

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dilansir dari Databoks, berdasarkan data *Internet World Stats* penggunaan internet di Indonesia menempati peringkat ke-3 terbanyak di Asia dengan jumlah 212,35 juta jiwa pada bulan Maret 2021 dengan penetrasi internet sebesar 76,8 % per Juni 2021 dan akan terus meningkat. Dengan adanya internet di masa kini menjadi kunci untuk perkembangan teknologi dan informasi untuk membawa banyak perubahan yang signifikan ditandai dengan kegiatan yang biasa dilakukan secara tatap muka seperti belajar, berkomunikasi hingga berbelanja baik barang maupun makanan sekarang dapat dilakukan hanya dengan menghadap ke satu layar.

Keuntungan dari dampak ini dapat dirasakan pada saat pandemi Covid-19 melanda di seluruh dunia, di mana semua orang khususnya di Indonesia dianjurkan untuk melakukan kegiatan 5M untuk mengurangi tingkat penyebaran virus ini dengan melakukan kegiatan mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas. Jika dilihat dengan seksama 3 di antara 5 kegiatan tersebut berfokus pada satu yaitu sebisa mungkin mengurangi interaksi untuk melakukan kegiatan yang bersifat tatap muka hal ini juga sesuai dengan peraturan pemerintah yang bertujuan mengurangi mobilitas masyarakat dan kerumunan mulai dari PSBB sampai yang terakhir PPKM dengan tingkatan yang berbeda sehingga masyarakat harus membatasi kegiatan yang biasanya dilakukan secara tatap muka namun dalam sekejap harus melakukan segala sesuatu dari rumah termasuk dalam membeli makanan.

Kegiatan membeli makanan pada saat pandemi dibantu dengan adanya aplikasi seperti Gojek dengan produk GoFood, Grab dengan produk GrabFood dan aplikasi lainnya yang bertujuan untuk membeli makanan secara daring dengan layanan *delivery* atau pesan antar maupun *pick up* atau lebih dikenal dengan *take away*. Penggunaan aplikasi seperti ini di Indonesia dikutip dari Suara.com menurut survei yang dilakukan Katadata *Insight Center* tercatat naik yang dilihat dari pertumbuhan pengguna baru serta perilaku responden yang menyatakan akan terus menggunakan layanan digital ini, bahkan setelah pandemi. Berdasarkan perkembangan warung

makan atau restoran yang menjadi *merchant* di beberapa aplikasi layanan *online food delivery* seperti GoFood dan GrabFood hasilnya menunjukkan untuk GrabFood omzet bisnis makanan yang dipesan melalui layanan pesan antar meningkat empat kali lipat sepanjang 2020, dikutip dari Laporan Tren Makanan dan Minuman Indonesia 2020/2021 sedangkan untuk GoFood bersumber dari Rosel Lavina, VP *Corporate Affairs Food and Groceries* Gojek mengatakan dalam empat tahun terakhir pendapatan GoFood meningkat 20 kali lipat. Sehingga dapat dikatakan dengan adanya aplikasi seperti ini dapat membantu UMKM untuk bisa meraih banyak keuntungan dan dapat memasarkan produknya dengan jauh lebih mudah walaupun terjadi bencana pandemi.

Aplikasi layanan seperti ini sebelum pandemi merebak mempunyai tujuan untuk memberikan pembeli banyak opsi untuk memilih makanan dalam hanya satu layar dengan memberikan efisiensi mulai dari waktu hingga tenaga. Pembuatan aplikasi dengan layanan *delivery* dan *pick up* telah menjamur di Indonesia baik ditujukan untuk khalayak umum atau hanya digunakan di satu wilayah tertentu misalnya kampus beberapa penelitian telah membuktikan bahwa penggunaan layanan seperti ini di wilayah kampus dapat memberikan efisiensi waktu dan tenaga, layanan yang lebih berkualitas, serta banyaknya pilihan opsi pembayaran menggunakan *e-wallet* dengan penggunaan platform yang beragam mulai dari *web app*, aplikasi dan *chatbot* Line.

