

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Aplikasi layanan pesan antar makanan semakin populer hingga saat ini di berbagai kalangan masyarakat. Peluncuran fitur *Go-Food* dalam Aplikasi Gojek pada bulan April 2015 lalu, membawa dampak perubahan pada perilaku masyarakat yang mulai beralih memanfaatkan teknologi untuk memesan makanan dan minuman. *Go-Food* adalah sebuah fitur pada aplikasi Gojek yang menyediakan layanan pesan antar makanan dan minuman secara online. Kemudian di tahun berikutnya mulai muncul aplikasi menggunakan fitur sejenis seperti Grab Food dan Shopee Food. Layanan pesan makanan dan minuman secara online ini sangat mempermudah dan menghemat waktu dalam memesan makanan. Meningkatnya penggunaan perangkat seluler, penetrasi internet, dan layanan pengiriman membuat pertumbuhan yang sangat luar biasa untuk bisnis layanan pesan antar makanan secara online ini (Firda Azzah Putri Amarini, 2024).

Aplikasi Dikantin Polije merupakan aplikasi yang menyediakan layanan pesan antar makanan dan minuman secara online di Politeknik Negeri Jember, yang dirilis sejak bulan Desember 2023 lalu di Play Store oleh Dharma Wanita Politeknik Negeri Jember yang bekerja sama dengan Teaching Factory JTI NOVA. Dharma Wanita (DWP) Politeknik merupakan sebuah organisasi yang beranggotakan istri dari Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di bawah naungan instansi Politeknik Negeri Jember yang di ketuai oleh Yeni Ida Kurniawati Surateno. Aplikasi Dikantin Polije ini dirancang oleh Tim Developer dari Teaching Factory JTI NOVA berasal dari Mahasiswa Aktif yang menjalani kegiatan Magang di Teaching Factory JTI NOVA. Aplikasi Dikantin Polije bisa diunduh melalui Play Store.

Dengan adanya aplikasi Dikantin Polije, diharapkan mahasiswa dapat menikmati kemudahan untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman di kantin Politeknik Negeri Jember tanpa harus menghabiskan waktu berlama-lama untuk mengantri. Kemudahan transaksi tidak hanya mempengaruhi efisiensi pengguna, tetapi

juga dapat memberikan kontribusi positif terhadap operasional kantin Politeknik Negeri Jember. Layanan yang disediakan aplikasi Dikantin Polije dapat membantu mengurangi waktu tunggu, meningkatkan akurasi pemesanan, dan bahkan membuka peluang untuk meningkatkan variasi menu yang ditawarkan.

Meskipun aplikasi Dikantin Polije telah meningkatkan kemudahan transaksi di kantin Politeknik Negeri Jember, evaluasi dan perbaikan terus-menerus diperlukan agar aplikasi Dikantin Polije tetap relevan dan responsif terhadap perubahan kebutuhan dan harapan pengguna. Dari hasil survei pengujian kenyamanan dan kemudahan penggunaan pada aplikasi Dikantin Polije menggunakan metode *system usability scale* (SUS) menghasilkan nilai rata-rata 60,125 dari 40 responden. Nilai tersebut dalam SUS skor termasuk dalam *grade scale D*, dengan *acceptability ranges low*, dan *adjective rating ok* yang artinya aplikasi Dikantin Polije masih kurang baik dalam segi penggunaannya. Dalam survei tersebut, pengguna juga menambahkan saran perbaikan seperti tambahan fitur chat pada aplikasi Dikantin Polije untuk Kurir dan Pembeli, perbaikan tata layout, ukuran font, pemilihan warna, pemilihan alamat pengiriman untuk pembelian, perbaikan pada tampilan beranda pada aplikasi Dikantin Polije pembeli, perbaikan dashboard untuk kasir, dan menambahkan kategori untuk menu.

*Usability testing* atau pengujian kenyamanan penggunaan aplikasi Dikantin Polije menggunakan metode *system usability scale* (SUS) karena lebih cepat dan mudah dipahami oleh responden dalam menyelesaikannya, dan hanya terdiri dari sepuluh pernyataan. Hasil survei pada SUS berupa skor tunggal (0-100) sehingga relatif mudah dipahami oleh tim pengembangan juga (Yoga & Ardhana, 2022). Pengujian ini digunakan untuk menilai apakah aplikasi Dikantin sebelumnya telah memiliki nilai kebergunaan bagi pengguna. Dalam hasil studinya Yoga & Ardhana (2022) mengatakan “SUS memiliki instrumen yang jelas pada cara perhitungan untuk melakukan evaluasi sebuah aplikasi. Dengan demikian nilai evaluasi yang dihasilkan memiliki nilai kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan.”

