

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang berkembang pesat dari tahun ke tahun, terutama di bidang internet, tidak hanya mempengaruhi gaya hidup masyarakat tetapi juga mengubah pola pikir masyarakat sebagai dampak langsung perkembangan teknologi (Mahendra Firmansyah et al., 2023). Banyak Industri makanan dan minuman (F&B) yang terus-menerus mengalami perkembangan di berbagai belahan dunia. *Café* dan restoran menjadi tempat tidak hanya untuk bersantai dan menikmati hidangan, tetapi juga sebagai tempat untuk bersosialisasi dan menikmati pengalaman kuliner yang unik. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri ini, promosi produk F&B menjadi kunci utama dalam menarik perhatian pelanggan dan meningkatkan penjualan (Haerofifah, 2022).

Dengan semakin meningkatnya penggunaan smartphone, aplikasi mobile telah menjadi alat yang efektif dalam memperluas jangkauan, meningkatkan visibilitas, dan memperkuat interaksi dengan pelanggan. *Eatery Café* sebagai salah satu *Café* yang beroperasi di tengah persaingan yang sengit, tertarik untuk mengembangkan *mobile app* yang interaktif untuk meningkatkan kesadaran terhadap promosi dan penjualan produk F&B mereka. Rancangan UI dan UX memiliki peranan yang penting untuk menentukan kesuksesan *mobile app*. Ke efektifan antarmuka pengguna (UI) akan menjamin bahwa pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan lancar dan menarik secara estetika, sementara pengalaman pengguna (UX) yang baik akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan.

Namun, seringkali *mobile app* yang ada kurang memperhatikan kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga tidak mampu memberikan pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan perancangan yang berorientasi pada pengguna, seperti metode *User-Centered Design* (UCD) yang mampu memastikan bahwa pengembangan *mobile app* dapat memberikan

manfaat yang berarti bagi pengguna. Tahapan UCD, seperti analisis kebutuhan pengguna, perancangan prototipe iteratif, dan evaluasi pengguna, akan digunakan untuk memastikan aplikasi yang dihasilkan tidak hanya memenuhi ekspektasi pengguna tetapi juga tujuan bisnis dari *Eatery Café*.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan berkontribusi pada pengembangan aplikasi mobile yang lebih baik berbasis UI/UX, tetapi juga memberikan wawasan yang berharga bagi pelaku bisnis F&B lainnya dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja bisnis mereka.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peneliti merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk *Eatery Café* dengan menggunakan pendekatan Desain Berpusat pada Pengguna (*User-Centered Design/UCD*) sehingga dapat diterima dengan baik oleh pengguna?
2. Bagaimana pengaruh UI/UX interaktif *Eatery Café* terhadap peningkatan penjualan produk F&B dan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Desain UI/UX yang dirancang dengan pendekatan UCD dapat mudah diterima dan memberikan kenyamanan kepada pengguna.
2. Untuk melihat seberapa besar pengaruh UI/UX interaktif *Eatery Café* terhadap peningkatan kesadaran, minat, dan pembelian produk F&B di *Eatery Cafe*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a) Dapat meningkatkan ketrampilan melakukan penelitian lapangan, menganalisis data, dan menginterpretasikan temuan.
 - b) Mengembangkan ketrampilan perancangan UI/UX.
 - c) Mendapatkan pemahaman tentang dunia F&B termasuk tren dan peluang pemasarannya.
 - d) Memberikan kontribusi terhadap pengenalan teknologi inovasi terkait cara promosi dan penjualan produk, serta mengintegrasikan teknologi digital ke dalam praktik bisnis yang ada.

2. Manfaat bagi *Café*
 - a) Dapat membantu peningkatan promosi dan penjualan kepada *customer*.
 - b) Adanya keterlibatan *customer* secara langsung sehingga dapat memperkuat hubungan dengan *customer*.
 - c) Keunggulan pesaing F&B dalam industri yang semakin maju dan kompetitif.
 - d) Peluang kolaborasi dengan Mitra dan Pemasok.
3. Manfaat bagi *Customer*
 - a) Memberikan kemudahan dan kenyamanan *customer* dalam mengakses informasi menu, promosi, dan layanan yang diberikan oleh *cafe*.
 - b) Meningkatkan pengalaman dan kesadaran *customer* dengan adanya antarmuka yang intuitif dan responsif .
 - c) Dapat memanfaatkan penawaran *Café* untuk memperoleh diskon atau hadiah tambahan saat melakukan pembelian produk yang ditawarkan.

1.5 Batasan Penelitian

1. Fokus penelitian terletak pada desain Antarmuka Pengguna (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX), tanpa memasukkan pembahasan mengenai pengembangan sistem.
2. Perancangan dibuat menggunakan aplikasi Figma.
3. Rancangan tampilan berbasis *mobile app*.
4. *Prototype* ini berperan sebagai simulasi aplikasi mobile yang akan dihasilkan.
5. Penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan perspektif pengguna.
6. Penelitian ini akan difokuskan pada *Eatery Cafe* yang berlokasi di wilayah Malang, dengan penggunaan data dan *feedback* yang diperoleh dari pelanggan yang mengunjungi *Café* tersebut.