

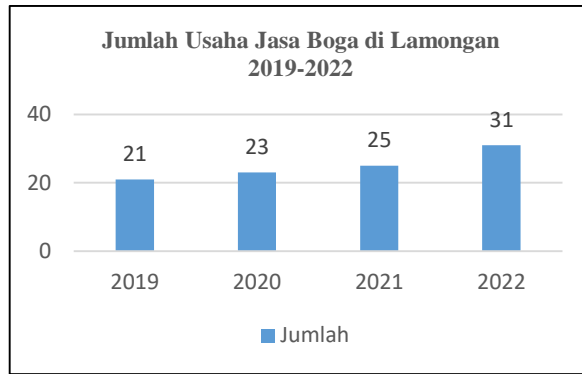
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya popularitas penggunaan *smartphone* dan perangkat elektronik pintar sebesar 2,01% pada tahun 2022 menjadikan teknologi informasi menjadi kebutuhan esensial bagi masyarakat (Badan Pusat Statistik, 2022). Kehadiran teknologi pintar ini memudahkan akses dan perolehan informasi secara cepat. Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk dalam upaya digitalisasi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Kabupaten Lamongan merupakan salah satu kabupaten yang sedang berupaya mengembangkan sektor UMKM yang dimilikinya. Salah satu contoh UMKM yang banyak diminati oleh masyarakat Lamongan adalah usaha *Catering*.

Catering adalah suatu usaha di bidang jasa dalam hal menyediakan atau melayani permintaan makanan, untuk berbagai macam keperluan meliputi *catering* pernikahan, *catering* industri, *outside* dan *inside catering service*, *catering* rumah sakit, *school meals service*, dan lain-lain (Syabana & Saputra, 2020). Saat ini UMKM *catering* di Lamongan sendiri mengalami perkembangan. Bisa dilihat pada Gambar 1.1 jumlah pengusaha jasa boga khususnya *catering* di Lamongan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Semakin banyaknya usaha *catering* yang tumbuh saat ini, membuat para pemilik usaha *catering* berfikir berbagai cara untuk mengembangkan usahanya agar dapat dikenal oleh masyarakat luas.

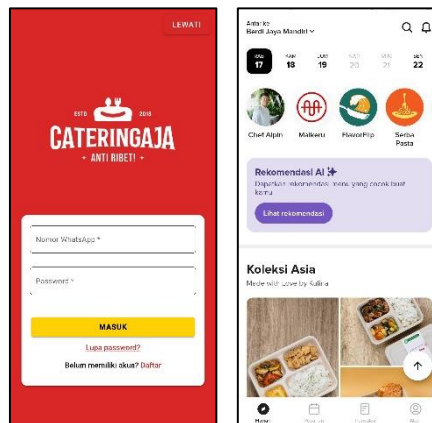


Gambar 1.1 Jumlah Usaha Jasa Boga di Lamongan 2019-2022
 Sumber: (BPS Kabupaten Lamongan, 2022)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Novie, pemilik catering Mama Kitchen mengatakan bahwa selama ini proses pemesanan catering masih dilakukan secara konvensional melalui *whatsapp* atau datang langsung ke tempat. Proses penyampaian informasi seperti informasi menu dan harga masih mengandalkan cara konvensional melalui mulut ke mulut baik itu dari pemilik usaha ke pelanggan ataupun dari pelanggan satu ke pelanggan lainnya, pamflet, brosur, buku menu fisik, dan sosial media. Pencatatan atau perekapan pesanan para pelanggan juga masih menggunakan pencatatan manual pada buku, kalender, ataupun menggunakan bantuan *excel*. Hal ini berpotensi menyebabkan proses transaksi yang terjadi tidak terarsip dengan baik sehingga pelaku usaha merasa kesulitan untuk mengetahui jumlah pemasukkan setiap bulan (Putra, 2023).

