

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantin merupakan sebuah ruangan yang sering kita jumpai diberbagai tempat. Kantin atau *canteen* merupakan sebuah tempat atau ruangan yang biasa digunakan untuk makan dan minum (Arti kata kantin - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2022). Kantin sering kita jumpai pada tempat-tempat umum seperti kantor, mall dan sekolah. Pengadaan kantin pada suatu lembaga pendidikan memberikan dampak langsung kepada lembaga tersebut. Kantin/warung/kafetaria didirikan dengan tujuan khusus dan bukan untuk bisnis semata (Hairunisa & Hade, 2020). Selain bertujuan untuk membantu keperluan makan dan minum bagi siswa, keberadaan kantin diharapkan dapat membantu menyokong proses belajar mengajar pada lembaga tersebut.

Salah satunya yaitu kantin pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Kantin tersebut bernama Warung NKRI (Wadah Akur Rukun Usaha Naluri Gelorakan Negara Kesatuan Republik Indonesia). UPN Veteran Jawa Timur merupakan salah satu universitas negeri yang terletak di Surabaya, Jawa Timur. Universitas ini memiliki 8 fakultas dengan 25 jurusan (Beranda - UPN “Veteran” Jawa Timur). Menurut hasil observasi yang dilakukan penulis, terdapat 2 gedung kantin. Gedung pertama yang berada di depan Fakultas Ilmu Komunikasi dan gedung kantin kedua yang berada di sebelah gedung BAKPK. Awal mulanya kantin UPN Veteran Jawa Timur hanya memiliki 20 stan dalam satu gedung, namun seiring berjalannya waktu stan yang ada di kantin UPN Jatim semakin bertambah dengan adanya gedung kedua yaitu sebanyak 48 stan . Melihat hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kantin UPN Veteran Jawa Timur merupakan kantin yang cukup besar dan memiliki lebih dari 40 stan. Masing-masing stan memiliki produk makanan atau minuman yang bermacam-macam seperti *ricebowl*, pecel, jus dan lainnya.

Menurut hasil riset yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa permasalahan yang ada di kantin Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Permasalahan ini menyebabkan dampak tersendiri, salah satunya terhadap efisiensi waktu proses transaksi jual beli di kantin tersebut. Salah satunya dikarenakan sebagian besar penjual stan yang ada di kantin UPN Veteran Jawa Timur masih menggunakan pembayaran secara tunai. Sedangkan ada juga penjual yang sudah menggunakan pembayaran elektronik seperti *E-wallet* sebagai metode pembayaran alternatif mereka selain tunai atau *cash*.

Menurut (Nawawi, 2020) *E-wallet* adalah salah satu alternatif metode pembayaran yang memanfaatkan media *internet* dan termasuk dalam salah satu bentuk *Fintech (Finance Technology)*. Menurut (Rangkuty, 2021) berikut 3 keuntungan penggunaan *E-wallet* :

- a. Praktis dan Efisien
- b. Banyak promo, diskon dan *cashback*
- c. Aman



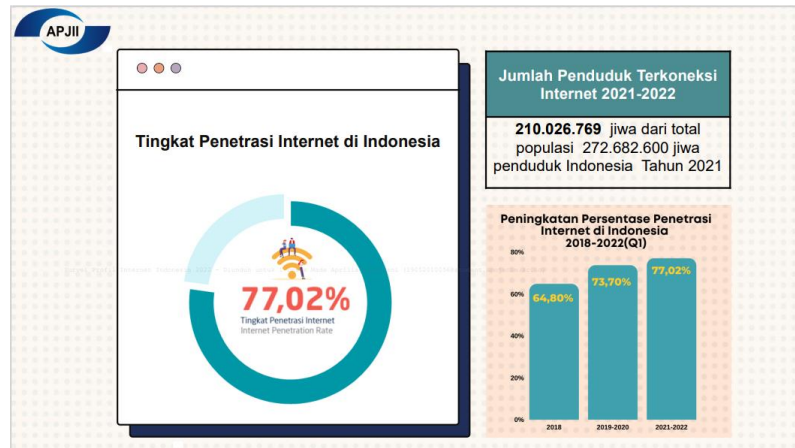
Gambar 1. 1 Beberapa dokumentasi saat penulis sedang melakukan wawancara
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Hasil wawancara penulis dengan salah satu penjual stan minuman yaitu Bu Yuci (37) menunjukkan bahwa ia hanya menggunakan pembayaran *cash* atau tunai. Hal ini dikarenakan sulitnya menghitung pemasukan dengan dua pembayaran yang berbeda. Karena saat ini hampir seluruh stan yang ada di kantin UPN Veteran Jawa Timur, masih menggunakan metode manual dalam mencatat pemasukan setiap harinya. Sehingga sering terjadi kesalahan perhitungan pada proses pembukuan jika menggunakan dua metode pembayaran. Sedangkan pembayaran menggunakan tunai memberikan dampak buruk tersendiri bagi pembeli maupun penjual. Menurut Aulia Devi (23) yang merupakan salah satu mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur, penggunaan metode pembayaran tunai membuat ia harus mengeluarkan uang lebih jika penjual tersebut tidak memiliki uang kembalian. Selain itu menurut Bu Yuci (37) selaku penjual di kantin UPN Jawa Timur, ia sering mengalami kesulitan mencari kembalian terutama di pagi hari. Karena menurut penuturan Bu Yuci, kebanyakan penjual hanya memiliki uang pecahan yang terbatas saat baru membuka stan, sedangkan di pagi hari mahasiswa atau pembeli cenderung membayar menggunakan uang dengan nominal besar seperti Rp. 20.000 (dua puluh ribu rupiah) atau Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah).

