

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era milenial ini, Indonesia tercatat sebagai salah satu pengguna aplikasi Mobile paling aktif di dunia, bersaing dengan negara-negara seperti China, India, Brazil, dan Korea Selatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *App Annie*, rata-rata pengguna Indonesia menghabiskan waktu hingga lebih dari 250 menit per hari berkecukupan dengan aplikasi *Mobile* (Maulana, 2018). Berdasarkan hal tersebut, terbukti bahwa tidak hanya pada perseorangan maupun individu orang Indonesia yang menggunakan teknologi *Mobile* dan aplikasi. Menurut survei yang dilakukan oleh Katadata pertumbuhan pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai 89% populasi pada tahun 2025. (Perbanas et al., n.d.)

Perkembangan teknologi saat ini merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dalam aspek kehidupan. Setiap pembaharuan teknologi yang diciptakan memberikan banyak manfaat bagi kehidupan, serta berdampak pada aktifitas manusia. Teknologi informasi di bidang aplikasi *mobile* saat ini digunakan di berbagai aspek, seperti Kesehatan, Pendidikan, keuangan, usaha kuliner dan lain sebagainya. Usaha kuliner merupakan salah satu usaha yang cukup banyak menggunakan aplikasi *mobile*, baik untuk layanan informasi maupun layanan pemesanan. Kendati demikian masih ada usaha kuliner yang belum memanfaatkan kemajuan teknologi di bidang layanannya salah satunya Cafe Mamamimichiel.

Cafe Mamimichiel terletak di kelurahan pisang candi malang Jawa Timur. Peneliti mengambil Cafe Mamimichiel sebagai lokasi penelitian karena telah melakukan observasi kemudian menemukan permasalahan yang ada. Saat ini Cafe Mamimichiel belum memanfaatkan kemajuan teknologi pada bidang layanan pemesanan yang artinya masih menerapkan *system* manual untuk proses pemesanan makanan dan minuman. *System order* secara manual pada Cafe menimbulkan beberapa masalah. Permasalahan yang sering terjadi adalah

ketika pelanggan sudah memutuskan menu makanan dan minuman yang ingin dipesan, pelanggan harus menunggu lama kedatangan pelayan untuk mencatat pesanan atau mengambil data pesanan yang telah ditulis. Masalah lainnya yaitu terjadi *double order* dan ketidakakuratan pesanan dari pelanggan akibat menumpuknya nota *order* yang sering terjadi ketika ramai pelanggan.

Dengan permasalahan tersebut, maka dibuatlah aplikasi berbasis *mobile* yang dapat mempermudah pemesanan menu makanan dan minuman di Cafe Mamimichiel tanpa perlu memanggil pegawai untuk meminta daftar menu ataupun mencatat menu yang akan dipesan. Tujuannya yaitu agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pemesanan, menghemat waktu, menghemat kertas dan juga dapat menarik perhatian pelanggan dengan *system* baru tersebut.

Dalam pembuatan aplikasi tidak terlepas dari perancangan UI. *User Interface* merupakan interaksi yang terjadi antara program dengan penggunanya. *User Interface* terkait dengan tampilan visual yang tersaji pada permukaan aplikasi. Oleh sebab itu, aplikasi *mobile* memerlukan tampilan desain *User Interface* yang lebih mudah dipahami dan *user friendly* yang merupakan tujuan dari desain *User interface*.

Pembuatan perancangan desain UI/UX yang sesuai untuk layanan pemesanan Cafe Mamimichiel peneliti menggunakan pendekatan metode *Design Thinking*. Pendekatan ini memanfaatkan pemikiran kreatif dan proses berulang untuk menciptakan solusi yang inovatif dan relevan. Pada kasus ini, pendekatan *Design Thinking* digunakan dengan tujuan agar keinginan yang kompleks dari calon pengguna dapat terdefinisikan secara jelas sehingga kedepannya penggunaan antarmuka pengguna lebih optimal dan menciptakan pengalaman ketika mengakses dengan nyaman dan mudah.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengangkat penelitian dengan judul **”PERANCANGAN DESAIN UI/UX PADA LAYANAN PEMESANAN CAFE MAMIMICHIEL BERBASIS *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melaksanakan analisis *User Experience* guna mendapatkan informasi mengenai kebutuhan *user*?
2. Bagaimana merancang solusi desain dari hasil analisis *User Experience* berbasis *Mobile App* yang sesuai dengan kebutuhan *user* menggunakan pendekatan metode *Design Thinking*?
3. Bagaimana menguji desain *User Interface* yang telah dibuat bisa sesuai dengan kebutuhan *user*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, diantaranya:

1. Melakukan analisis *User Experience* guna mendapatkan informasi mengenai kebutuhan *user*.
2. Melakukan rancangan desain *User Interface* berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan.
3. Melakukan testing terhadap rancangan desain yang telah dibuat menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Kepada pemiliki Cafe Mamimichiel beserta pegawainya, dengan adanya penelitian ini peneliti berharap bisa membantu memudahkan pegawai Cafe Mamimichiel dalam segi layanan pemesanan.
2. Untuk pengguna, bisa memudahkan dalam memesan serta informasi dari Cafe tersebut.
3. Untuk peneliti, tentu agar memperluas wawasan dan pengetahuan baru mengenai langkah perancangan *Mobile app*.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun Batasan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Perancangan terhadap desain UI/UX berbasis *Mobile*.
2. Tampilan antarmuka dari sisi pelanggan
3. Peneliti dilakukan dari sudut pandang pengguna yaitu *user*.
4. *Prototype* digunakan sebagai simulasi aplikasi yang dirancang.