

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mendorong perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat. Integrasi internet, perangkat mobile, dan sistem berbasis lokasi memungkinkan lahirnya layanan *on-demand* yang mengedepankan kecepatan, efisiensi, dan personalisasi. Layanan berbasis lokasi (*location-based services/LBS*) kini menjadi bagian dari infrastruktur ekonomi digital, tidak hanya dalam sektor transportasi, tetapi juga retail dan *food & beverage*.



**Gambar 1. 1 Presentase Pemesanan Produk Kopi
di Platform Pesan Makan Online**

Sumber: Jakpat - Kompas.id

Laporan industri menunjukkan bahwa pasar layanan berbasis lokasi dan sistem pelacakan real-time mengalami pertumbuhan yang konsisten

diproyeksikan terus meningkat secara global. Pertumbuhan ini dipicu oleh kebutuhan akan akurasi lokasi, integrasi data real-time, serta peningkatan ekspektasi konsumen terhadap layanan instan. Di Indonesia, penggunaan aplikasi pesan-antar makanan mengalami peningkatan yang signifikan. Survei Jakpat yang dikutip Kompas.id menunjukkan bahwa kopi merupakan salah satu produk yang paling banyak dipesan melalui platform online, bersama martabak asin maupun manis. Popularitas ini menjangkau berbagai generasi, mulai dari Gen Z hingga Gen X. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kopi bukan sekadar komoditas, melainkan bagian dari gaya hidup digital masyarakat urban. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan layanan kopi berbasis aplikasi tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada kualitas pengalaman digital yang menyertainya.

Dalam ekosistem digital yang kompetitif, pengalaman pengguna (*user experience/UX*) menjadi faktor penentu keberlanjutan aplikasi. UX mencakup persepsi pengguna terhadap kemudahan navigasi, kejelasan informasi, respons sistem, serta kenyamanan emosional selama proses interaksi. Data menunjukkan bahwa 88% pengguna cenderung kembali menggunakan platform setelah mengalami interaksi yang baik (MoldStud, 2024). Selain itu, alur navigasi yang intuitif dilaporkan dapat meningkatkan retensi pengguna hingga 50%. Hal ini menegaskan bahwa desain antarmuka tidak hanya berperan sebagai elemen visual, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap loyalitas pengguna. Meskipun demikian, dalam layanan

berbasis lokasi, kompleksitas UX meningkat karena melibatkan dimensi spasial dan temporal yang menuntut kejelasan informasi secara lebih tinggi.

Layanan berbasis lokasi seharusnya memuat informasi yang akurat mengenai ketersediaan layanan, cakupan area, serta estimasi waktu pengantaran. Ketika informasi tersebut tidak disampaikan secara jelas, muncul persepsi ketidakpastian (*uncertainty*) yang berpotensi menurunkan kepuasan dan kepercayaan pengguna. Transparansi informasi menjadi elemen penting dalam konteks ini, tidak hanya dalam bentuk penyampaian biaya, tetapi juga kejelasan status operasional, estimasi waktu, serta progres layanan secara real-time. Studi menunjukkan bahwa 78% pengguna lebih memilih platform yang menyediakan pembaruan status langsung atau live tracking (Mărcuță, 2025) karena transparansi tersebut membantu pengguna memahami kondisi layanan dan mengelola ekspektasi secara lebih realistis.

Meskipun secara konseptual transparansi informasi dianggap penting, implementasinya dalam layanan berbasis lokasi tidak selalu berjalan optimal, khususnya pada layanan dengan karakteristik operasional yang dinamis. Dalam kondisi tersebut, ketidakjelasan informasi tidak hanya menimbulkan kebingungan, tetapi juga meningkatkan persepsi ketidakpastian yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi informasi tidak cukup hanya dipahami sebagai prinsip konseptual, tetapi perlu diimplementasikan secara konkret dalam desain sistem dan antarmuka aplikasi.

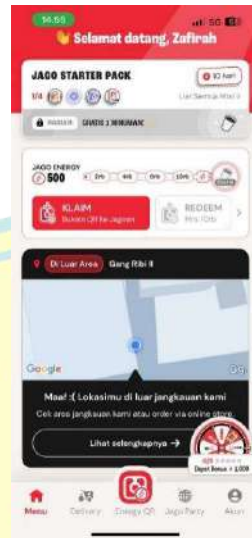
Kopi Jago merupakan layanan kopi berbasis lokasi yang mengandalkan mitra gerobak keliling (Jagoan) dalam sistem distribusinya. Model ini menggabungkan mobilitas offline dengan sistem pemesanan digital. Secara konseptual, model ini memiliki keunikan dan potensi diferensiasi dibanding layanan pesan-antar konvensional. Namun demikian, model layanan berbasis lokasi dengan pergerakan mitra yang dinamis juga berpotensi menimbulkan tantangan dalam penyampaian informasi kepada pengguna.



Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna pada Aplikasi Kopi Jago

Berdasarkan ulasan pengguna pada App Store serta observasi awal peneliti pada Kopi Jago sebagai salah satu contoh kasus, ditemukan adanya indikasi ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dan informasi yang ditampilkan dalam antarmuka aplikasi. Beberapa pengguna melaporkan munculnya notifikasi “lokasi di luar jangkauan” meskipun terdapat mitra dalam radius kurang dari satu kilometer. Selain itu, tidak terdapat informasi

eksplisit mengenai batas minimal jarak, jam operasional pengantaran, maupun estimasi waktu yang jelas pada fitur “antar sekarang”.