Menurut hasil kuesioner yang penulis bagikan kepada mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur, 94.8% mahasiswa setuju bahwa terdapat permasalahan lainnya yang sering terjadi di kantin UPN Veteran Jawa Timur. Permasalahan pertama yaitu ramai antrean pada beberapa stan yang ada di kantin UPN Jawa Timur. Sebanyak 91.2% mahasiswa

menyatakan bahwa sering terjadi antrean pada beberapa stan yang ada di kantin UPN. Pernyataan tersebut juga divalidasi oleh Bu Nova (34) sebagai penjual di stan nomor 23, bahwa kantin UPN Jawa Timur sering ramai khususnya pada jam istirahat atau setelah kelas pertama selesai yaitu sekitar pukul 10.00-13.00 WIB. Hal ini menyebabkan mahasiswa menunggu lama dan makan dengan terburu-buru, agar mahasiswa tidak terlambat masuk kelas selanjutnya atau menunda urusan lainnya. Selain itu menurut Bapak Pungky Arifianto (33) selaku civitas akademika UPN Veteran Jawa Timur berkata bahwa beliau kesulitan menemukan menu yang diinginkan karena kebanyakan menu yang ada di kantin tersebut hanya tertulis pada banner masing-masing stan. Berkaitan dengan hal tersebut 78% mahasiswa setuju bahwa sulit menemukan makanan yang diinginkan, karena banyaknya stan yang ada di dua gedung kantin yang berbeda.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, saat ini perkembangan teknologi yang ada pada industri semakin pesat. Menurut (Mumtaha & Khoiri, 2019) perkembangan dunia industri dimulai saat revolusi industri 1.0 mulai berkembang dan hingga saat ini sudah berkembang menjadi revolusi industri 4.0. Pada era revolusi industri 4.0, banyak perkembangan industri menuju digitalisasi. Dengan seiring berkembangnya kemajuan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi), muncul banyak sekali inovasi-inovasi teknologi yang diciptakan untuk mempermudah aktivitas manusia (Sinaga & Fernandes, 2019). Oleh karena itu tidak dipungkiri jika segala aktivitas yang kita jalani saat ini berdampingan dengan teknologi serba digital seperti *internet*, aplikasi dan lainnya. Dengan adanya *internet*, masyarakat dapat melakukan pekerjaan dengan lebih mudah dan cepat. Jika dibandingkan dengan tahun 2021 presentase penetrasi pengguna *internet* di Indonesia meningkat sebanyak 3,32%. Menurut APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia) pada tahun 2022, Indonesia memiliki tingkat penetrasi *internet* sebanyak 77,02% (Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia, 2022).



Gambar 1. 2 Penetrasi *Internet* di Indonesia

(Sumber: Hasil Survei Profil Intenet Indonesia, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (apjii.or.id), 2022)

Perkembangan teknologi tidak hanya berfokus pada komunikasi dan informasi, namun perkembangan juga terjadi pada berbagai bidang seperti ekonomi, pendidikan dan lainnya. *E-commerce* merupakan salah satu bukti adanya perkembangan teknologi pada bidang ekonomi. Menurut (Ummah, 2018) *e-commerce* adalah sebuah media perdagangan elektronik yang berkaitan dengan pembelian, pemasaran dan penjualan barang maupun jasa dengan pemanfaatan sistem eletronik seperti *internet* dan jaringan komputer. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* merupakan tempat transaksi jual beli yang dilakukan dengan bantuan *internet*. Di Indonesia *e-commerce* berkembang pesat dalam berbagai bidang seperti jasa, *fashion*, makanan, transportasi dan sebagainya (Mumtaha & Khoiri, 2019). Contohnya seperti Shopee, Gojek, Tokopedia dan lainnya.

