

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan cepat hingga di seluruh belahan dunia salah satunya Indonesia, tujuan adanya teknologi agar dapat mempermudah manusia dalam melakukan segala hal. Teknologi informasi saat ini sudah banyak sekali digunakan dalam bidang-bidang lainnya yaitu seperti meng-input data, processing data, mengolah data dan menghasilkan berbagai macam informasi yang akurat, baik dan cepat. Teknologi informasi sudah banyak merambah di berbagai institusi pemerintahan hingga sampai pada perusahaan swasta. Dan saat ini perkembangan teknologi informasi telah sampai pada lingkungan masyarakat yaitu dunia bisnis.

Para pengusaha saling berlomba-lomba untuk menciptakan sebuah produk layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas salah satu contohnya adalah pada bidang layanan jasa pesan antar makanan atau *food delivery* yang merupakan suatu layanan yang bergerak dibidang makanan dengan sistem mengirim makanan dari rumah makan atau restoran menuju ke lokasi yang diinginkan oleh pemesan. Dari tahun ketahun teknologi terus menunjukkan kemajuan sangat pesat, hal ini berdampak pada peningkatan jumlah pengguna dari waktu ke waktu. Sebelum adanya inovasi teknologi yang canggih dulu, ketika seseorang ingin menikmati suatu jenis makanan tertentu, perlu pergi langsung ke restoran yang mempersiapkan atau menyediakan makanan tersebut.

Dengan adanya inovasi teknologi seperti jasa pesan antar makanan (*food delivery*) menjadi lebih praktis dan efisien. Walau demikian, dalam situasi persaingan yang semakin padat dalam lingkungan industri bisnis ini pengalaman pengguna yang baik dapat menentukan kunci keberhasilan suatu aplikasi. Ketika pengguna merasa puas dengan kualitas antarmuka/UI pada layanan tersebut maka pengguna akan cenderung sering menggunakannya.

Hingga saat ini dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat tetapi masih banyak ditemukan layanan aplikasi jasa pesan antar makanan yang belum sepenuhnya memuaskan seperti kesulitan dalam mengarahkan atau menavigasi

aplikasi serta mencari dan menemukan menu-menu spesifik dan fitur- fitur yang diinginkan karena minimnya pengetahuan pengembang tentang bagaimana menciptakan suatu aplikasi yang nyaman digunakan oleh pengguna serta minimnya juga pengetahuan prinsip-prinsip UI/UX sehingga tercipta sebuah aplikasi dengan antarmuka yang seadanya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alexander Wirapraja, Handy Aribowo. (2022) mengenai “Pengaruh Tampilan Antar Muka Terhadap Minat Beli Pelanggan M-Commerce”(Studi Kasus Pelanggan Gofood)” didapatkan bahwa terbukti variabel tampilan antarmuka (UI) dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap minat beli para konsumen pada aplikasi GoFood. Temuan ini konsisten dengan penelitian lain yang telah dipublikasikan pada Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) tahun 2020 tentang “Empirical Analysis of User Factors that Affect the User *Interface* Design in Mobile Applications”.

Oleh karena itu, para penyedia aplikasi jasa pesan antar makanan harus menerapkan prinsip-prinsip UI/UX agar dapat terus meningkatkan kualitas layanan untuk para penggunanya. Berdasarkan latar belakang tersebut perlu dilakukan evaluasi yaitu untuk eksplorasi secara spesifik tentang pengaruh penerapan prinsip UI/UX pada aplikasi jasa pesan antar makanan terhadap kualitas antarmuka (*interface*) dan dampak pada tingkat kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penggunaan prinsip UI/UX pada aplikasi jasa pesan antar makanan saat ini ?
2. Bagaimana pengaruh implementasi metode design thinking untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi jasa pesan antar makanan?

3. Bagaimana pengujian usability dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah dan meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi jasa pesan antar makanan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi mengenai prinsip-prinsip UI/UX terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi jasa pesan antar makanan
2. Mengevaluasi kebutuhan, keinginan pengguna, dan selera atau kecenderungan yang diinginkan pengguna.
3. Memberikan rekomendasi dan strategi berdasarkan evaluasi yang ditulis untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dengan adanya penelitian ini maka prinsip UI/UX diharapkan dapat menganalisis UI yang telah diimplementasikan pada aplikasi tersebut. Hal ini dilakukan agar pengembang dapat menciptakan antarmuka (UI) yang lebih mudah untuk digunakan.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dari para pengguna yang telah menggunakan aplikasi jasa pesan antar makanan dengan prinsip UI/UX dapat meningkatkan pengalaman pengguna.
3. Penelitian ini diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi jasa pesan antar makanan tentang sejauh mana dampak penggunaan prinsip UI/UX dapat meningkatkan pengalaman pengguna.
4. Pada penelitian ini diharapkan pengembang dapat memahami apa saja factor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

5. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka akan terdapat hasil berupa saran untuk pengembang dan rekomendasiperbaikan, penyesuaian fitur-fitur atau juga bisa menciptakan fitur-fitur baru agar para pengguna lebih tertarik untuk menggunakannya.