

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan terhadap makanan merupakan bagian dari aktivitas sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Namun, padatnya aktivitas membuat sebagian masyarakat tidak selalu memiliki waktu untuk menyiapkan makanan sendiri. Kondisi tersebut mendorong masyarakat untuk mencari pilihan makanan yang lebih praktis, mudah diperoleh, dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Selain aspek kepraktisan, pemilihan makanan juga berkaitan erat dengan kondisi kesehatan masyarakat. Salah satu masalah kesehatan yang berhubungan dengan pola konsumsi makanan adalah obesitas. Obesitas merupakan kondisi penumpukan lemak berlebih dalam tubuh yang dapat dipengaruhi oleh pola makan tidak seimbang, kurangnya aktivitas fisik, serta gaya hidup yang kurang sehat. Kondisi ini tidak hanya berkaitan dengan berat badan, tetapi juga dapat meningkatkan risiko berbagai penyakit tidak menular, seperti diabetes, hipertensi, penyakit jantung, dan gangguan metabolik lainnya.

Permasalahan obesitas di Indonesia menunjukkan bahwa pola makan dan gaya hidup sehat perlu menjadi perhatian. Berdasarkan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023 yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, prevalensi obesitas pada penduduk dewasa berusia lebih dari 18 tahun mencapai

23,4%. Sebagai survei kesehatan berskala nasional yang merepresentasikan kondisi kesehatan masyarakat hingga tingkat kabupaten/kota, data tersebut memperlihatkan bahwa obesitas masih menjadi persoalan kesehatan yang perlu diperhatikan secara serius, terutama dalam kaitannya dengan pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pola makan dan gaya hidup tidak sehat masih menjadi isu kesehatan yang membutuhkan perhatian lebih sistematis. Oleh karena itu, makanan yang dikonsumsi memiliki peran penting dalam menunjang kesehatan dan aktivitas tubuh. Pilihan makanan yang kurang tepat dapat berdampak pada asupan gizi yang tidak seimbang. Makanan tidak lagi hanya dipandang sebagai pemenuh rasa lapar, tetapi juga sebagai bagian dari upaya menjaga kesehatan, mengatur berat badan, mendukung program diet, serta mempertahankan energi dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Sejalan dengan hal tersebut, kebutuhan terhadap makanan sehat semakin meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat. Fenomena meningkatnya perhatian masyarakat terhadap makanan sehat juga didukung oleh data survei Populix yang dikutip GoodStats, yang menunjukkan bahwa 24% responden memilih makanan sehat berbasis nabati (*Plant-based food*) sebagai salah satu tren makanan masa depan. Data ini menunjukkan bahwa makanan sehat memiliki potensi perkembangan yang cukup besar, terutama di kalangan masyarakat yang mulai memperhatikan pola konsumsi harian.



Gambar 1.1 Data Tren Makanan Masa Depan Indonesia
Sumber: GoodStats, 2025

Berdasarkan kondisi tersebut, layanan katering sehat menjadi salah satu solusi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan makanan sehat yang praktis. Katering sehat menyediakan makanan dengan menu yang lebih terencana, baik dari segi porsi, kandungan gizi, maupun jadwal konsumsi. Layanan ini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi, sedang menjalani program diet, maupun yang ingin menerapkan pola hidup sehat tanpa harus memasak sendiri.

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemesanan makanan secara daring semakin banyak digunakan oleh masyarakat. Indonesia tercatat sebagai pasar *Online Food Delivery* terbesar di Asia Tenggara pada tahun 2023, dengan nilai transaksi bruto atau *Gross Merchant Value* sebesar US\$4,6 miliar atau sekitar Rp72,12 triliun. Nilai tersebut mencakup 26,9% dari total transaksi layanan pesan-antar makanan di kawasan Asia Tenggara.

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia telah terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan makanan. Namun, layanan katering sehat memiliki karakteristik yang berbeda dengan layanan pesan-

antar makanan siap saji pada umumnya. Jika layanan *Online Food Delivery* umumnya berfokus pada pemesanan makanan satu kali, layanan katering sehat membutuhkan pengelolaan yang lebih terstruktur, seperti data menu, paket katering, jadwal pengiriman, data pelanggan, status pesanan, dan konfirmasi pembayaran.

