

## **BAB I**

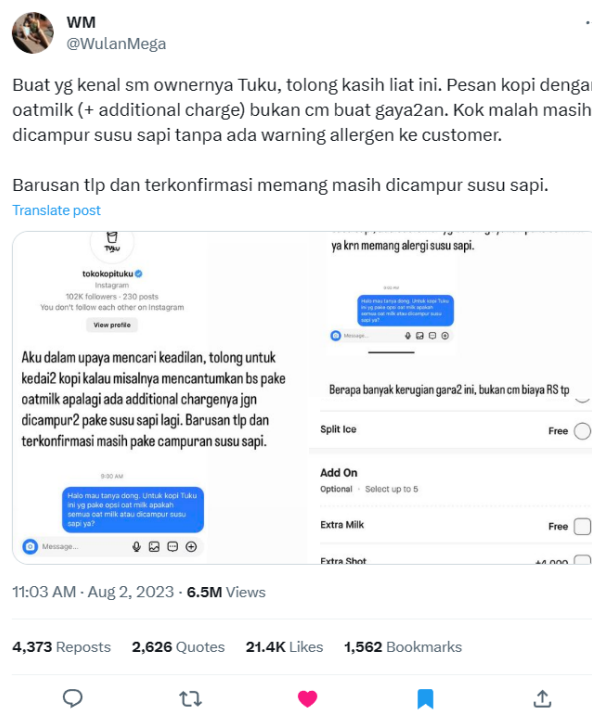
### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir ini telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara berinteraksi dengan bisnis dan juga terhadap layanan online yang saat ini sedang marak (Aldean Moch Rafli, 2022). Adanya inovasi teknologi pada perangkat seluler yang sering kita pegang, kemudian aplikasi, dan konektivitas internet yang juga semakin lancar telah mengubah cara pengguna dalam berinteraksi dengan sekitarnya. Hal ini yang menjadikan penggunaan teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari saat ini, yang tentunya memungkinkan pengguna agar dapat dengan mudah mengeksplorasi dan memesan layanan yang mereka inginkan dengan cepat dan efisien. Perkembangan teknologi ini juga mempengaruhi pertumbuhan bisnis kafe dan kedai kopi yang ada di Indonesia (Muawanah, 2019). Maraknya pertumbuhan ini terlihat mengalami peningkatan yang cukup signifikan yang mana hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya jumlah kedai kopi dalam beberapa tahun terakhir dan konsumsi kopi dalam negeri. Berdasarkan data yang didapatkan dari *website* Undip bahwa jumlah kedai kopi yang ada di Indonesia sudah meningkat tiga kali lipat dari 1.083 gerai pada tahun 2016, menjadi lebih dari 2.937 gerai pada tahun 2019 (Undip, 2022).

Banyaknya peminat dari industri kuliner tersebut juga memanfaatkan perkembangan teknologi informasi saat ini, sehingga banyak kedai kopi maupun kafe mendaftarkan produknya dalam platform perantara seperti halnya dengan GoFood, GrabFood, maupun ShopeeFood (Andriani et al., 2023). Hal ini memang

dapat memudahkan para pengguna dalam mencari dan memesan produk pada platform perantara tersebut. Akan tetapi, dalam platform perantara tersebut tidak dapat memberikan keterangan/fitur yang jelas kepada beberapa pelanggan yang memiliki alergi pada bahan minuman tertentu. Seperti halnya yang diunggah oleh Wulan Mega dalam unggahannya di platform X pada Gambar 1. 1, dengan jumlah pengakses sebanyak 6.5M dan yang menyukai konten tersebut sebanyak 21.3K pengguna, dia mengatakan kekecewaannya terhadap salah satu kedai kopi yang dibelinya melalui salah satu platform perantara yang mana merugikannya sebagai pembeli.



**Gambar 1. 1 Unggahan Akun Wulan Mega atas Keluhannya**

Unggahan tersebut disampaikan kepada pemilik kedai kopi agar lebih berhati-hati dalam membuat pesanan pelanggan, terutama untuk pelanggan yang memiliki alergi pada bahan minuman tertentu, seperti bahan minuman alergen susu sapi.

Pelanggan tersebut mendapatkan banyak kerugian dari kecerobohan pegawai kedai kopi dalam membuat pesannya.