Gambar 1.3 Tangkapan Layar Tampilan Beranda Aplikasi Kopi Jago

Keluhan lain menunjukkan lamanya waktu tunggu tanpa visibilitas progres pengantaran. Dalam beberapa kasus, pengguna harus diarahkan ke pemesanan melalui WhatsApp tanpa penjelasan sistematis mengenai alasan pembatasan tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi layanan *on-demand* dan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan aspek operasional layanan, tetapi juga dengan bagaimana informasi disampaikan kepada pengguna. Ketidakjelasan informasi ini berpotensi meningkatkan persepsi ketidakpastian, khususnya dalam memahami ketersediaan layanan dan waktu kedatangan pesanan. Kondisi serupa juga terlihat pada pengalaman menunggu pesanan yang

berlangsung tanpa visibilitas progres yang memadai, sehingga pengguna kesulitan membentuk ekspektasi yang jelas terhadap proses layanan.

Tabel 1. 1 Pra Survei Penelitian

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Kopi Semi Mobile Berbasis Lokasi Sebelumnya?	Seberapa jelas informasi status Mitra yang ditampilkan dalam aplikasi saat Anda ingin melakukan pemesanan?	Seberapa penting informasi status posisi Mitra bagi Anda saat akan melakukan pesanan?	Apakah estimasi waktu pengantaran sesuai dengan waktu kedatangan sebenarnya?
Ya	Kurang jelas	Kurang penting	Jarang sesuai
Ya	Kurang jelas	Penting	Jarang sesuai
Ya	Cukup jelas	Penting	Jarang sesuai
Ya	Kurang jelas	Sangat penting	Sering sesuai
Ya	Kurang jelas	Sangat penting	Jarang sesuai
Ya	Cukup jelas	Penting	Sering sesuai

Sumber: Data diolah peneliti

Untuk memperkuast indikasi permasalahan tersebut, peneliti melakukan pra-survei eksploratif terhadap enam pengguna aplikasi kopi berbasis lokasi. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian responden masih merasakan keterbatasan dalam kejelasan informasi layanan. Empat dari enam responden menyatakan bahwa informasi status pesanan yang ditampilkan kurang jelas, sementara dua responden menilai cukup jelas dan tidak ada yang menyatakan sangat jelas. Selain itu, empat responden menyebutkan bahwa estimasi waktu pengantaran jarang sesuai dengan waktu kedatangan sebenarnya.

Selain itu, berdasarkan jawaban responden, pengalaman menunggu pesanan tidak selalu berlangsung dengan rasa yakin. Beberapa responden mengungkapkan munculnya kebingungan ketika posisi kurir pada aplikasi tidak sesuai dengan kondisi aktual atau ketika estimasi waktu berubah tanpa penjelasan yang jelas. Ketidaksesuaian ini menimbulkan rasa ragu mengenai kapan pesanan akan tiba. Meskipun terdapat responden yang

menyatakan pengalaman relatif baik, tetap muncul kebutuhan akan kepastian informasi agar proses menunggu terasa lebih terkendali. Hal ini menunjukkan bahwa aspek transparansi informasi berperan dalam membentuk rasa yakin selama interaksi layanan berlangsung.

Tabel 1. 2 Jawaban Pra Survey

Ceritakan pengalaman Anda ketika menunggu pesanan dalam aplikasi berbasis lokasi. Apakah pernah muncul rasa ragu, bingung, atau tidak yakin? Apa yang menyebabkan hal tersebut?	Informasi apa yang menurut Anda paling sering menimbulkan ketidakpastian selama proses pemesanan (misalnya status pesanan, estimasi waktu, posisi kurir, dll)? Mengapa hal tersebut terasa penting bagi Anda?	Perubahan apa yang Anda rasa penting ada di aplikasi saat ini agar Anda merasa lebih tenang dan yakin saat menunggu pesanan?
Posisi kurir cukup membungkan karena saya tidak tahu lokasi aslinya dimana	Estimasi waktu, karena menurut saya penting ada keterangan waktu yang jelas serta sesuai dengan pemesanannya	Desain ui/ux yang menarik
Saat menunggu pesanan kopi, saya sering merasa bingung karena status pesanan kurang detail. Saya jadi tidak tahu apakah kopi sudah dibuat atau bahkan sudah dikirim atau blum	Informasi posisi kurir paling sering menimbulkan kebingungan karena di aplikasi tidak ditampilkan secara real-time, sehingga saya tidak tahu apakah kurir tersedia dan menerima orderan atau tidak. selain itu ketika sedang memesan, saya ingin tahu apakah gerobak kurir benar-benar sudah dekat atau masih jauh.	Saya ingin tampilan posisi kurir dibuat lebih jelas dan akurat, misalnya dengan peta real-time dan estimasi jarak dan waktu agar saya merasa lebih tenang saat menunggu pesanan kopi. Selain itu saya juga mau tau apakah saya bisa memesan kopi atau tidak serta alasannya. Misal, ketika saya tidak bisa memesan, saya ingin tau kenapa alasannya saya tidak bisa memesan.
Bingung, karena terkadang lokasi di aplikasi ruka tidak sesuai karena biasanya terkendala jaringan/error pada lokasi maps aplikasi dan mengakibatkan lokasi tidak akurat atau delay.	Posisi Kurir, terkadang atau hampir rata2 aplikasi online shop tidak menampilkan posisi kurir secara real time (contoh : ShopeXpress, JNE, JNT, dan sejenisnya). Kenapa dibunahkan posisi realtime pada kurir ekspedisi di atas. Karena ketika kurir tersebut sudah ingin mengantarkan paket, kita jadi tau perkiraan/estimasi paket itu datang. sehingga kita bisa mempersiapkan untuk menerimanya ketika berada di rumah. dan tidak usah menebak2 lagi paket tersebut datang nya siang, sore, atau malam. Contoh yang realtime : Ketika menggunakan aplikasi goSEND gofood dan sejenisnya biasanya posisi drivernya pasti Realtime.	Kalau untuk Kopi Semi Mobile, mungkin dibikin posisi kurir secara real time ketika abang kurirnya sedang mengantarkan pesanan, sehingga dapat memantau kopi yg kita pesan akan datang. Dibikin juga seperti layanan gofood, karena untuk saat ini ketika memesan kopi jago hanya bisa menghubungi abang kopi jagonya melalui by WA saja yg mana nomor nya tersedia di aplikasi kopi jago tersebut berdasarkan nearby lokasi abang kopi jago nya.
Selama menunggu pesanan kopi, saya tidak terlalu merasa bingung, namun juga tidak sepenuhnya yakin. Informasi yang ditampilkan sudah cukup, tapi masih terasa umum dan kurang detail.	Informasi posisi dan status kurir cukup penting bagi saya. Karena saya membuka aplikasi kan untuk mengetahui apakah ada kurir yang sedang bisa mengambil pesanan saya. Selain itu, walaupun ketika udah order, gak selalu saya pantau, tapi kejelasan status orderan juga sangat penting. Kadang posisi kurir ditampilkan, tetapi tidak selalu diperbarui secara jelas sehingga terasa biasa saja.	Gak banyak sih, tapi akan lebih baik jika update status kurir dibuat lebih konsisten agar informasi terasa lebih meyakinkan. Misal, apakah kurir lagi bisa melayani pesanan online, atau apakah gerobak kurir lagi menetap di lokasi atau sedang pindah. Gitu aja sih.
Saya pernah merasa bingung karena lamanya waktu pengantaran. Hal ini membuat saya bingung apakah pesanan saya benar bisa diantar atau ada kendala lain dari pihak kurir	Status kurir menjadi informasi yang paling penting karena saya ingin tahu status dan pergerakan kurir	Saya ingin aplikasi menampilkan update status dan posisi kurir secara transparan dan konsisten agar saya tau kapan saya bisa memesan dan sampai kapan saya harus menunggu
Pengalaman saya cukup baik namun tetap ada rasa tidak yakin karena status pesanan terlalu umum. Tidak ada detail proses yang sedang berlangsung	Status pesanan dan estimasi waktu menurut saya sangat penting karena saya jadi tahu kejelasan pesanan saya sedang dibuat kah atau sedang diantar	Kejelasan informasi seperti kapan saya bisa memesan, pada jarak berapa saya bisa memesan, dan status pesanan saya karena saya jadi bisa tau mengenai kapan saya bisa memesan dan kapan saya hrs menunggu