Dari hasil skor nilai SUS menyatakan bahwa aplikasi Dikantin Polije saat ini belum memenuhi standar berdasarkan hasil skor *system usability scale*. Dalam

memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kenyamanan, serta kemudahan penggunaan aplikasi Dikantin Polije diperlukan sebuah perancangan ulang pada aplikasi Dikantin Polije. Perancangan ulang merupakan sebuah proses dalam membuat produk atau sistem baru dari pengembangan produk atau sistem yang sebelumnya telah tersedia (Alamsyah et al., 2022). Dengan demikian hasilnya dapat memberikan manfaat serta fungsi yang lebih baik untuk kedepannya (Gunawan dan Muhammad Reinaldy, 2021). Oleh karena ini, penelitian ini akan memfokuskan pada perancangan ulang *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) Dikantin Polije menggunakan metode Design Thinking, dengan harapan dapat memberikan solusi yang lebih baik, intuitif, dan memuaskan bagi pengguna aplikasi Dikantin Polije.

Menurut Wahyu Sanjaya & Febriandirza (2023), Design Thinking digunakan untuk mengidentifikasi sebuah masalah dan menemukan solusi dari masalah yang sedang dihadapi oleh pengguna. Metode ini terdapat 5 tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Metode ini dipilih karena kemampuannya untuk lebih memahami kebutuhan pengguna. Pendekatan ini tentunya sangat cocok untuk perancangan ulang aplikasi Dikantin Polije yang berfokus pada pengalaman pengguna. Selain itu, penerapan metode Design thinking dalam *redesign* aplikasi telah menunjukkan hasil yang menjanjikan. Sebuah studi oleh Ramadhan Harahap et al. (2024) menemukan bahwa penggunaan Design Thinking dalam *redesign* aplikasi meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 65% dan retensi pengguna sebesar 27%. Temuan ini menguatkan potensi metode ini untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik aplikasi Dikantin Polije.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dibuatlah Tugas Akhir dengan judul “*Redesign User Interface dan User Experience Aplikasi Dikantin Polije Menggunakan Metode Design Thinking*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana *redesign user interface* dan mengevaluasi *user experience* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi Dikantin Polije?
- b. Bagaimana mengintegrasikan metode Design Thinking dalam membantu proses *redesign* aplikasi Dikantin Polije?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini ditekankan hanya pada studi kasus aplikasi Dikantin Polije yang *update* terakhir tahun 2024 di playstore versi 1.7.0. Pembaruan versi di tahun berikutnya dari aplikasi ini tidak akan dibahas dalam penelitian.
- b. Penelitian ini difokuskan hanya pada pengembangan prototipe dan sampai tahap implementasi antarmuka desain ke framework flutter tanpa ada interaksi ataupun koneksi data yang akan digunakan sebagai bahan evaluasi oleh tim pengembang Aplikasi Dikantin Polije. Pembahasan lebih lanjut terkait implementasi dan integrasi prototipe ke dalam aplikasi utama dapat menjadi bagian dari penelitian lanjutan atau pengembangan selanjutnya.

### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari proposal Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menilai dan merancang kembali *user interface* dan *user experience* Dikantin Polije dengan metode Design Thinking guna meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi di kantin Politeknik Negeri Jember.
- b. Menyempurnakan dan mempercepat proses layanan pemesanan makanan dan minuman di Aplikasi Dikantin Polije.
- c. Melibatkan pengguna secara aktif dalam proses perancangan ulang *user interface* dan *user experience* untuk memahami lebih baik kebutuhan,

harapan, dan preferensi mereka, sehingga solusi yang dihasilkan dapat lebih tepat sasaran.

## **1.5 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai *user interface* dan *user experience* dalam penerapan metode design thinking.
- b. Pengembang mendapatkan rekomendasi tampilan *user interface* dari aplikasi Dikantin Polije guna menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
- c. Meningkatkan keterampilan dalam mengidentifikasi masalah dan mengembangkan solusi desain yang tepat sasaran.