*World Allergy Organization* (WAO) merupakan sebuah organisasi internasional yang melakukan penelitian pada bidang alergi, imunologi, dan bidang yang sejenis. Organisasi WAO juga menyebutkan bahwa terdapat 22% penduduk di dunia menderita alergi yang meningkat setiap tahunnya. Sebuah studi pada tahun 2014 memperkirakan adanya kasus alergi dapat terjadi pada 5% usia dewasa dan 8% usia anak-anak. Selain itu, dalam populasi di Indonesia terdapat 5 hingga 11 persen yang memiliki alergi dari seluruh populasi (Hendra, 2020). Dalam hal ini, terdapat lebih dari 170 bahan alergen yang telah diakui sebagai pemicu reaksi alergi yang mana 8 jenis diantaranya merupakan jenis alergenik paling umum yang diakui oleh hukum. Bahan alergen tersebut seperti halnya dengan susu, telur, ikan bersirip, ikan, kerang, kacang, tepung, dan kedelai (Robertson, 2023).

Penelitian sebelumnya yang berjudul “*The Effect of Adding the Heuristic Evaluation Method to the Usability Evaluation Method of Design Thinking in the UNSIL Vclass Application*” oleh (Isfahani et al., 2023). Penelitian ini membahas terkait identifikasi masalah *usability* dalam aplikasi UNSIL Vclass daalm menggunakan metode evaluasi heuristik yang dimasukkan pada tahap *empathize*. Hasil evaluasi dilakukan dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS), yang mana data yang didapatkan yaitu sebanyak 70 mahasiswa aktif. Hasil evaluasi awal tersebut mendapat nilai 54 dengan skor F dan rentang penerimaan “*not acceptable*”. Namun, dengan penerapan metode evaluasi heuristik, berhasil dikembangkan sebuah prototipe yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam tiga aspek utama *usability*: efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Waktu penyelesaian berkurang sebesar 86%, tingkat kesalahan berkurang lebih dari 90%, dan tingkat

penyelesaian mencapai 100%. Pengujian aspek kepuasan pada prototipe menggunakan SUS menunjukkan nilai 61 dengan skor D, dengan penerimaan "*acceptable*". Selain itu, dalam perancangan desainnya, penelitian ini menggunakan metode *design thinking* yang juga menerapkan 5 tahapan, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Pada tahapan *empathize*, dilakukan evaluasi awal untuk mencari masalah pada aplikasi tersebut. Kemudian, pada tahap *define* dilakukan dengan membuat *empathy map*, dan juga *user persona*. Pada tahap *ideate* dilakukan dengan membuat *pain point* pada setiap pengguna dan juga *site map*. Lalu, pada tahapan *prototype* dilakukan dengan membuat *low-fidelity* dan *high-fidelity prototype*. Pada tahap terakhir yaitu *testing*, dilakukan dengan menggunakan SUS dan *heuristic evaluation* pada setiap pengguna.

Penelitian kedua yaitu *paper* yang berjudul "*UI/UX Design of Ineffable Psychological Counseling Mobile Application using Design Thinking Method*" oleh (Defriani et al., 2022) menjelaskan tentang pembuatan desain aplikasi untuk pengguna yang menghadapi kesehatan mental sejak adanya pandemi. Pengimplementasian penelitian tersebut menggunakan pendekatan *design thinking* yang digunakan untuk memecahkan masalah yang mana hal tersebut solusinya berasal dari pengalaman atau kebutuhan pengguna. Penelitian ini dilakukan dari tahapan awal yaitu *empathize* sampai tahap *testing* atau pengujian dengan menggunakan *usability testing* pada beberapa level yaitu *learnability*, *effectiveness*, dan *efficiency* dengan menggunakan metode pengujian *Cognitive Walkthrough*. Hasil pengujian dengan *Cognitive Walkthrough* menunjukkan tingkat ketuntasan belajar 97% dan nilai MIUS yang tinggi, menunjukkan bahwa prototipe desain mudah digunakan dan efisien. Nilai MAUS sebesar 94 menegaskan bahwa antarmuka desain tersebut layak untuk diimplementasikan.