Sumber: Data diolah peneliti

Mayoritas responden menyebutkan bahwa informasi posisi kurir dan estimasi waktu merupakan aspek yang paling sering menimbulkan ketidakpastian. Informasi tersebut dianggap penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan pengguna dalam memperkirakan waktu tunggu. Ketika posisi kurir tidak diperbarui secara akurat atau estimasi waktu tidak konsisten, pengguna kesulitan membentuk ekspektasi yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi informasi lokasi dan waktu

bukan sekadar elemen tambahan, melainkan bagian penting dalam kualitas informasi layanan.

Dalam usulan perbaikan, responden mengharapkan visualisasi posisi kurir yang lebih akurat dan pembaruan informasi secara real-time. Beberapa juga menyinggung kebutuhan akan tampilan yang lebih informatif agar perubahan status pesanan dapat dipahami dengan mudah. Harapan tersebut mengindikasikan bahwa pengguna membutuhkan sistem yang mampu menyampaikan informasi secara jelas, konsisten, dan mudah diinterpretasikan. Dengan demikian, peningkatan transparansi informasi berpotensi memberikan rasa tenang dan meningkatkan keyakinan pengguna selama proses menunggu pesanan.

Temuan awal ini mengindikasikan bahwa dalam layanan kopi berbasis lokasi dengan model gerobak keliling, kompleksitas mobilitas mitra berpotensi menimbulkan ketidakpastian informasi bagi pengguna. Ketidakpastian tersebut tidak semata-mata berkaitan dengan aspek operasional, melainkan juga dengan bagaimana sistem menyampaikan informasi mengenai lokasi, estimasi waktu, serta status proses layanan secara jelas dan konsisten. Ketika pengguna tidak memahami bagaimana sistem bekerja, persepsi ketidakpastian meningkat dan ekspektasi menjadi sulit dikelola. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pada layanan semi-mobile, transparansi informasi tidak dapat diposisikan sebagai elemen tambahan, melainkan sebagai prinsip desain sistem sejak tahap perancangan awal. Sistem informasi yang terstruktur dan komunikatif berpotensi

membantu pengguna membentuk ekspektasi yang lebih realistis terhadap waktu tunggu dan proses layanan yang dinamis.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pentingnya user experience, transparansi informasi, serta penerapan Human Centered Design dalam pengembangan layanan digital, sebagian besar kajian masih berfokus pada platform berskala besar seperti transportasi online dan marketplace. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menempatkan transparansi sebagai faktor pendukung kepuasan pengguna, namun belum secara spesifik mengkaji bagaimana transparansi informasi dapat dirancang sebagai strategi utama untuk mengelola persepsi ketidakpastian (uncertainty) dalam konteks layanan berbasis lokasi.