Meskipun layanan digital untuk pemesanan makanan telah berkembang, dalam praktiknya tidak semua penyedia katering sehat memanfaatkan *Platform* pemesanan khusus. Banyak pelaku usaha makanan, terutama skala UMKM, masih menggunakan media sosial sebagai sarana utama untuk memperkenalkan produk, membangun interaksi dengan calon konsumen, serta mengarahkan proses pemesanan. Berdasarkan riset INDEF yang dikutip Katadata, sebanyak 56,3% UMKM memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok untuk berjualan, angka ini lebih tinggi dibandingkan penggunaan e-commerce yang sebesar 47,64%. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang signifikan dalam aktivitas promosi dan penjualan, termasuk pada usaha katering sehat. Media sosial memudahkan pelaku usaha dalam menampilkan informasi produk, seperti foto makanan, daftar menu, testimoni pelanggan, serta berbagai promo yang ditawarkan.

Meskipun demikian, media sosial pada dasarnya lebih berfungsi sebagai sarana promosi dan komunikasi, bukan sebagai sistem pemesanan yang terintegrasi. Layanan katering sehat membutuhkan pengelolaan data yang lebih kompleks, seperti pengaturan menu makanan, jadwal pengiriman, pencatatan pesanan, konfirmasi pembayaran, serta pemantauan status pesanan.

Ketiadaan *Platform* digital khusus tersebut berdampak langsung pada pengalaman konsumen yang ingin mengakses layanan katering sehat secara konsisten. Misalnya, konsumen yang ingin berlangganan katering diet selama satu bulan masih dihadapkan pada proses yang belum terstandarisasi, seperti mencari penyedia katering secara manual melalui media sosial, membandingkan harga tanpa kejelasan kandungan nutrisi, melakukan pembayaran melalui transfer bank tanpa sistem terintegrasi, serta tidak memiliki mekanisme pelacakan pesanan yang memadai. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara kondisi ideal berupa sistem pemesanan katering sehat yang terintegrasi dengan kondisi aktual di lapangan yang masih bergantung pada media sosial dan komunikasi manual.

Untuk memperkuat identifikasi permasalahan tersebut, peneliti melakukan observasi non-partisipatif terhadap kolom komentar pada 15 akun TikTok penyedia katering makanan sehat. TikTok dipilih karena menjadi salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh mahasiswa dan pekerja muda, serta sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha makanan sehat untuk melakukan promosi. Pemilihan akun didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu akun aktif mengunggah konten selama periode observasi, menawarkan layanan katering makanan sehat atau diet, memiliki interaksi konsumen pada kolom komentar, serta menggunakan kanal pemesanan manual seperti WhatsApp, *direct message*, atau tautan eksternal. Komentar yang dianalisis dibatasi pada komentar yang berisi pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi terkait layanan katering sehat.



Gambar 1. 2 Komentar Calon Konsumen terkait Informasi Dasar
Sumber: TikTok (2026)

Sebagaimana terlihat pada Gambar 1.2, calon konsumen secara berulang mengajukan pertanyaan-pertanyaan mendasar yang seharusnya telah terakomodasi oleh sistem pemesanan digital apabila *Platform* tersebut tersedia. Peneliti mengidentifikasi empat kategori pertanyaan dominan yaitu jangkauan area pengiriman (31,3%), ketersediaan informasi harga dan paket menu (27,5%), mekanisme pemesanan dan pembayaran (23,1%), serta permintaan dokumentasi hasil layanan (18,1%). Pola ini mengonfirmasi bahwa mayoritas penyedia katering sehat masih beroperasi tanpa infrastruktur digital yang memadai, sehingga konsumen terpaksa mengandalkan kolom komentar publik sebagai satu-satunya jalur untuk memperoleh informasi dasar.



Gambar 1. 3 Fenomena Admin Membalas Pesan Manual
Sumber: TikTok (2026)

Gambar 1.3 menunjukkan Fenomena serupa ditemukan pada akun penyedia katering makanan sehat lainnya di TikTok, di mana pola interaksi yang sama kembali terulang. Dua interaksi ini secara eksplisit memperlihatkan bahwa tidak ada satu pun informasi esensial baik cara pemesanan maupun harga yang dapat diakses secara mandiri oleh konsumen melalui *Platform* digital yang terstruktur. Seluruh alur informasi dan transaksi bergantung sepenuhnya pada komunikasi personal melalui *WhatsApp* dan *Direct Message*, yang secara inheren tidak efisien, tidak terstandarisasi, dan tidak dapat melayani banyak konsumen secara bersamaan.



