

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mengalami transisi kehidupan yang disebabkan oleh lahirnya virus *Covid-19* yang pertama kali ada pada wilayah Wuhan terdeteksi semenjak bulan Desember 2019 dengan interaksi terbuka menjadi sebuah tetap dirumah yang berdampak pada sisi ekonomi, operasional kerja, Pendidikan, dan masih banyak lagi. Sebanyak 6.051.850 pasien pengidap *Covid-19* terus meningkat (Fitriyah Rif'atul and Luqyana, 2022)

Dampak yang dapat dirasakan ketika era jaga jarak memberikan sebuah perubahan besar pada kehidupan, salah satunya rumah makan dan resto menjadi korban yang memulai kebijakan baru dengan adanya *take away* makin marak sehingga membantu pembeli dan penjual yang dapat mempermudah transaksi dimanapun dan kapanpun, tidak ada tahap tawar menawar karena tarif sudah ditentukan (Nugroho *et al.*, 2021) Masyarakat dapat memesan makanan dengan kondisi saat ini yang serba digital melalui aplikasi *online*, berdasarkan berbagai riset yang telah dilakukan pada Oktober 2021 36% responden menyatakan bahwa mereka baru mulai menggunakan layanan *delivery order* dalam 12 bulan terakhir, sementara 54% konsumen mengatakan bahwa frekuensi penggunaan layanan pesan-antar makanan meningkat selama pandemi (Ruth, Prilica and Dwijayati Patrikha, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian DailySocial.id, aplikasi mobile yang banyak digunakan untuk melakukan *delivery order* adalah *GrabFood*, yang menempati peringkat keempat dengan 25,21% dari total 1027 responden. Aplikasi ini diminati sebab konsumen dapat melakukan pesan antar kapanpun dan dimanapun dengan lebih efisien, aman, dan nyaman (Widanengsih, Kurniadi and Destiana, 2022) Pemesanan melalui daring juga dapat menyebabkan keluhan dari pedagang maupun pembeli karena adanya harga makanan diaplikasi sering berbeda dengan harga langsung di resto. Hal ini menjadi sebuah masalah yang menimbulkan Masyarakat resah karena harga yang dijual aplikasi lebih mahal karena adanya pajak sebesar 20% sehingga kenaikan harga dapat dipastikan ada

pada aplikasi pemesan melalui ojek *online*.

Peningkatan pesanan *online* disertai dengan masalah harga yang naik dan layanan yang tidak efisien. Banyak pelanggan lebih suka memesan melalui *WhatsApp* restoran untuk menghindari biaya tambahan, meski ini kadang mengakibatkan masalah logistik seperti pesanan tertukar atau terlupa dan respon lambat dari restoran. Re-Food hadir sebagai sebuah penanganan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, aplikasi ini menggunakan *WhatsApp Business* untuk otomatisasi balasan perekapan pesanan, yang memiliki tujuan meningkatkan optimalisasi pelayanan dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan pesanan makanan secara *real-time* dan akurasi yang lebih tinggi.

Perancangan desain aplikasi Re-Food menjadi esensi untuk membangun antarmuka yang memenuhi kebutuhan secara efisien. Tujuan utama perancangan desain ini adalah merancang antarmuka yang mudah digunakan dan intuitif, sehingga pengguna dapat dengan mudah menavigasi aplikasi, melakukan pemesanan atau sumbangan makanan, serta menemukan informasi yang mereka cari.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang didapat dari latar belakang diatas, yaitu:

1. Seberapa efektif desain antarmuka Re-Food dalam meningkatkan optimalisasi pelayanan dan mengurangi kesalahan dalam rekap order?
2. Bagaimana desain antarmuka Re-Food memberikan pengalaman pengguna yang mudah dan sederhana untuk meningkatkan penggunaan layanan?

1.3 Tujuan

Tujuan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan diatas adalah :

1. Meningkatkan penggunaan aplikasi mobile dengan antarmuka yang efisien, aman, nyaman, dan meningkatkan kepercayaan pengguna

2. Merancang antarmuka aplikasi refood yang intuitif untuk memudahkan pengguna dalam menavigasi, memesan makanan, dan menemukan informasi yang dibutuhkan

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan efektif desain antarmuka Re-Food untuk optimalisasi pelayanan rekap order
2. Merancang desain antarmuka aplikasi Re-Food untuk memenuhi kebutuhan secara efisien, mudah digunakan dan sederhana.