Selain itu, kajian yang mengintegrasikan transparansi informasi ke dalam desain antarmuka pada layanan dengan model semi-mobile, seperti layanan kopi berbasis gerobak keliling, masih relatif terbatas. Karakteristik mobilitas mitra yang dinamis dalam model ini menimbulkan kompleksitas dalam penyampaian informasi kepada pengguna, sehingga berpotensi meningkatkan ketidakpastian selama proses layanan berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan perancangan yang tidak hanya berfokus pada aspek fungsional sistem, tetapi juga pada bagaimana informasi disajikan secara jelas dan konsisten untuk membantu pengguna membentuk ekspektasi yang lebih realistis.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan *prototype* aplikasi layanan kopi berbasis lokasi dengan model

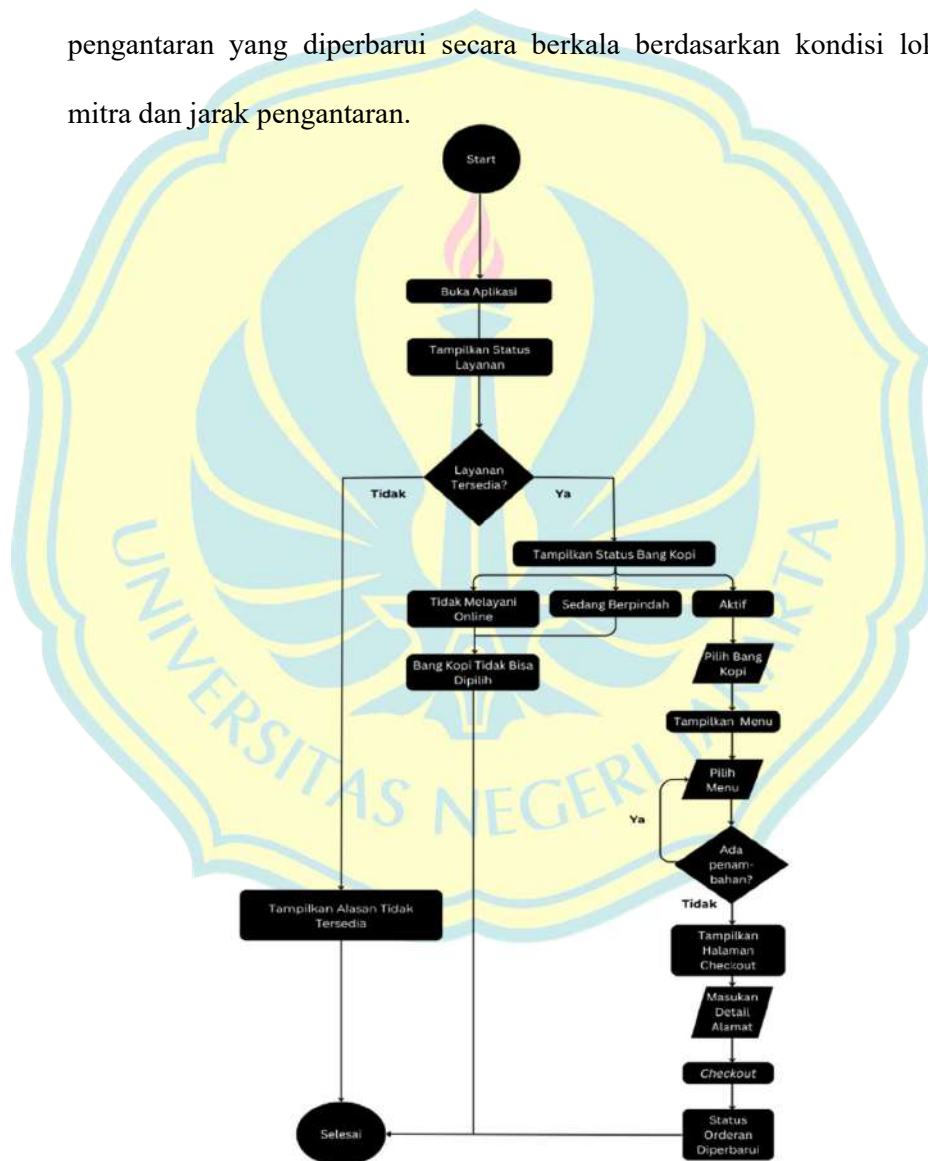
gerobak keliling yang mengintegrasikan sistem transparansi informasi secara sistematis. Pendekatan Human Centered Design (HCD) digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna serta menerjemahkannya ke dalam rancangan fitur dan alur informasi yang mampu mengurangi persepsi ketidakpastian selama proses pemesanan dan pengantaran.

1.2 Alur Integrasi Sistem Layanan Kopi Berbasis Lokasi

Sistem layanan kopi berbasis lokasi pada penelitian ini dirancang dengan mengintegrasikan proses pemesanan, pelacakan lokasi, serta penyampaian informasi layanan ke dalam satu alur sistem yang saling terhubung. Integrasi sistem ini bertujuan untuk membantu pengguna memperoleh informasi secara lebih jelas mengenai ketersediaan layanan, posisi mitra, estimasi waktu pengantaran, serta status proses pemesanan secara real-time. Dengan adanya integrasi informasi tersebut, pengguna diharapkan dapat membentuk ekspektasi yang lebih realistis selama proses layanan berlangsung.

Pada sistem yang dirancang, pengguna terlebih dahulu mengakses aplikasi untuk melihat lokasi mitra gerobak kopi yang tersedia di sekitar area pengguna. Setelah sistem mendeteksi lokasi pengguna, aplikasi akan menampilkan informasi mengenai mitra aktif beserta status operasionalnya. Pengguna kemudian dapat memilih produk, melakukan pemesanan, serta memantau proses pengantaran melalui fitur pelacakan secara langsung.

Di sisi lain, sistem juga mengintegrasikan pembaruan status layanan secara bertahap, mulai dari proses pesanan diterima, pesanan diproses, hingga pesanan dalam perjalanan. Pembaruan tersebut dirancang untuk memberikan transparansi informasi kepada pengguna selama proses layanan berlangsung. Selain itu, sistem juga menyediakan estimasi waktu pengantaran yang diperbarui secara berkala berdasarkan kondisi lokasi mitra dan jarak pengantaran.