Gambar 1. 4 Fenomena Kesalahan Menu yang Diterima
Sumber: Tiktok.com (2026)

Gambar 1.4 tidak lagi sekadar menggambarkan ketidakefisienan proses pemesanan, melainkan menunjukkan dampak nyata dari ketiadaan sistem digital yang terstruktur. Interaksi ini mengungkap permasalahan yang jauh lebih dalam yaitu bukan hanya soal minimnya transparansi informasi di tahap pemesanan, tetapi juga ketiadaan sistem manajemen pesanan yang mampu mencegah kesalahan pengiriman dan memfasilitasi penanganan keluhan secara cepat, terstruktur, dan

terdokumentasi. Ketika keluhan konsumen harus diselesaikan melalui kolom komentar publik dan verifikasi manual via nomor telepon, hal ini mencerminkan bahwa seluruh rantai layanan dari pemesanan hingga penanganan masalah masih berjalan di atas sistem yang sangat rentan terhadap kesalahan manusia.

Hasil observasi terhadap Gambar 1.2, 1.3, dan 1.4 secara keseluruhan menggambarkan bahwa permasalahan ketiadaan *Platform* digital untuk layanan katering sehat tidak terjadi pada satu titik tertentu saja, melainkan tersebar di seluruh tahapan *Customer Journey* mulai dari pencarian informasi (pra-pemesanan), proses pemesanan, hingga penanganan keluhan (pasca-pemesanan). Temuan observasi ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak terhadap *Platform* terintegrasi yang mampu menjawab seluruh permasalahan tersebut secara komprehensif. Untuk memperkuat validitas temuan observasi dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan serta ekspektasi konsumen potensial, peneliti selanjutnya melakukan pra-riset melalui kuesioner terbuka terhadap 9 responden yang merupakan mahasiswa dan pekerja muda di wilayah urban yang memiliki pengalaman atau minat terhadap layanan katering makanan sehat.

Bagaimana proses yang Anda lakukan saat memesan catering makanan sehat melalui Instagram atau TikTok?

(Contoh: melihat postingan, bertanya lewat DM/WhatsApp, memilih paket, melakukan pembayaran, dll.)

9 jawaban

Lihat status WhatsApp
bertanya lewat WhatsApp - memilih dan memesan menu - melakukan pembayaran
bertanya lewat WhatsApp yang ada di Bio - memilih paket - melakukan pembayaran
Melihat postingan di tiktok atau WhatsApp dan memesannya dan melakukan pembayaran
Melihat postingan
bertanya pada penjual lalu memesan makanan yg di inginkan
Melihat postingan dan mencari beberapa menu yang sesuai keinginan, kalau ada yg ambigu bertanya melalui chat admin, kalau sesuai keinginan langsung memesan dan payment.
Saya melihat iklan makanan tersebut dari story wa lalu saya tertarik untuk memesan, untuk pembayaran melalui transfer
bertanya lewat DM/WA

Gambar 1. 5 Pertanyaan Pertama Pra-Riset

Sumber: Hasil Pra-Riset (2026)

Berdasarkan Gambar 1.5, seluruh responden menggambarkan alur pemesanan yang memiliki pola serupa, yakni melihat postingan atau iklan di media sosial, kemudian menghubungi penjual melalui *WhatsApp* atau *Direct Message* untuk menanyakan ketersediaan menu dan paket, memilih menu secara manual melalui percakapan personal, dan terakhir melakukan pembayaran melalui transfer bank. Tidak satu pun responden menyebutkan pengalaman memesan melalui sistem pemesanan digital yang terintegrasi. Temuan ini mengonfirmasi bahwa proses pemesanan catering makanan sehat saat ini sepenuhnya bergantung pada komunikasi personal yang bersifat satu-ke-satu (*One-to-one*), tanpa standarisasi alur, tanpa pencatatan otomatis, dan tanpa transparansi informasi yang memadai bagi konsumen. Kondisi ini sejalan dengan temuan observasi pada Gambar 1.3 yang menunjukkan bahwa penyedia layanan secara konsisten mengarahkan calon konsumen ke *WhatsApp*, serta memperkuat argumen bahwa ketiadaan *Platform* digital khusus memaksa baik konsumen maupun penyedia layanan untuk beroperasi dalam ekosistem pemesanan yang tidak efisien.

Apakah Anda biasanya perlu menghubungi admin terlebih dahulu sebelum memesan? Jika ya, informasi apa yang biasanya Anda tanyakan?