Melihat permasalahan dan juga perubahan di dunia industri saat ini khususnya pada bidang perekonomian, memberikan dorongan kepada penulis untuk membuat sebuah perancangan yang dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada sekaligus melakukan proses digitalisasi kepada kantin UPN Veteran Jawa Timur. Perancangan yang dimaksud adalah perancangan sebuah *platform* yang dapat membantu penjual dalam mengatasi permasalahan yang ada serta memberikan solusi kepada mahasiswa dalam hal efisiensi waktu saat pemesanan makanan. Hal ini direalisasikan dalam bentuk fitur-fitur yang ada dalam sebuah aplikasi *E-canteen* yang dirancang khusus untuk kantin UPN Veteran Jawa Timur. Menurut (A. C. Nugroho dkk., 2019) *E-canteen* adalah sebuah aplikasi informatif elektronik yang memuat atau menampilkan daftar kantin, makanan, jenis, spesifikasi teknis serta harga dari makanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Selain mengatasi permasalahan yang ada, perancangan ini diadakan untuk memberikan

kemudahan dalam transaksi jual beli makanan atau minuman di kantin UPN Veteran Jawa Timur secara *online* dengan informasi yang lengkap dan fitur pendukung yang dapat mempermudah proses pemesanan. *E-canteen* merupakan salah satu alternatif solusi atas permasalahan-permasalahan yang kerap timbul karena penggunaan metode pemesanan konvensional pada setiap prosesnya di suatu kantin, sehingga menyebabkan antrean yang panjang (A. C. Nugroho dkk., 2019).

Dalam menentukan media perancangan, penulis tentunya harus memikirkan secara matang mengenai media yang ia pilih. Perancangan aplikasi merupakan jawaban dari permasalahan yang penulis temukan. Menurut Yuhefizar dalam (Huda & Priyatna, 2019), aplikasi merupakan program yang dibuat dan dikembangkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu. Secara teknis, menurut Jogiyanto dalam (ZANINGSIH, 2018), aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, dimana instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) disusun sedemikian rupa guna memproses *input* menjadi *output*. Dari dua pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan suatu program yang dibuat dan dikembangkan dengan cara menyusun instruksi atau pernyataan sedemikian rupa untuk menjadi sebuah output yang dapat digunakan pengguna sesuai dengan kebutuhan dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu.

Aplikasi memiliki 3 jenis yang berbeda yaitu aplikasi berbasis *desktop*, aplikasi berbasis *website* dan aplikasi *mobile*. Dalam perancangan kali ini, penulis menggunakan aplikasi berbasis *website* sebagai media untuk membuat aplikasi *E-canteen*. Secara umum aplikasi berbasis *website* atau biasa disebut *PWA (Progressive Web Application)* merupakan aplikasi dengan tampilan yang sama dengan aplikasi *native* pada umumnya, namun aplikasi ini dibangun dengan melakukan optimasi pada sebuah *web browser* (Mengenal PWA - Progressive Web App untuk Website Lebih Cepat, 2022). Penggunaan *PWA* sebagai media utama dalam perancangan ini memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki *native apps* pada umumnya. Menurut Thomas Steiner dalam (Rotikan dkk., 2020) aplikasi berbasis *website (PWA)* memiliki beberapa keuntungan seperti fleksibilitas sehingga dapat bekerja pada semua *web browser* modern, tampilan responsif yang dapat menyesuaikan ukuran perangkat, dapat diakses dimana saja walaupun sedang tidak terkoneksi *internet*, aplikasi dapat di *install* dengan cara menambahkan tampilan pada *home screen* tanpa harus melakukan pengunduhan dari *Play Store* atau *Apps Store*, dan lainnya. Oleh karena itu *PWA* dipilih sebagai media utama dalam perancangan ini, agar aplikasi yang nantinya

penulis rancang dapat membantu proses transaksi penjual maupun pembeli tanpa memberikan permasalahan baru untuk mereka. Seperti kesulitan dalam pengunduhan yang diakibatkan penyimpanan telepon genggam yang sudah penuh. Karena pada dasarnya PWA hanya membutuhkan sebuah browser untuk berfungsi , yang berarti penggunaan aplikasi berbasis *website* tidak memerlukan penyimpanan khusus untuk berjalan(Goswami & Chatterjee, 2019).