Berdasarkan hasil observasi, penggunaan layanan seperti ini belum diterapkan baik yang membuka layanan mandiri maupun menjadi mitra untuk aplikasi Gojek dan Grabfood karena untuk pengantaran dari kedua aplikasi ini sendiri menggunakan motor dan tidak bisa memasuki kawasan lingkungan kampus A UNJ namun penggunaan metode pembayaran menggunakan *e-wallet* sudah banyak digunakan. Berdasarkan pada hasil penelitian pendahuluan dengan metode wawancara yang dilakukan dengan 5 mahasiswa yang berkuliah di lingkungan kampus A UNJ yang menunjukkan hasil bahwa terdapat *pain points* yang mereka alami saat membeli makanan di lingkungan kampus A UNJ. Pertama, jarak antara gedung perkuliahan yang terlalu jauh dari kantin sehingga menyebabkan waktu yang dibutuhkan akan menjadi lebih lama, lalu kedua adanya kerumunan di kantin yang tidak wajar yang menyebabkan susah mahasiswa untuk dapat berlalu-

lalang untuk melakukan eksplorasi dalam pemilihan makanan, membeli dan menyantap makanan di tempat kemudian ketiga tidak ada jaminan mengenai baik dari segi kualitas makanan dan rasa sehingga membuat mereka tidak bisa eksplorasi makanan karena kebingungan karena hanya tahu satu warung makan dan tidak berani eksplorasi karena takut mengecewakan, dan keempat luasnya kantin yang tidak seimbang dengan banyaknya mahasiswa sehingga menyebabkan suasana kantin yang terlalu ramai, panas dan sumpek karena tempat yang terlalu kecil untuk menampung banyak mahasiswa serta sirkulasi udara yang buruk serta kendala cuaca terutama saat hujan deras yang menyebabkan mereka tidak ada pilihan lain untuk berdiam diri menahan kelaparan atau berlari menerjang hujan deras karena tidak memiliki payung atau jas hujan. Selain *pain points* yang sudah disebutkan di atas, dengan adanya pandemi ini jika suatu saat perkuliahan tatap muka mulai diberlakukan lagi secara normal seperti sebelum pandemi. Maka ada kemungkinan kampus membuat *cluster* baru dalam penularan virus Covid-19 karena adanya kerumunan terutama pada jam makan siang walaupun saat ini warung makan tidak berkumpul di suatu tempat dan beberapa kantin tutup.

Mencegah kegiatan penularan dapat dihindari dengan kegiatan 5M yang telah disebutkan sebelumnya. Terjadinya perkembangan teknologi dan kegiatan makan adalah sesuatu yang harus dilakukan semua manusia, maka kampus dapat menjadi *problem solver* dengan sebuah produk digital berupa aplikasi layanan *online food delivery* dan *pick up* dapat diadopsi untuk lingkungan kampus A UNJ. Selanjutnya dapat menjadi solusi untuk mahasiswa sebagai pembeli untuk membantu menyasati permasalahan waktu dan tenaga yang sering ditemui pada saat membeli makanan dan kampus dapat menjadikan ini sebagai ladang bisnis. Bisnis ini nantinya akan berada di bawah naungan prodi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer atau bisnis bersama di bawah naungan kampus Universitas Negeri Jakarta.

Adopsi layanan *online food delivery* dan *pick up* yang diperuntukan untuk pembeli dengan menggunakan aplikasi tidak bisa dibuat begitu saja dengan perkembangan teknologi dan informasi seperti sekarang pembuatan aplikasi tidak hanya melibatkan *programmer*, desainer dan *system analyst* tetapi juga pengguna juga telah ikut membantu dalam pengembangan dan perkembangan suatu aplikasi

dan sekarang sudah menjadi tren dan menjadi suatu keharusan sampai akhirnya melahirkan bidang yang baru yakni *user experience* atau lebih dikenal dengan istilah UX yaitu respons baik itu emosi, kepercayaan, preferensi pengguna, fisik, psikologis, tingkah laku dan pencapaian baik sebelum, saat dan sesudah penggunaan produk sehingga tidak heran jika ini bukan hanya menjadi sebuah tren namun akan terus menjadi hal yang akan tertanam dalam pembuatan sebuah produk digital.

Salah satu fokus UX adalah konsep antarmuka atau dikenal dengan istilah UI yang merupakan singkatan dari *user interface* yang akan menggugah respons pertama pengguna untuk memutuskan apakah ia akan memakai atau tidak sebuah produk digital yang dipengaruhi mulai dari penampilannya menarik, indah serta mudah untuk digunakan sehingga pengguna merasa dimanjakan dan dimudahkan pada saat menggunakan produk digital tersebut. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan faktor kepuasan dan loyalitas pengguna khususnya bagi mahasiswa untuk memakai aplikasi layanan seperti ini adalah desain informasi yang jelas, navigasi yang nyaman dan mudah digunakan serta visual desain yang menarik dan sedap dipandang mata (Pal et al., 2021: 1–45). Sehingga untuk menentukan informasi apa saja yang harus ada, alur pemakaian yang nyaman dan mudah dimengerti serta visual desain seperti apa yang harus ditampilkan akan dilakukan sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan UX sehingga memberikan antarmuka dengan pengalaman pengguna atau *user experience* yang baik karena aplikasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa sehingga dapat mudah digunakan, intuitif dan efisien dalam menggunakannya.