Gambar 1. 4 Flowchart Prototype

Melalui integrasi sistem tersebut, aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai media pemesanan, tetapi juga sebagai sarana komunikasi informasi antara sistem, mitra layanan, dan pengguna. Dengan demikian, alur sistem yang terstruktur diharapkan mampu membantu mengurangi persepsi ketidakpastian pengguna terhadap layanan berbasis lokasi yang memiliki karakteristik mobilitas dinamis.

1.3 Penjelasan Rancangan Struktur Dasar (*Wireframe*)

Sebelum memasuki tahap perancangan antarmuka secara visual, penelitian ini terlebih dahulu menyusun struktur dasar sistem dalam bentuk wireframe. Wireframe digunakan sebagai kerangka awal untuk menggambarkan tata letak informasi, alur navigasi, serta hubungan antarfitur pada aplikasi. Fokus utama pada tahap ini adalah memastikan bahwa informasi penting dapat diakses pengguna secara jelas, sederhana, dan mudah dipahami.

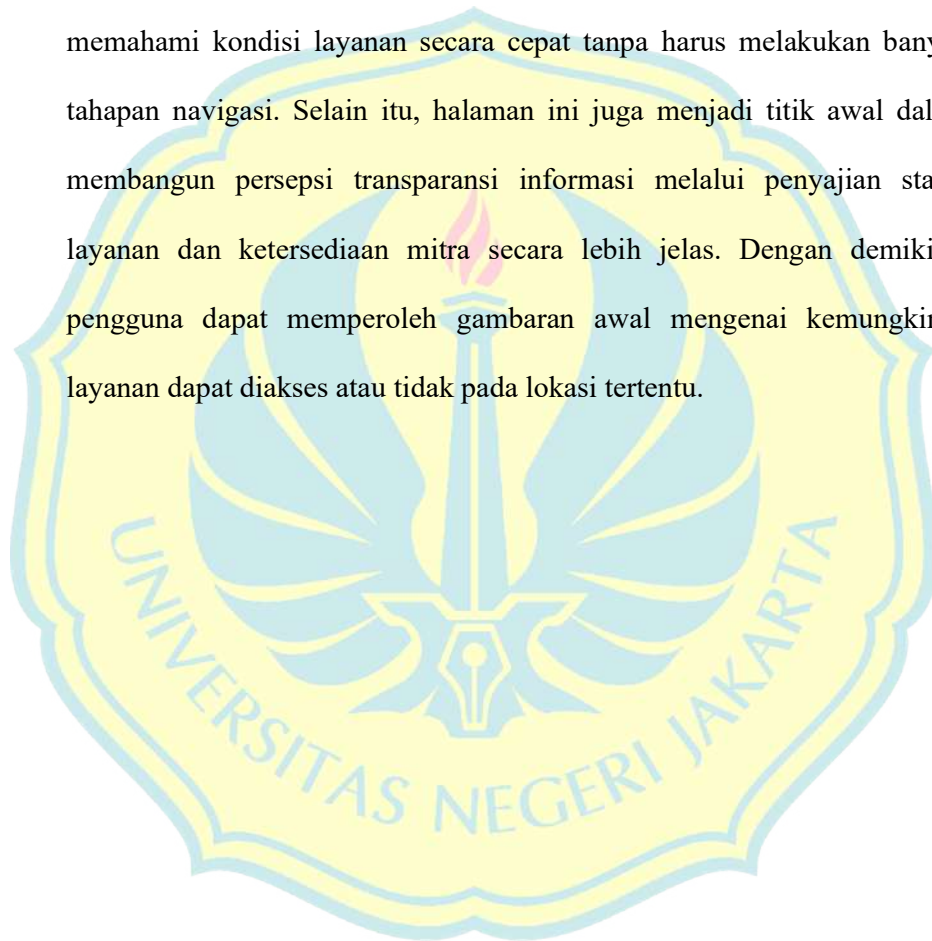
Perancangan wireframe dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip Human-Centered Design (HCD), khususnya dalam memahami kebutuhan pengguna terhadap transparansi informasi selama proses pemesanan dan pengantaran layanan kopi berbasis lokasi. Oleh karena itu, elemen-elemen utama seperti status pesanan, posisi mitra, estimasi waktu pengantaran, serta pembaruan proses layanan ditempatkan pada area yang mudah terlihat oleh pengguna.