Dalam perancangan ini, penulis sebagai mahasiswa Desain Komunikasi Visual berfokus pada perancangan UI/UX aplikasi berbasis *website* . UI/UX yang di desain oleh penulis harus memberikan kemudahan penggunaan pada pengguna, namun tidak melupakan keindahan dalam tampilan aplikasi itu sendiri. UI atau *user interface* secara umum adalah tampilan visual yang dapat kita lihat sekaligus berinteraksi dalam sebuah aplikasi. Sedangkan UX atau *user experience* adalah pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Oleh karena itu UI dan UX memiliki keterkaitan satu sama lainnya. Dalam merancang UI yang baik tentu tidak boleh melupakan UX yang baik pula, karena pada dasarnya tampilan yang bagus namun susah untuk digunakan dan dipahami pengguna memiliki tingkat *usability* yang rendah. Menurut J.Nielsen dalam (Yonata dkk., 2020) komponen *usability* adalah sebuah prinsip penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu produk atau aplikasi dengan cara menilai seberapa mudah *user interface* yang digunakan oleh pengguna. Sehingga wajib bagi seorang desainer untuk memperhatikan secara khusus kedua hal tersebut, agar aplikasi yang di rancang dapat memberikan solusi optimal atas permasalahan yang ada.

Dari penjelasan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa perancangan aplikasi ini ditujukan untuk membantu mempermudah pemesanan makanan atau minuman yang ada di kantin UPN Veteran Jawa Timur. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan efisiensi waktu optimal baik dari pembeli yang merupakan mahasiswa atau pekerja, serta penjual yang ada di UPN Veteran Jawa Timur. Karena dengan adanya aplikasi ini, pembeli dapat memesan terlebih dahulu makanan atau minuman yang ia inginkan sebelum datang ke kantin, sehingga tidak menyebabkan antrean dan harus menunggu lama untuk mendapatkan pesanan yang di inginkan. Aplikasi ini juga dapat membantu pembeli dalam memilih makanan atau minuman apa yang ingin ia pesan, tanpa harus berjalan dari gedung 1 ke gedung 2 kantin UPN Veteran Jawa Timur. Selain itu aplikasi yang penulis rancang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan mengenai pembayaran konvensional yang saat ini sering terjadi di kantin UPN Jawa Timur. Dilihat dari sisi penjual, aplikasi ini dapat

mempermudah mereka dalam mengatur proses produksi produk. Karena aplikasi ini memiliki fitur-fitur pendukung yang nantinya dapat mengoptimalkan proses pembuatan produk. Selain itu aplikasi ini dilengkapi dengan pembukuan sederhana dimana penjual dapat melihat pemasukan pada stan mereka Sehingga penjual tidak perlu melakukan pembukuan manual dimana sering terjadi kesalahan perhitungan dan lainnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, berikut beberapa permasalahan yang ditemukan dan saling berhubungan yaitu :

1. Kantin UPN Veteran Jawa Timur memiliki efisiensi waktu bertransaksi yang rendah. Hal ini disebabkan oleh permasalahan yang ada saat melakukan proses transaksi jual beli. Salah satunya yaitu banyak penjual yang ada di kantin UPN Veteran Jawa Timur masih menggunakan metode pembayaran *cash* atau tunai. Sehingga memberikan dampak tersendiri bagi pembeli maupun menjual. Hal ini dinyatakan oleh salah satu mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur yaitu Aulia Devi (23). Ia berpendapat bahwa penggunaan metode pembayaran tunai membuat ia harus mengeluarkan uang lebih jika penjual tersebut tidak memiliki kembalian. Sedangkan jika menggunakan metode pembayaran *e-wallet*, terdapat beberapa keuntungan seperti praktis dan efisien, banyak promo, diskon dan *cashback* serta aman dalam proses transaksi(Rangkuty, 2021). Hal ini diperkuat dengan pernyataan salah satu penjual yaitu Bu Yuci selaku penjual di kantin UPN Jawa Timur yang menyatakan bahwa penjual sering kesulitan mencari uang kembalian terutama di pagi hari karena minimnya uang pecahan yang dimiliki oleh penjual saat pagi hari, sedangkan mahasiswa membayar menggunakan nominal yang besar seperti 20.000 (dua puluh ribu rupiah) atau 50.000 (lima puluh ribu rupiah).
2. Menurut data riset yang didapatkan oleh penulis, saat ini kantin UPN Veteran Jawa Timur masih menggunakan proses pemesanan konvensional (datang ke tempat untuk memesan) dimana hal ini menyebabkan antrean terutama saat jam kelas pertama selesai atau saat jam istirahat. Sehingga memberikan ketidaknyamanan bagi pembeli khususnya mahasiswa karena mereka harus menunggu lama hingga pesanan selesai dan makan secara tergesa-gesa agar masuk kelas selanjutnya dengan tepat waktu.
3. Mahasiswa kesulitan menemukan makanan yang dicari karena banyaknya stan yang ada di 2(dua) gedung kantin yang berbeda. Sehingga memakan waktu mahasiswa jika harus berjalan mencari stan yang diinginkan dari gedung satu ke gedung lainnya. Hal ini