(Contoh: harga, jadwal menu, wilayah pengiriman, cara bayar, dll.)

9 jawaban

Harga
jadwal menu dan wilayah pengiriman
harga, jadwal menu, jam pengiriman
Ya menanyakan harga dan cara pembayaran
Harga dan menunya
ya hubungi terkait harga dan cara bayar
Lokasi pengiriman, jadwal pengiriman, dan menu yang tersedia
Iya,, saya menghubungi adminnya terlebih dahulu. Dan itu merepotkan
harga dan jadwal menu

Gambar 1. 6 Pertanyaan Kedua Pra-Riset

Sumber: Hasil Pra-Riset (2026)

Gambar 1.6 menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan perlu menghubungi admin terlebih dahulu sebelum dapat melakukan pemesanan. Informasi yang paling sering ditanyakan meliputi harga, jadwal menu, wilayah pengiriman, dan cara pembayaran dari keempat informasi dasar yang pada *Platform* digital konvensional seharusnya telah tersaji secara otomatis di halaman produk tanpa memerlukan interaksi tambahan. Temuan ini memperkuat hasil observasi pada Gambar 1.1 yang menunjukkan pola pertanyaan serupa di kolom komentar TikTok, sekaligus mengonfirmasi bahwa permasalahan tersebut bukan merupakan fenomena yang terjadi secara acak pada satu *Platform* saja, melainkan merupakan hambatan struktural yang dialami konsumen secara konsisten di berbagai kanal. Salah satu responden bahkan secara eksplisit menyatakan bahwa proses tersebut 'merepotkan,' yang mengindikasikan bahwa pengalaman pemesanan yang tidak terstandarisasi ini berpotensi menurunkan minat konsumen dalam pemesanan.

Menurut Anda, apakah informasi yang tersedia di Instagram atau TikTok sudah cukup jelas untuk langsung memesan tanpa bertanya lagi?

(Jika belum, bagian mana yang menurut Anda masih kurang jelas?)

9 jawaban

Jelas
belum, untuk menu yang berubah setiap hari atau minggu harus ditanya dan dipastikan kembali ke admin
harga/bulan, jam pengiriman makanan
Menanyakan tentang barang yang ingin di pesan
Sudah jelas
jelas bgt
Jelas, namun terkadang kurang update sehingga lebih baik memastikan sebelum memesan
Tidak, masih ambigu dan tidak jelas
kurang jelas karena masih ada informasi yang tidak di cantumkan secara detail (seperti jarak antara tempat pengiriman ke lokasi saya pribadi)

Gambar 1. 7 Pertanyaan Ketiga Pra-Riset

Sumber: Hasil Pra-Riset (2026)

Gambar 1.7 menunjukkan jawaban yang terpolarisasi. Sebagian responden menyatakan informasi sudah jelas, namun sebagian lainnya mengungkapkan ketidakcukupan informasi yang bersifat krusial. Responden yang menjawab belum jelas menyoroti permasalahan spesifik seperti menu yang berubah setiap hari atau minggu namun tidak diperbarui secara konsisten, ketidakjelasan harga dan jam pengiriman, serta tidak tersedianya informasi detail mengenai jangkauan pengiriman ke lokasi tertentu. Satu responden menyatakan informasi 'masih ambigu dan tidak jelas,' sementara responden lain secara eksplisit menyebutkan bahwa informasi yang tersedia 'kurang detail' terutama terkait jarak pengiriman. Temuan ini mengungkapkan bahwa bahkan konsumen yang awalnya menyatakan informasi sudah jelas pun tetap memerlukan konfirmasi ulang sebelum memesan, sebagaimana dibuktikan oleh jawaban 'jelas', namun terkadang kurang update sehingga lebih baik memastikan sebelum memesan. Kondisi ini menegaskan bahwa media sosial sebagai kanal informasi memiliki keterbatasan inheren dalam menyajikan data layanan yang dinamis dan terstruktur, sebuah fungsi yang secara

alami lebih tepat diakomodasi oleh *Platform* digital khusus dengan fitur pembaruan menu otomatis, filter lokasi pengiriman, dan katalog harga yang selalu terbaru.

Apakah Anda pernah mengalami kendala saat memesan melalui Instagram atau TikTok?

(Contoh: respon admin lama, link order tidak bisa dibuka, bingung cara pesan, dll.)