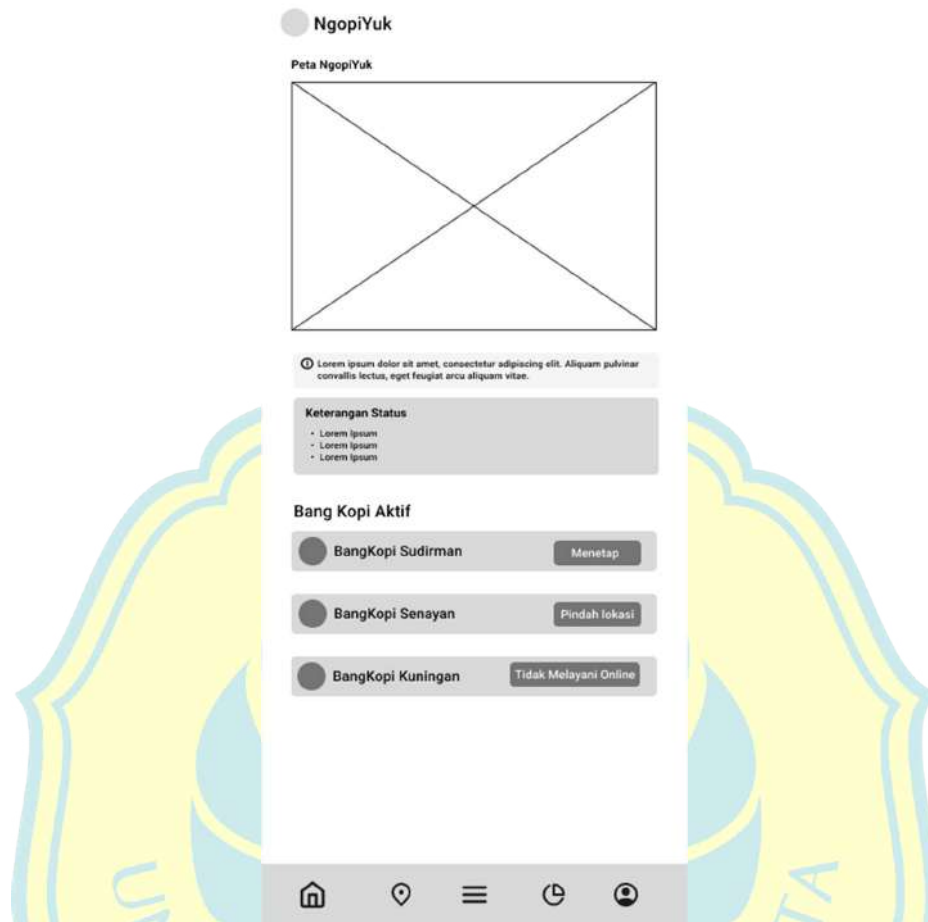
Selain berfungsi sebagai representasi awal tampilan sistem, wireframe juga digunakan untuk memetakan alur interaksi pengguna (user flow) agar proses navigasi dapat berlangsung secara lebih intuitif. Dalam konteks layanan berbasis lokasi, struktur informasi yang jelas menjadi penting karena pengguna membutuhkan kepastian informasi secara cepat selama proses layanan berlangsung. Pada penelitian ini, *wireframe* dirancang untuk menggambarkan beberapa halaman utama aplikasi, seperti halaman beranda, halaman pelacakan pesanan, serta halaman status layanan.



Gambar 1.5 Wireframe Halaman *Home*

Halaman beranda dirancang sebagai pusat informasi utama yang pertama kali diakses pengguna setelah membuka aplikasi. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat informasi dasar mengenai layanan yang tersedia, lokasi mitra terdekat, serta akses menuju fitur pemesanan. Penempatan informasi pada halaman beranda dirancang untuk membantu pengguna memahami kondisi layanan secara cepat tanpa harus melakukan banyak tahapan navigasi. Selain itu, halaman ini juga menjadi titik awal dalam membangun persepsi transparansi informasi melalui penyajian status layanan dan ketersediaan mitra secara lebih jelas. Dengan demikian, pengguna dapat memperoleh gambaran awal mengenai kemungkinan layanan dapat diakses atau tidak pada lokasi tertentu.





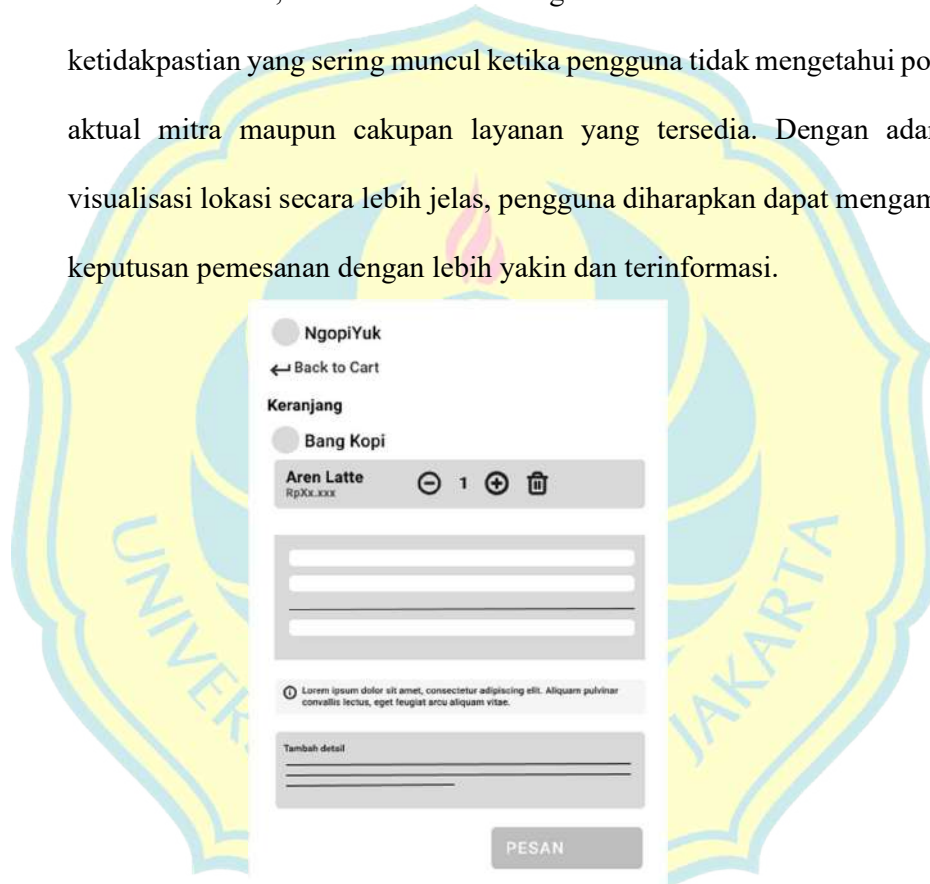
Gambar 1. 6 Wireframe Halaman Peta

Halaman peta dirancang sebagai media visual utama untuk menampilkan persebaran lokasi mitra gerobak kopi secara real-time. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat posisi mitra yang sedang aktif beserta indikasi area jangkauan layanan di sekitar lokasi pengguna. Penyajian informasi berbasis peta bertujuan untuk membantu pengguna memahami ketersediaan layanan secara lebih intuitif dan kontekstual.

