguna [12]. Penelitian ini juga berfokus mengidentifikasi fitur-fitur yang diharapkan oleh pengguna untuk meningkatkan pengalaman pelanggan [26].

Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan aspek kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi, mengingat di era digital ini, pengguna cenderung lebih menyukai aplikasi yang menarik dan *user-friendly* [27]. Metode *Design Thinking* digunakan sebagai metode analisis melalui proses memahami kebutuhan pengguna dan fokus terhadap bentuk, hubungan, perilaku dan interaksi manusia menghasilkan sebuah solusi yang optimal [28]. Melalui tahap empati, definisi, masalah, ideasi, prototype, dan pengujian metode ini memungkinkan peneliti menggali informasi dari pelanggan mengenai proses pemesanan online di Kedai Cotaslice.

Batasan penelitian ini hanya berfokus pada perancangan UI/UX dan kebutuhan pengguna tanpa menciptakan aplikasi *mobile* sepenuhnya. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana penerapan metode *Design Thinking* dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam proses pemesanan online di Kedai Cotaslice. Penelitian ini tidak hanya mengembangkan fungsionalitas teknis, melainkan lebih menitikberatkan pada aspek desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang optimal.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara yang melibatkan pegawai dan pelanggan Kedai Cotaslice. Dalam kegiatan observasi, dilakukan peninjauan langsung ke Kedai Cotaslice untuk mendapatkan gambaran

nyata mengenai proses pemesanan online. Kemudian pada tahap wawancara, peneliti menyiapkan lima responden untuk mengetahui permasalahan dalam proses pemesanan online di Kedai Cotaslice [28]. Yang mana 3 responden tersebut berasal dari pelanggan kedai Cotaslice yang pernah melakukan pembelian secara online lebih dari 3 kali, rentang usia 18-45 tahun, dari beragam gender. Kemudian 2 responden merupakan pegawai kasir dari Cotaslice dengan kriteria memiliki pengalaman minimal 3 bulan bekerja di Cotaslice. Dari pengumpulan data ini, akan membantu dalam Langkah selanjutnya dalam memahami proses pemesanan online dan kebutuhan aktual yang timbul selama proses penelitian ini.

2.5 Validasi dan Verifikasi

Proses validasi dilakukan pada tahap test yang berfungsi untuk mengevaluasi bagaimana desain yang ditentukan telah dirancang. Dengan melakukan pertemuan dan presentasi desain kepada pelanggan Kedai Cotaslice, dengan tujuan untuk memperoleh umpan balik serta persetujuan terkait desain yang sudah diusulkan. Selain itu, dilakukan diskusi mengenai fitur berdasarkan dampaknya mengenai permasalahan yang sering terjadi.

Kemudian, untuk mengevaluasi efektifitas dan efisiensi dari desain tersebut, maka dilakukan *usability testing*. Dalam *Usability Testing* diterapkan metode *System Usability Scale (SUS)* dengan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan dan kemudahan pengguna. Suatu produk bisa dikatakan ramah pengguna dan baik untuk implementasikan Ketika mendapatkan skor rentan 68 hingga 100. Sebaliknya, Ketika mendapatkan skor dibawah 70,9 maka produk tersebut dianggap memiliki tingkat *usability* yang rendah, dan memerlukan perbaikan untuk meningkatkan skor diatas 70,9 [30].

Dengan demikian, proses ini memastikan bahwa desain yang diusulkan tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga memberikan pengalaman pelanggan yang menarik dan solutif dalam pemesanan online di Kedai Cotaslice