

BAB I

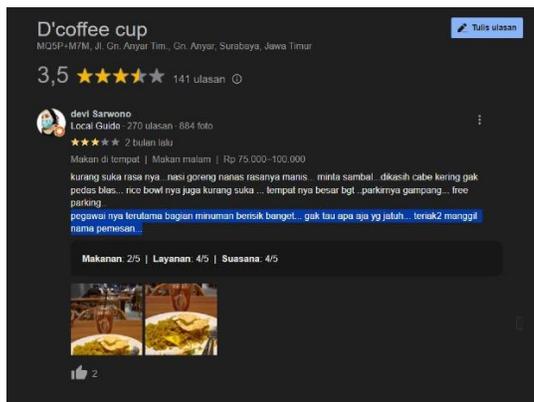
PENDAHULUAN

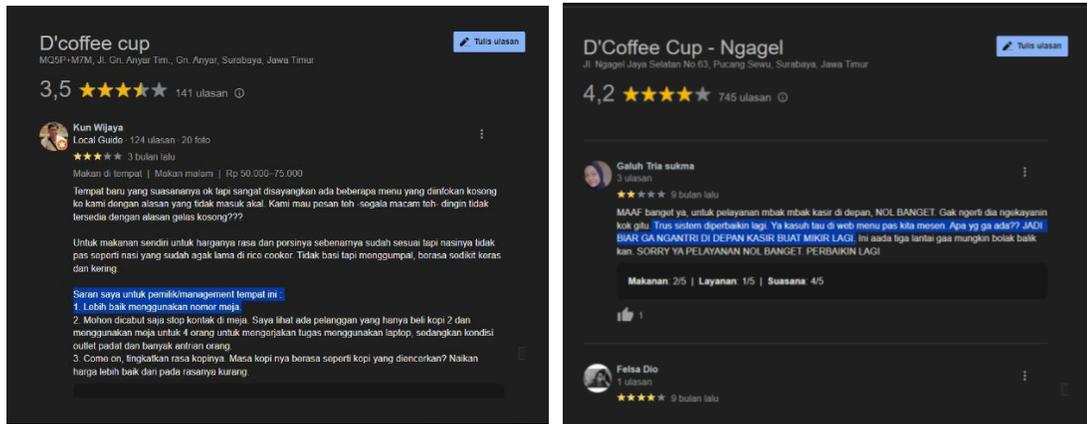
1.1 Latar Belakang

Era digitalisasi yang terus berkembang pesat membawa perubahan dengan hadirnya berbagai medium untuk memudahkan manusia dalam mengakses sebuah layanan, di antaranya maraknya penggunaan sistem digital dalam bisnis *food and beverage* (FnB). Rumah makan, kafe, dan restoran kini semakin mengintegrasikan aplikasi dalam kegiatan operasionalnya. Kehadiran aplikasi memberikan berbagai manfaat baik bagi pemilik bisnis maupun pelanggannya. Kemudahan dalam memesan makanan, sistem pembayaran, dan ulasan dapat dilakukan secara *real time* oleh pelanggan menjadi nilai tambah penggunaan sistem digital dalam bisnis. Dalam konteks ini, penggunaan aplikasi tidak hanya berkaitan dengan aspek fungsional, melainkan juga dengan tingkat kenyamanan dan kepraktisan, yang dapat ditingkatkan melalui perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang optimal. Putra dan Setiawan (2020) mengungkapkan bahwa pengembangan sebuah produk digital juga mencakup perancangan desain UI/UX untuk dapat memberikan pengalaman pengguna, kenyamanan visual, sekaligus menarik perhatian pengguna secara optimal.

D'Coffee Cup adalah sebuah kafe yang berlokasi di Surabaya yang turut mengadopsi tren penggunaan aplikasi pemesanan makanan, dengan menggunakan aplikasi berbasis website. Website D'Coffee Cup berfungsi sebagai portal informasi dan alat pemesanan menu. Meskipun telah berhasil mengadopsi penggunaan teknologi

informasi berupa website, masih terdapat berbagai tantangan terkait pengalaman pengguna yang dapat mempengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna pada website D'coffee Cup. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah ketidaklengkapan fitur pembayaran secara langsung melalui aplikasi. Pelanggan terpaksa harus tetap melakukan pembayaran secara langsung pada kasir walaupun pelanggan melakukan pemesanan melalui website. Hal ini sering kali mengakibatkan terjadinya antrian panjang di kasir. Tidak hanya berdampak pada pengalaman pelanggan, hal ini juga memberikan dampak negatif terhadap efisiensi operasional kafe. Tantangan lain ialah penggunaan aplikasi yang tidak ramah pengguna, desain yang rumit, dan kurang interaktif dapat menghambat adopsi teknologi informasi dan memberikan pengalaman yang kurang optimal bagi pengguna. Cahyani dan Indriyanti juga mengungkapkan bahwa *user interface* yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna akan mengakibatkan pengguna meninggalkan sistem tersebut (Pratama & Indriyanti, 2023).