Sementara itu, menurut pelanggan *catering* yang telah diwawancarai mengatakan bahwa mereka kesulitan mencari informasi mengenai *catering*. Pelanggan hanya mengetahui informasi usaha catering di sekitar rumah dan dari kenalan terdekat. Selain itu, kurangnya informasi mengenai katalog menu dan *pricelist* menyebabkan pelanggan kesusahan membandingkan usaha *catering* dengan catering lainnya. Untuk mengetahui informasi *catering*, pelanggan harus

melakukan survey langsung ke tempat. Tentunya hal ini menghabiskan banyak waktu dan usaha. Oleh karena itu, di tengah era perkembangan teknologi yang pesat, terdapat potensi besar untuk mengoptimalkan peran teknologi dalam permasalahan tersebut.



Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Catering Aja dan Kulina

Pada saat ini, terdapat aplikasi *marketplace catering* yang telah dikembangkan melalui *platform* Play Store, yaitu aplikasi Catering Aja dan Kulina. Aplikasi Catering Aja adalah aplikasi catering yang melayani catering instan, langganan, dan untuk acara. Namun, pada aplikasi Catering Aja seringkali terjadi error saat melakukan login dan registrasi akun. Sementara itu, aplikasi Kulina adalah aplikasi yang menawarkan berbagai pilihan catering untuk pekerja kantoran. Pemesanan *catering* pada aplikasi Kulina hanya tersedia pada hari kerja saja dan pengantaran catering hanya melayani pengantaran di jam makan siang saja. Pada aplikasi ini tidak terdapat fitur *tracking* pesanan sehingga pembeli tidak bisa melacak status pesanan secara *real time*. Oleh karena itu, diperlukan adanya rancangan desain antarmuka aplikasi *marketplace catering* yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Adapun penelitian sebelumnya yang membahas mengenai pemesanan makanan yaitu dengan judul Perancangan Antarmuka Pengguna dan Pengalaman Pengguna dari Aplikasi Marketplace Bahan Makanan Dapur: Metode *User Centered Design*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX yang efektif untuk aplikasi e-marketplace bahan makanan dapur menggunakan metode UCD. Penelitian tersebut menghasilkan skor rata-rata SUS yaitu 83.5, termasuk dalam kategori *acceptable* dengan rating *Excellent* yang berarti secara *usability* mendapatkan penilaian dapat diterima atau layak (Sugandi & Isnaini, 2023).

Penelitian lainnya yang membahas mengenai metode *User Centered Design* yaitu berjudul Perancangan UI/UX Pada E-Commerce ‘Hallo Coffee’ Menggunakan Metode *User Centered Design*. Penelitian tersebut bertujuan untuk merancang sebuah desain user interface untuk aplikasi pemesanan menu di sebuah kafe sekaligus reservasi kafe secara online. Penelitian tersebut memperoleh hasil *heuristic evaluation* yaitu peneliti perlu meningkatkan pada poin *help users recognize, diagnose, and recovers user*. Selain itu, peneliti harus lebih memperhatikan bantu user mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan user (Dinata dkk., 2023).

Penelitian oleh Herlambang (2021) juga membahas mengenai metode *User Centered Design* dengan judul Perancangan UI / UX Aplikasi Destinasi Wisata dan Tempat Kuliner Berbasis Android Menggunakan Metode *User-Centered Design*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk membantu permasalahan turis dalam mencari informasi yang berkaitan destinasi wisata dan tempat kuliner. Pada penelitian ini diperoleh score SUS yaitu 83 yang artinya aplikasi tersebut termasuk dalam kategori *grade B* dengan rating *Excellent* (Herlambang dkk., 2021)