Dalam layanan berbasis lokasi, visualisasi posisi mitra menjadi elemen penting karena berkaitan langsung dengan persepsi pengguna terhadap aksesibilitas layanan dan estimasi waktu pengantaran. Oleh karena

itu, halaman peta tidak hanya berfungsi sebagai penunjuk lokasi, tetapi juga sebagai sarana transparansi informasi yang membantu pengguna membentuk ekspektasi terhadap proses layanan sebelum melakukan pemesanan.

Selain itu, halaman ini dirancang untuk membantu meminimalkan ketidakpastian yang sering muncul ketika pengguna tidak mengetahui posisi aktual mitra maupun cakupan layanan yang tersedia. Dengan adanya visualisasi lokasi secara lebih jelas, pengguna diharapkan dapat mengambil keputusan pemesanan dengan lebih yakin dan terinformasi.

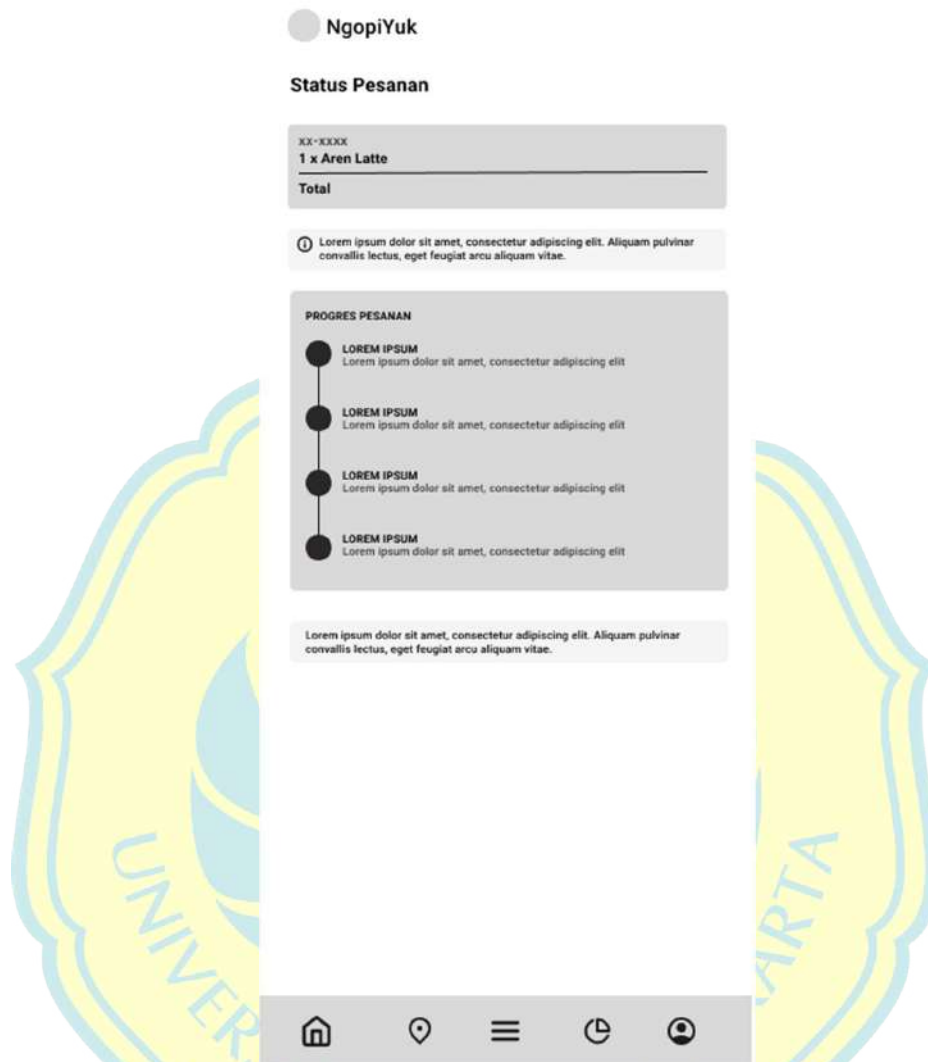


Gambar 1. 7 Wireframe Halaman Checkout

Halaman checkout dirancang sebagai tahap akhir dalam proses pemesanan sebelum transaksi dikonfirmasi oleh pengguna. Pada halaman ini, sistem menampilkan ringkasan produk yang dipilih, kuantitas produk, catatan pengiriman, serta estimasi total biaya yang harus dibayarkan. Penyajian informasi tersebut bertujuan untuk membantu pengguna melakukan pengecekan ulang terhadap detail pesanan secara lebih mudah dan terstruktur.

Selain berfungsi sebagai halaman konfirmasi transaksi, halaman checkout juga dirancang untuk meningkatkan transparansi informasi selama proses pemesanan berlangsung. Kejelasan informasi terkait biaya, detail pesanan, dan estimasi layanan diharapkan dapat membantu pengguna merasa lebih yakin sebelum menyelesaikan transaksi serta meminimalkan potensi kesalahan dalam proses pemesanan.





Gambar 1. 8 Wireframe Halaman Status Pesanan

Halaman pelacakan pesanan dirancang untuk membantu pengguna memantau proses pengantaran secara lebih transparan. Pada halaman ini, sistem menampilkan informasi mengenai posisi mitra, estimasi waktu kedatangan, serta perkembangan status pesanan secara bertahap.