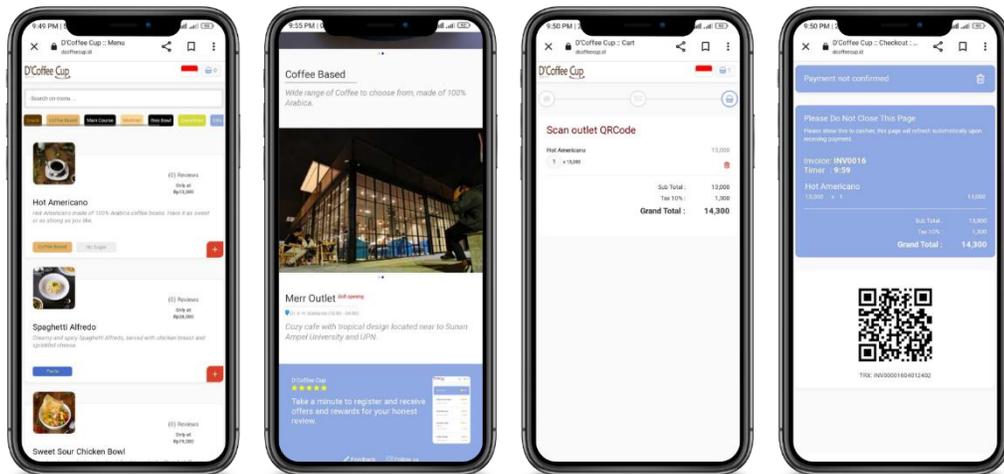
Gambar 1.1 Ulasan pelanggan D'Coffee Cup

Berdasarkan *review* atau ulasan pada Gambar 1.1 yang diberikan oleh pelanggan pada lokasi kafe di *Google*. Sebagian pelanggan berpendapat bahwa pelayanan di bagian kasir masih kurang. Pelanggan lainnya juga berpendapat bahwa pemanggilan pesanan membuat suasana kafe tidak kondusif dan lebih baik menggunakan nomor meja saja. Salah satu pelanggan juga memberi komentar bahwa perbaikan sistem perlu dilakukan untuk memunculkan menu-menu apa saja yang tersedia dan tidak tersedia secara *real time*, sehingga pelanggan tidak perlu mengantri lagi.



Gambar 1.2 Aplikasi Serupa (Kopi Kenangan)

Perbandingan terhadap aplikasi serupa juga dilakukan, yakni aplikasi Kopi Kenangan. Pada Gambar 1.2 terlihat bahwa aplikasi ini mendapatkan *rating* sebesar 4.9 dari 5, dimana nilai ini termasuk sangat tinggi. Setelah dilakukan perbandingan, didapatkan bahwa aplikasi Kopi Kenangan memiliki fitur yang lengkap dibandingkan website D'Coffee Cup, yaitu fitur pembayaran dengan menggunakan e-wallet, *virtual account*, dan kartu kredit; fitur pengaturan pesanan untuk menyesuaikan ukuran dan rasa pada menu yang dipilih; fitur *loyalty member* dengan poin; histori pesanan; promosi dan diskon; dan umpan balik pengguna.



Gambar 1.3 Tampilan website D'Coffee Cup

Gambar 1.3 di atas merupakan tampilan website saat ini yang diuji dengan melakukan *pretest* dengan *usability testing* dan UEQ. Berdasarkan hasil pengujian kegunaan (*usability testing*) aplikasi pada praevaluasi, skor akhir tingkat kegunaan adalah 42.5 dari 100. Dilakukan pula riset pendahuluan dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ), dimana didapatkan hasil nilai rata-rata yang rendah pada keseluruhan aspeknya, yakni *attractiveness* (-1.46), *perspicuity* (-1.15), *efficiency*

(-1.65), *dependability* (-1.33), *stimulation* (-1.48), dan *novelty* (-1.42). Nilai keenam aspek ini masih berada pada level buruk. Mengacu pada kedua data pengujian tersebut, maka disimpulkan bahwa desain UI aplikasi saat ini masih sangat kurang, baik dari segi visual maupun pengalaman pengguna.