Oleh karena itu akan dilakukan sebuah penelitian yang tertuju khusus mengenai perancangan antarmuka *mobile* mengenai layanan *online food delivery* dan *pick up* yang digunakan oleh pembeli untuk lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta dikarenakan belum adanya penggunaan kedua layanan seperti ini di lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta. Maka dengan pendekatan UX yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Lean UX karena metode ini dirancang untuk membuat produk dengan cepat dan murah karena dimulai dari fitur yang minim namun sangat dibutuhkan oleh pengguna tersebut yang nantinya



akan terus dikembangkan terus menerus (Aarliien & Colomo-Palacios, 2020: 500-510). Dengan adanya penelitian ini, maka akan dihasilkan sebuah *prototype high-fidelity* pada aplikasi layanan *online food delivery* dan *pick up* yang digunakan untuk pembeli ini dapat mendukung mobilitas pengguna yang memiliki aktivitas yang padat dan desain antarmuka yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dalam hal ini adalah pembeli.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang timbul, yaitu:

1. Kerumunan di kantin kampus dapat menjadi *cluster* baru penularan virus Covid-19 saat perkuliahan mulai aktif kembali.
2. Tidak adanya jaminan mengenai kualitas dan rasa pada saat membeli makanan
3. Waktu yang tidak cukup untuk eksplorasi dalam pemilihan makanan karena banyaknya kerumunan
4. Waktu yang tidak cukup untuk membeli makanan sampai bersiap-siap untuk menuju ke kelas berikutnya.
5. Luas dan sirkulasi udara kantin dan beberapa warung makan di lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta yang tidak sesuai dengan banyaknya mahasiswa yang mengikuti perkuliahan nanti.
6. Kendala cuaca terutama saat hujan deras sehingga tidak dapat membeli makanan.
7. Belum adanya penyelesaian masalah yang tepat yang dilakukan mahasiswa dalam memecahkan *pain points* yang berada pada poin 1 sampai 6 yang mereka alami.
8. Belum adanya penelitian mengenai perancangan antarmuka *mobile* mengenai layanan *online food delivery* dan *pick up* yang digunakan oleh pembeli untuk lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Meninjau latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka demi menjaga agar penelitian terarah, terfokus dan tidak

mendapatkan kendala dengan keterbatasan yang ada, beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Fokus pada penelitian ini adalah membahas mengenai perancangan antarmuka *mobile* mengenai layanan *online food delivery* dan *pick up* yang digunakan oleh pembeli untuk lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta.
2. Tidak membahas mengenai masalah yang berkaitan dengan keadaan kantin dalam sisi fisik serta masalah cuaca
3. Fokus pengguna adalah pembeli yang merupakan mahasiswa lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta.
4. Penelitian menggunakan metode Lean UX.
5. Luaran penelitian ini berupa rancangan antarmuka yang *high-fidelity prototype* menggunakan aplikasi Figma.
6. Antarmuka yang dibuat adalah modul untuk pembeli dikarenakan keterbatasan waktu.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Bagaimana cara merancang antarmuka *mobile* aplikasi *food delivery* dan *pick up* yang digunakan oleh pembeli untuk lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta berbasis *user experience* menggunakan metode Lean UX?”

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menciptakan sebuah rancangan antarmuka *mobile* aplikasi *food delivery* dan *pick up* yang digunakan oleh pembeli untuk lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta berbasis *user experience* dengan menggunakan metode Lean UX agar selanjutnya diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam mengembangkan aplikasi sejenisnya di lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini baik bagi mahasiswa, dosen dan juga bagi kampus adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian tersebut bisa menambah sumber pengetahuan dan informasi mengenai perancangan antarmuka dari aplikasi *food delivery* dan *pick up* yang digunakan oleh pembeli untuk lingkungan kampus A Universitas Negeri Jakarta.
- b. Penelitian ini bisa menjadi bahan kajian dan informasi bagi peneliti lainnya termasuk perguruan tinggi untuk membantu suatu program terkait di masa yang akan datang.
- c. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam membangun antarmuka aplikasi *mobile*.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Menyediakan rancangan tampilan antarmuka yang memudahkan pembeli yakni mahasiswa lingkungan di kampus A Universitas Negeri Jakarta dalam melakukan kegiatan membeli makanan dengan memakai layanan *online food delivery* dan *pick up* baik secara aspek utilitas dan kemudahan
- b. Menghasilkan sebuah prototipe *high fidelity* yang dapat digunakan baik secara langsung atau hanya sebagai acuan dalam pengembangan aplikasi sejenis