Keberadaan halaman ini bertujuan untuk membantu pengguna memahami progres layanan secara real-time sehingga proses menunggu

pesanan dapat terasa lebih terkendali. Dalam konteks layanan berbasis lokasi, fitur pelacakan menjadi penting karena berkaitan langsung dengan persepsi kepastian dan ekspektasi waktu pengguna terhadap layanan.

Berdasarkan rancangan wireframe tersebut, sistem dirancang untuk membantu pengguna memperoleh informasi layanan secara lebih jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Setiap halaman dikembangkan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna terhadap transparansi informasi selama proses pemesanan dan pengantaran berlangsung. Melalui pendekatan Human-Centered Design (HCD), rancangan antarmuka ini diharapkan mampu mendukung pengalaman pengguna yang lebih intuitif sekaligus membantu mengurangi persepsi ketidakpastian pada layanan kopi berbasis lokasi.

1.4 Landasan Teori

Penelitian ini disusun berdasarkan beberapa landasan teori yang berfokus pada pengembangan pengalaman pengguna dalam layanan berbasis lokasi melalui pendekatan transparansi informasi. Secara fundamental, penelitian ini menggunakan Human-Centered Design (HCD) sebagai pendekatan utama dalam memahami kebutuhan pengguna dan merancang sistem yang berorientasi pada pengalaman serta kenyamanan interaksi pengguna (Steyl et al., 2026). Dalam proses implementasinya, pendekatan HCD diterapkan melalui metodologi Design Thinking yang digunakan untuk membantu proses identifikasi masalah, pengembangan ide, hingga perancangan prototype aplikasi secara iteratif berdasarkan

kebutuhan pengguna (Cahyadi et al., 2023). Pendekatan ini dipilih karena mampu menghubungkan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna dengan proses pengembangan solusi yang lebih kontekstual dan berpusat pada pengguna (Sandars & Goh, 2020).

Penelitian ini juga menggunakan konsep Location-Based Service (LBS) sebagai dasar dalam pengembangan layanan kopi berbasis lokasi yang memanfaatkan informasi geografis pengguna secara real-time (Siregar et al., 2023). Dalam konteks tersebut, aspek User Interface (UI) dan User Experience (UX) menjadi elemen penting untuk memastikan bahwa informasi layanan dapat disampaikan secara jelas, mudah dipahami, dan mampu membantu pengguna membentuk ekspektasi yang lebih realistis selama proses pemesanan berlangsung (Hasan et al., 2024). Selain itu, pengalaman pengguna pada layanan berbasis lokasi juga dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diterima selama interaksi dengan sistem (Schwipper et al., 2020).

Selain itu, penelitian ini turut menekankan pentingnya kualitas informasi dan transparansi informasi dalam sistem berbasis lokasi. Kualitas informasi berkaitan dengan kejelasan, akurasi, dan konsistensi informasi yang diterima pengguna (Almgrashi, 2025), sedangkan transparansi informasi berperan dalam membantu mengurangi persepsi ketidakpastian pengguna terhadap status layanan, estimasi waktu, maupun kondisi operasional sistem. Dalam layanan berbasis lokasi, transparansi informasi menjadi penting karena variasi kualitas data lokasi dan perubahan kondisi

layanan secara real-time dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem (Gootzen et al., (2025)). Dengan demikian, landasan teori tersebut digunakan sebagai dasar dalam merancang prototype aplikasi layanan kopi berbasis lokasi yang lebih informatif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna

1.5 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan pengguna terhadap transparansi informasi pada layanan kopi berbasis lokasi dengan model gerobak keliling?
2. Bagaimana merancang *prototype* aplikasi layanan kopi berbasis lokasi dengan model gerobak keliling yang mengintegrasikan sistem transparansi informasi untuk mengurangi persepsi ketidakpastian pengguna?

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna terkait transparansi informasi pada layanan kopi berbasis lokasi dengan model gerobak keliling.
2. Merancang *prototype* aplikasi layanan kopi berbasis lokasi dengan pendekatan *Human Centered Design* yang mengintegrasikan sistem transparansi informasi untuk mengurangi persepsi ketidakpastian pengguna.

1.7 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat berupa:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai transparansi informasi dalam layanan berbasis lokasi, khususnya pada konteks platform pemesanan berbasis mobile. Selama ini, kajian mengenai transparansi lebih banyak dibahas dalam konteks marketplace atau layanan transportasi daring, sehingga penelitian ini memberikan perspektif tambahan pada model layanan semi-mobile seperti Kopi Gerobak Keliling yang menggabungkan mobilitas mitra di lapangan dengan sistem digital. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat implementasi pendekatan Human Centered Design dalam pengembangan solusi antarmuka, dengan menempatkan kebutuhan, persepsi, dan pengalaman pengguna sebagai dasar perancangan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai pengalaman pengguna (*user experience*), khususnya pada layanan berbasis lokasi dengan sistem distribusi yang dinamis. Penelitian ini menyoroti pentingnya transparansi informasi dalam antarmuka aplikasi sebagai faktor yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kejelasan

layanan dan tingkat kepercayaan. Selain itu, penerapan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) dalam penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana kebutuhan dan ekspektasi pengguna dapat diakomodasi dalam perancangan solusi digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi konseptual bagi pengembangan sistem serupa yang berorientasi pada peningkatan kualitas interaksi dan pengalaman pengguna.

1.5.3 Manfaat Akademik

Bagi bidang bisnis digital, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman pengguna tidak selalu harus dilakukan melalui perubahan sistem teknis yang kompleks, tetapi dapat dimulai dari optimalisasi komunikasi informasi pada antarmuka. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin mengkaji peran desain antarmuka dalam mengelola ekspektasi pengguna, khususnya pada layanan berbasis lokasi dan *on-demand service*.