Untuk menyelesaikan permasalahan pada website D'Coffee Cup yang masih kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna maka perlu dilakukan perancangan ulang desain *user interface* dan *user experience* dari website D'Coffee Cup. Redesain (perancangan ulang) UI/UX dilakukan menggunakan metode *design thinking*. Latar belakang pemilihan metode ini adalah karena metode *design thinking* berfokus pada pengguna atau *user (human centered design)*. Ilham, Wijayanto, & Rahayu (2021) mengatakan bahwa *design thinking* adalah suatu metode pendekatan inovatif yang berfokus pada kebutuhan manusia, dirancang sedemikian rupa mirip dengan cara desainer mengintegrasikan kebutuhan individu, teknologi, dan kebutuhan bisnis. Auernhammer dan Roth mengungkapkan bahwa metode *design thinking* berfokus untuk menyelesaikan masalah dan menyajikan solusi sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang kemudian diwujudkan dalam sebuah desain (Kurniawan, Adnan, & Putra, 2023). Alasan lain penelitian ini menggunakan metode *design thinking* adalah karena saat ini, metode *design thinking* banyak digunakan oleh *startup unicorn* dan *startup* berukuran menengah dalam pengembangan produk. Perancangan desain UI/UX pada skripsi akan melewati 5 (lima) tahapan yaitu *empathy*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*.

Penelitian sebelumnya yang pernah membahas tentang metode *design thinking* ialah "Design Thinking Approach for User Interface Design and User Experience on

Campus Academic Information System”. Penelitian tersebut memaparkan proses perancangan ulang SIMAK (Sistem Informasi Akademik Kampus) berbasis *website* dan pengembangan SIMAK berbasis *mobile* di Universitas Siliwangi. Hasil dari penilaian *User Experience Questionnaire (UEQ)* dari *same expert user plus end-user* untuk web dan *mobile* masing-masing meningkat 6 skala UEQ yaitu *Attractiveness, Clarity, Efficiency, Accuracy, Stimulation* dan yang terakhir khususnya *Novelty* yang mengalami peningkatan sebesar 5.286 dan 5.264 dari nilai awal -0.880. Penelitian lain yang membahas mengenai metode *design thinking* adalah penelitian dengan judul, “User Experience Design for Information Technology Career Preparation Platform Using the Design Thinking Method”. Penelitian ini memaparkan proses perancangan aplikasi *mobile* persiapan karir mahasiswa, adapun hasil pengujian dengan *usability testing* yakni dengan nilai efektivitas 100% dan efisiensi 0.08 berhasil/detik.

Merujuk pada beberapa penelitian di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul "Perancangan Ulang UI/UX Website D'Coffee Cup ke Aplikasi Mobile dengan Menggunakan Metode Design Thinking untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna". Tujuan dari penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan daya tarik aplikasi, mempercepat proses pemesanan layanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, diharapkan rancangan UI/UX yang baru pada website D'Coffee Cup dapat menjadi solusi atau rekomendasi bagi pihak kafe agar mampu meningkatkan kualitas pengalaman penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Apa saja permasalahan dan kebutuhan pengguna dari website D'Coffee Cup?
2. Bagaimana perancangan ulang desain antarmuka pengguna dan hasil yang dirancang untuk website D'Coffee Cup?
3. Bagaimana hasil evaluasi untuk *prototype* desain antarmuka pengguna aplikasi D'Coffee Cup?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang sesuai dengan perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah website D'Coffee Cup dengan penggunanya.
2. Penelitian berfokus pada perancangan desain antarmuka pengguna menggunakan metode *design thinking* dan tidak membangun aplikasi.
3. Penelitian melibatkan partisipan dari pengguna aktual website D'Coffee Cup.
4. Evaluasi menggunakan *usability testing*, UEQ (*User Experience Questionnaire*), dan *heuristic evaluation*.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan pengguna website D'Coffee Cup.
2. Untuk mengetahui proses perancangan ulang desain antarmuka pengguna website D'Coffee Cup dengan menggunakan metode *design thinking*.
3. Mengukur kepuasan pengguna sebelum dan sesudah redesain atau perancangan ulang desain antarmuka pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disajikan ke dalam lima bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisi gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan yang mencakup pemaparan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka berisi dasar teori dan penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun dasar-dasar teori yang menunjang penelitian ini antara lain meliputi D'Coffee Cup, *Design Thinking*, *Usability Testing*, *UEQ (User Experience Questionnaire)*, *Heuristic Evaluation*, dan penelitian terkait.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab Metodologi Penelitian berisi alur serta metode penelitian yang akan digunakan, mulai dari studi literatur, metode pengumpulan data, metode perancangan dan penulisan laporan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil dan Pembahasan berisi penjelasan atau pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini akan dijelaskan proses perancangan UI/UX pada website D'Coffee Cup dengan menggunakan *design thinking*.

BAB V PENUTUP

Bab Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang disampaikan penulis terhadap penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi literatur yang digunakan sebagai pedoman dalam proses pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Berisi data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.