divalidasi oleh hasil kuesioner yang penulis bagikan. Bahwa sebanyak 95 responden setuju bahwa sulit menemukan makanan yang diinginkan, karena banyaknya stan yang ada di dua gedung kantin yang berbeda.

4. Saat ini kita sudah berada di revolusi industri 4.0 dimana segala sesuatu mengalami proses digitalisasi. Begitu juga dalam bidang ekonomi yang mengalami revolusi berupa *e-commerce*. *E-commerce* merupakan tempat transaksi jual beli yang dilakukan dengan bantuan *internet*. Sedangkan pengguna *internet* yang ada di Indonesia memiliki presentase yang cukup tinggi juga. Menurut APPJI (Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia) pada tahun 2022, Indonesia memiliki tingkat penetrasi *internet* sebanyak 77,02% (Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia, 2022). Oleh karena itu diperlukan sebuah perancangan yang dapat membantu pertumbuhan ekonomi. Dalam hal ini yaitu perancangan *e-canteen* yang ada di UPN Veteran Jawa Timur.
5. Perancangan ini mengharuskan pengguna untuk memiliki aplikasi yang saat ini sedang dirancang ,jika ingin mengaksesnya. Oleh karena itu dipilihlah media aplikasi berbasis *website* (*PWA*). Dimana pengguna tidak memerlukan pengunduhan secara langsung untuk dapat mengakses aplikasi yang ada pada perancangan ini. Karena pada dasarnya *PWA* hanya membutuhkan sebuah browser untuk berfungsi , yang berarti penggunaan aplikasi berbasis *website* tidak memerlukan penyimpanan khusus untuk berjalan(Goswami & Chatterjee, 2019).

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang sebuah *UI/UX platform* atau media yang dapat membantu proses transaksi jual beli di kantin UPN Veteran Jawa Timur dengan menarik dan mudah digunakan?

1.4 Batasan Masalah

1. Perancangan ini di khususkan untuk penjual dan pembeli kantin UPN Veteran Jawa Timur.
2. Perancangan ini berfokus pada memberikan efisiensi waktu saat melakukan transaksi jual beli di kantin UPN Veteran Jawa Timur, sehingga dalam perancangan ini tidak ada fitur tambahan untuk pengantaran atau *delivery*.
3. Sistem pembayaran pada perancangan ini hanya ada satu metode saja yaitu metode pembayaran menggunakan *e-wallet*.

1.5 Tujuan

1. Menyediakan sebuah *platform* yang mempermudah proses transaksi jual beli di kantin UPN Veteran Jawa Timur secara *online* dengan informasi yang detail.
2. Menyediakan sebuah *platform e-canteen* dengan desain UI/UX yang baik sehingga mudah digunakan dan menarik perhatian *user*.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Penulis

1. Dapat mempelajari secara dalam mengenai proses perancangan UI/UX dan memaksimalkan teknologi yang ada untuk memberikan manfaat bagi kantin UPN Veteran Jawa Timur
2. Mendapatkan pengalaman dan mengenal orang-orang baru selama melakukan proses perancangan aplikasi *e-canteen* ini.
3. Memberikan solusi atas permasalahan yang ada di kantin UPN Veteran Jawa Timur melalui perancangan yang penulis buat.

1.6.2 Bagi Masyarakat

1. Dapat mempermudah proses pemesanan di kantin UPN Veteran Jawa Timur.
2. Memberikan efektifitas waktu bagi pembeli
3. Dapat menaikkan omzet penjualan melalui pemesanan *online*.

1.6.3 Bagi Universitas

1. Universitas dapat lebih dikenal masyarakat luas lewat perancangan yang dilakukan oleh penulis, dikarenakan perancangan ini melibatkan masyarakat khususnya warga UPN Veteran Jawa Timur.