9 jawaban

Respon admin lama

saat diluar jam kerja, respon admin yang lama. menurut saya jam sibuk orang berbeda-beda tidak semua orang punya waktu untuk menunggu jawaban dari admin (paling sering menunggu jawaban menu/harga) dan itu cukup memakan waktu

tidak ada

Link order kadang tidak bisa dibuka

Respon admin lama

tidak ada kendala, respon admin sangat cepat

-

Banyak kendalanya di respon admin lama.

Respon admin yang lama

Gambar 1. 8 Pertanyaan Keempat Pra-Riset

Sumber: Hasil Pra-Riset (2026)

Gambar 1.8 menunjukkan bahwa dari 9 responden, 7 di antaranya menyatakan pernah mengalami kendala saat memesan. Keluhan yang paling dominan adalah respons admin yang lama, disebutkan oleh 5 responden secara eksplisit. Satu responden memberikan elaborasi yang cukup mendetail, menyatakan bahwa di luar jam kerja respons admin sangat lambat, sementara tidak semua orang memiliki waktu untuk menunggu jawaban terkait menu dan harga, sehingga proses tersebut dinilai 'cukup memakan waktu.' Kendala lain yang teridentifikasi adalah *link order* yang tidak dapat dibuka, yang menunjukkan bahwa sebagian penyedia katering sehat yang telah mencoba menggunakan formulir pemesanan daring pun masih menghadapi kendala teknis. Temuan ini menegaskan bahwa model pemesanan berbasis komunikasi personal memiliki kelemahan fundamental pada aspek *responsiveness*, kemampuan layanan untuk merespons permintaan konsumen secara cepat dan konsisten. Kelemahan ini secara langsung

dapat diatasi oleh *Platform* digital yang menyediakan sistem *Self-service*, di mana konsumen dapat melihat menu, memilih paket, dan menyelesaikan pembayaran secara *Real-time* tanpa bergantung pada ketersediaan admin

Apakah Anda pernah mengalami perbedaan antara menu yang Anda harapkan dengan menu yang diterima?
(Jika pernah, menurut Anda apa penyebabnya?)
9 jawaban

Tidak pernah
Ya
pernah, makanan datang tidak tepat waktu dan tidak ada konfirmasi
tidak, karna sudah diberi tahu menu apa saja yang didapat
Dari ukuran atau deskripsi pesanan tidak terlalu detail
tidak ada
Pernah, penyebabnya karena admin bingung tang memesan terlalu banyak
Iya, mungkin karena admin kurang teliti dalam membaca notes yang sudah saya buat

Gambar 1. 9 Pertanyaan Kelima Pra-Riset

Sumber: Hasil Pra-Riset (2026)

Gambar 1.9 menunjukkan bahwa 4 dari 9 responden pernah mengalami perbedaan antara menu yang dipesan dengan menu yang diterima. Penyebab yang diidentifikasi oleh responden mengarah pada satu akar masalah yang sama, yakni pengelolaan pesanan secara manual oleh admin. Satu responden menyebutkan bahwa makanan datang tidak tepat waktu dan tanpa konfirmasi, responden lain menyatakan bahwa admin 'bingung' karena memesan terlalu banyak, serta admin yang 'kurang teliti dalam membaca *notes* yang sudah dibuat.' Temuan ini secara langsung mengonfirmasi fenomena yang telah teridentifikasi pada Gambar 1.3, di mana seorang konsumen mengalami ketidaksesuaian pesanan dan penyedia layanan harus melakukan verifikasi manual. Konsistensi temuan dari dua sumber berbeda yaitu observasi media sosial dan kuesioner pra riset memperkuat argumen bahwa kesalahan operasional ini bukan bersifat insidental, melainkan merupakan

konsekuensi sistemis dari *Order Management System* yang belum terdigitalisasi.

Menurut Anda, apa kekurangan dari sistem pemesanan catering makanan sehat melalui Instagram, TikTok, atau WhatsApp saat ini?