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya menjadi dasar penelitian ini dilakukan yaitu membuat rancangan UI/UX aplikasi *marketplace catering* “LA Catering”. Aplikasi *Marketplace* “LA Catering” adalah aplikasi berbasis mobile sebagai wadah untuk berinteraksi dan bertransaksi antara pelanggan dan pemilik *catering* secara online di manapun dan kapanpun tanpa datang langsung ke toko. Sebelum membangun aplikasi LA Catering, maka perlu dilakukan perancangan UI/UX aplikasi yang bertujuan untuk menghasilkan tampilan aplikasi yang berguna dan memberikan pengalaman pengguna yang baik. Dalam perancangan UI/UX ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) yang terdiri dari empat tahapan yaitu *Understand Context of Use*, *Specify User Requirements*, *Design Solutions*, dan *Evaluate Against Requirements*. Metode ini melibatkan pengguna dalam setiap tahap perancangan, mulai dari pemahaman kebutuhan dan tujuan pengguna, pengumpulan data pengguna, hingga perancangan dan evaluasi prototype (Sugandi & Isnaini, 2023). Metode *User Centered Design* dipilih karena penelitian ini membutuhkan pemahaman yang jelas tentang konteks penggunaan dan kebutuhan pengguna serta menargetkan pasar yang spesifik (Andiny dkk., 2021). Metode evaluasi yang digunakan untuk menganalisa pengalaman pengguna pada rancangan UI/UX aplikasi ini yaitu *usability testing*, *heuristic evaluation*, *System Usability Scale* (SUS), dan *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS). Tujuan dilakukannya evaluasi desain yaitu untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna terhadap desain yang dibuat dan memastikan bahwa desain yang telah dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil akhir dari penelitian ini berupa rancangan *prototype* aplikasi *Marketplace Catering* “LA Catering” berbasis mobile yang dirancang menggunakan metode *User Centered Design* dan metode evaluasi *System Usability Scale* (SUS), *heuristic evaluation*, dan *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS) untuk menganalisa pengalaman pengguna. Desain antarmuka aplikasi ini dirancang berbasis aplikasi mobile karena semua responden sebagai calon pengguna memiliki pengalaman menggunakan aplikasi marketplace berbasis mobile seperti Shopee dan Grab. Rancangan UI/UX aplikasi ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi desain dalam perancangan aplikasi yang bermanfaat untuk memudahkan proses transaksi pemesanan *catering* antara pembeli dan pemilik usaha catering secara lebih efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain:

1. Bagaimana penerapan metode *User Centered Design* pada perancangan desain UI/UX aplikasi *Marketplace Catering* untuk memberikan hasil pengalaman pengguna yang baik?
2. Bagaimana penilaian hasil rancangan UI/UX aplikasi *Marketplace Catering* menggunakan metode *User Centered Design*?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Penelitian berfokus pada perancangan desain antarmuka menggunakan metode *User Centered Design* sebagai metodologi penelitian.

2. Wawancara dilakukan kepada maksimal lima responden untuk mewakili persona dari setiap pengguna aplikasi.
3. Target pengguna aplikasi *Marketplace* “LA Catering” adalah pelanggan dan pemilik usaha catering di Kabupaten Lamongan.
4. Metode evaluasi pada penelitian ini menggunakan metode *usability testing*, *heuristic evaluation*, *System Usability Scale (SUS)*, dan *Questionnaire for User Interface Satisfaction (QUIS)*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui cara penerapan metode *User Centered Design* pada perancangan desain UI/UX aplikasi *Marketplace Catering* untuk memberikan hasil pengalaman pengguna yang baik.
2. Untuk mengetahui penilaian hasil rancangan UI/UX aplikasi *Marketplace Catering* menggunakan metode *User Centered Design*.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang dasar teori serta penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun dasar-dasar teori

yang menunjang dalam penelitian ini antara lain meliputi catering, user centered design, dan usability testing yang akan digunakan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan dan metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini diantaranya identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan, dan penulisan laporan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian serta pembahasan tentang hasil dari tahapan perancangan antarmuka selama penelitian mulai dari analisis, perancangan desain antarmuka, dan evaluasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya untuk menghasilkan desain antarmuka yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang literatur-literatur yang digunakan untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang data maupun pelengkap yang dapat menunjang penyusunan penelitian ini.