Kemudian, penelitian ketiga yang berjudul “Perancangan Tampilan Antarmuka Aplikasi *Self-Care* Berbasis *Mobile* untuk Mengatasi Kesehatan Mental dengan Metode *Design Thinking*” membahas terkait hal yang kekhawatiran kalangan remaja saat ini pada kesehatan mental yang mendorong peneliti dalam membuat rancangan desain aplikasi *self-care* dengan pendekatan metode *design thinking* dengan melibatkan lima proses dari tahap empati sampai pengujian. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *Single Usability Scale* (SUS) yang menunjukkan bahwa dengan 5 responden mendapatkan nilai rata-rata 83,5. Hasil tersebut menandakan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat keterimaan yang tinggi. Dalam perspektif *Letter Grade*, aplikasi ini mendapat kategori A dengan rating "Excellent" yang berarti bahwa kualitas ketergunaan aplikasi cukup baik dan dapat membantu remaja dan mahasiswa dalam menjaga kesehatan mental mereka (Bagaskara et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, menjadi dasar penelitian ini dilakukan. Maka, dibuatlah desain UI/UX aplikasi *Coffee Care* dengan metode *Design Thinking* berbasis *mobile*, untuk *coffee shop* Proof.co sebagai penyedia data menu dan preferensi pelanggan pada aplikasi. Dalam pengimplementasiannya, penelitian ini berfokus dengan menggunakan pendekatan metode *design thinking*. Pendekatan metode *design thinking* merupakan metode yang berorientasi pada pengguna dengan memahami dan merancang suatu permasalahan berdasarkan pada pengalaman yang terjadi (Trifena et al., 2023). Pendekatan metode ini memiliki lima tahapan, yaitu empati (*empathize*), definisi (*define*), ideasi (*ideate*), prototipe (*prototype*), dan pengujian (*testing*) (Andriani et al., 2023). Alasan dipilihnya metode *design thinking* adalah karena metode ini diciptakan untuk mengatasi masalah yang dimiliki oleh penderita alergi. Selain itu,

metode *design thinking* lebih mengedepankan pengguna yang memiliki alergi sebagai pembeli agar dapat membeli menu yang diinginkan dengan mengganti salah satu bahan alergen dalam menu tersebut. Rancangan desain aplikasi ini akan memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian menu serta mendapatkan rekomendasi tempat *coffee shop* yang menyediakan bahan pengganti alergi pada menu minuman di sekitar wilayah Mojokerto.

Penelitian ini akan menghasilkan rancangan desain aplikasi yang berfokus pada pembuatan *prototype* sebagai penyelesaian masalah yang dialami oleh penderita alergi. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat desain UI/UX dengan tingkat *usability* yang dapat diterima oleh pengguna yang memiliki alergi dalam melakukan pemesanan dan pembelian menu sesuai dengan preferensi masing-masing pengguna. Selain itu, manfaat dari adanya penelitian ini yaitu dapat membantu penelitian selanjutnya dalam pengembangan aplikasi *Coffee Care*, dengan mengidentifikasi fitur dan kebutuhan pengguna agar dapat lebih beragam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini dengan mengfokuskan pada kepentingan pengguna yaitu tentang bagaimana analisis dan perancangan desain UI/UX pada aplikasi *Coffee Care* sebagai solusi penggunaan aplikasi dengan menggunakan metode *Design Thinking* berbasis *mobile*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berikut beberapa batasan masalah yang dijadikan batasan sesuai dengan perumusan masalah tersebut:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan desain antarmuka dengan mengimplementasikan *wireframe* dan juga *prototype* desain aplikasi sebagai hasil akhir penerapannya dengan menggunakan metode pendekatan *design thinking*.
2. Target pengguna aplikasi yaitu seorang alergen yang pernah menggunakan dan melakukan pemesanan pada aplikasi perantara (seperti GoFood, GrabFood, atau ShoppeFood) lebih dari satu kali dan merupakan seorang pelanggan dari Café Proof.co sebagai studi kasus dalam pengambilan data penelitian.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian skripsi ini yaitu untuk membuat desain UI/UX aplikasi *Coffee Care* yang dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi sebuah aplikasi utuh oleh penelitian selanjutnya dengan fungsionalitas fitur dan teknologi yang dapat digunakan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dibutuhkan dalam penulisan penelitian skripsi agar laporan penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dan juga menjadi salah satu ajuan dalam mencapai tujuan penulisan skripsi seperti yang diharapkan. Berikut ini merupakan langkah dalam proses penyusunan skripsi:

### **BAB 1                    PENDAHULUAN**

Bab ini nantinya akan berisi gambaran umum terkait isi penelitian yang akan dilakukan. Bab pendahuluan nantinya akan berisi latar

belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan.

## **BAB II                    TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan berisi pengertian umum maupun khusus sebagai dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, kemudian metode, dan alat yang digunakan dalam penelitian

## **BAB III                    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini nantinya akan berisi langkah tahapan dalam penelitian yang dilakukan dengan membahas tentang identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, dan analisis kebutuhan pengguna.

## **BAB IV                    HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan berisi tentang hasil dari tahapan yang sudah dijelaskan dalam metodologi penelitian dan juga membahas tentang evaluasi keberhasilan perancangan desain antarmuka.

## **BAB V                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut.



## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang kumpulan literatur yang digunakan sebagai pedoman penelitian ini.

## **LAMPIRAN**

Bagian ini akan berisi tentang kelengkapan data maupun desain antarmuka sebagai penunjang dalam pembuatan skripsi.