9 jawaban

Telat respon
kurang efisien waktu dan minim informasi
kurang banyak variasi makanan
Rasa dan dbetail produknya kadang berbeda ketika sudah sampai
Tidak tahu lokasi ojek yg mengantar
tidak ada kekurangan
Terkadang rasa nya kurang sesuai ekspektasi dan porsinya juga berbeda dengan foto di postingan.
Banyak, seperti yang saya jelas kan di atas td
late respons

Gambar 1. 10 Pertanyaan Keenam Pra-Riset
Sumber: Hasil Pra-Riset (2026)

Gambar 1.10 menunjukkan bahwa 8 dari 9 responden mengidentifikasi kekurangan pada sistem pemesanan yang ada saat ini. Keluhan yang disampaikan dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama. Kategori pertama adalah lambatnya respons, Kategori kedua adalah ketidaksesuaian ekspektasi, di mana responden menyebutkan bahwa rasa, detail produk, dan porsi yang diterima berbeda dengan foto di postingan, sebuah permasalahan yang berkaitan dengan tidak adanya standarisasi informasi produk. Kategori ketiga adalah minimnya informasi dan transparansi, termasuk ketidaktersediaan fitur pelacakan lokasi kurir. Satu responden bahkan menyatakan bahwa kekurangannya 'banyak' dan merujuk kembali pada seluruh jawaban sebelumnya, yang mengindikasikan bahwa permasalahan yang dialami bersifat akumulatif dan saling terkait. Temuan ini menegaskan bahwa kekurangan yang dirasakan konsumen bukan merupakan

masalah tunggal yang dapat diselesaikan secara parsial, melainkan sebuah permasalahan sistemis yang membutuhkan solusi terintegrasi berupa *Platform* digital khusus yang mampu mengakomodasi seluruh aspek layanan mulai dari katalog menu yang transparan, sistem pemesanan mandiri, hingga pelacakan pesanan secara *Real-time*

Jika tersedia aplikasi khusus untuk memesan catering makanan sehat, fitur apa yang menurut Anda paling penting agar proses pemesanan lebih jelas dan tidak membingungkan?
(Contoh: cek wilayah otomatis, ringkasan pesanan sebelum bayar, jadwal menu mingguan, tracking pesanan, dll.)

9 jawaban

Lebih jelas
jadwal menu dan tracking pesanan
takaran nilai gizi makanan, jadwal menu harian yang jelas, waktu pengiriman
Lokasi, dan detail suatu makanan atau produk dan sistem pembayaran
Jadwal menu Mingguan
menu dengan struktur yg jelas, jadwalnya, dan pembayaran yg lengkap
Jadwal menu per minggu/bulan, tracking pesanan, lokasi otomatis, dan review dari customer sebelumnya
Sebenarnya yang ideal itu kaya gojek/grab/ shope gt
ringkasan pesanan sebelum bayar dan jadwal menu mingguan

Gambar 1. 11 Pertanyaan Ketujuh Pra-Riset
Sumber: Hasil Pra-Riset (2026)

Gambar 1.11 menunjukkan bahwa seluruh responden mampu mengidentifikasi fitur-fitur spesifik yang dibutuhkan dalam *Platform* catering sehat. Fitur tersebut dapat dikelompokkan ke dalam lima kebutuhan utama, yaitu jadwal menu harian atau mingguan yang terstruktur, pelacakan pesanan, ulasan pelanggan, informasi nilai gizi makanan, serta ringkasan pesanan dan sistem pembayaran terintegrasi. Salah satu temuan penting adalah adanya responden yang menggambarkan *Platform* ideal dengan merujuk pada standar pengalaman pengguna dari *Platform* digital yang telah mapan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan konsumen terhadap *Platform* catering sehat tidak hanya bersifat

fungsional, tetapi juga dipengaruhi oleh ekspektasi yang terbentuk dari kebiasaan menggunakan ekosistem digital modern. Dengan demikian, fitur-fitur yang disebutkan responden sejalan dengan kategori permasalahan yang telah teridentifikasi melalui observasi dan kuesioner.

Hasil observasi serta pra-riset kuesioner terbuka secara keseluruhan menggambarkan bahwa permasalahan layanan katering makanan sehat saat ini tidak terjadi pada satu titik tertentu saja, melainkan tersebar di seluruh tahapan *Customer Journey*. Pada tahap pra-pemesanan, konsumen tidak memperoleh informasi dasar yang memadai terkait harga, jadwal menu, dan jangkauan pengiriman. Pada tahap pemesanan, konsumen dihadapkan pada proses manual melalui WhatsApp dan *Direct Message* yang tidak efisien dan menciptakan hambatan komunikasi. Pada tahap pasca-pemesanan, ketiadaan sistem pelacakan dan verifikasi pesanan mengakibatkan ketidaksesuaian menu yang diterima dengan pesanan. Temuan-temuan ini secara kolektif menegaskan bahwa permasalahan yang dihadapi konsumen dan penyedia layanan katering sehat bersifat menyeluruh dan saling berkaitan, sehingga membutuhkan solusi terintegrasi berupa *Platform* digital yang dirancang secara khusus.

Kebutuhan terhadap *Platform* digital tersebut juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah membahas pengembangan sistem digital pada layanan katering dan perencanaan menu. Wijaya dkk. (2019) merancang pengalaman pengguna aplikasi pemesanan katering sekolah menggunakan pendekatan *Human-Centered Design*, namun ruang lingkupnya masih terbatas pada konteks katering sekolah. Permana dkk. (2023) mengembangkan sistem

informasi pemesanan katering berbasis Android pada Kedai Mbak Tim, tetapi sistem tersebut masih berorientasi pada satu penyedia layanan. Selanjutnya, Khotimah (2024) merancang aplikasi *e-marketplace* katering berbasis Android, namun belum secara khusus membahas katering sehat yang menampilkan informasi nutrisi sebagai salah satu kebutuhan utama pengguna. Fitria dkk. (2024) juga mengembangkan sistem informasi manajemen katering berbasis *Customer Relationship Management* (CRM), tetapi fokusnya lebih diarahkan pada proses bisnis dan promosi penyedia layanan. Sementara itu, Amiri dkk. (2023) mengembangkan sistem *Meal Planning* personal berbasis kebutuhan nutrisi dan kondisi kesehatan, namun belum terintegrasi dengan layanan pemesanan katering, pembayaran, maupun pelacakan pesanan. Dengan demikian, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengembangan sistem digital pada bidang katering dan nutrisi telah dilakukan, tetapi belum secara spesifik mengintegrasikan layanan katering sehat, informasi nutrisi, sistem berlangganan, pembayaran, dan pelacakan pesanan dalam satu *Platform* yang dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna.

Untuk menjawab kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan UI/UX dan pengembangan *Prototype Platform* web pemesanan katering makanan sehat bernama NutriGo. *Platform* ini dirancang sebagai media pemesanan katering makanan sehat yang dapat diakses melalui *browser*, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi menu, harga, kandungan nutrisi, paket langganan, serta status pesanan secara lebih terstruktur. Penelitian ini menggunakan metode *Waterfall* sebagai alur pengembangan sistem agar proses analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, dan pengujian dapat dilakukan

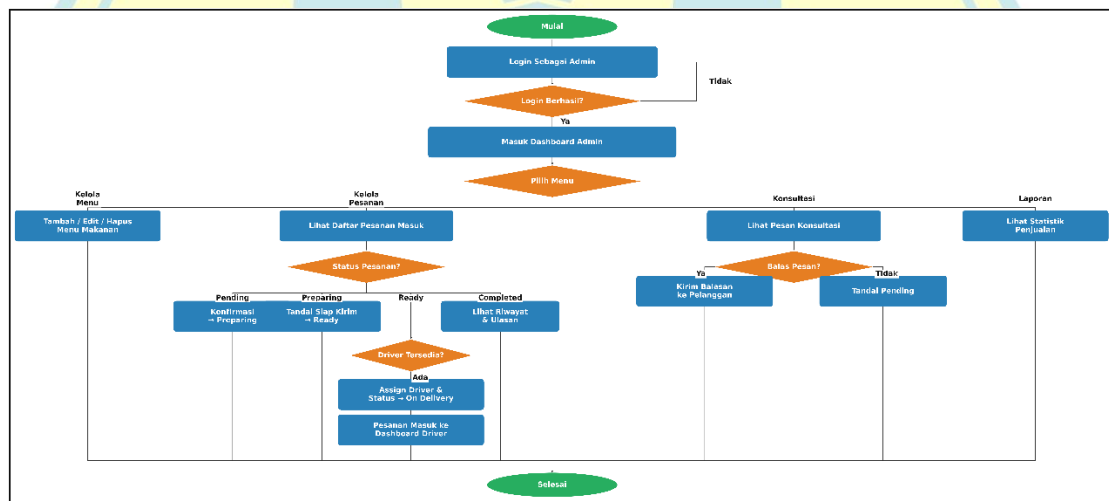
secara sistematis. Selain itu, pendekatan *Human-Centered Design* dan tahapan *Design Thinking* digunakan untuk memastikan rancangan UI/UX yang dikembangkan tetap berpusat pada kebutuhan pengguna.

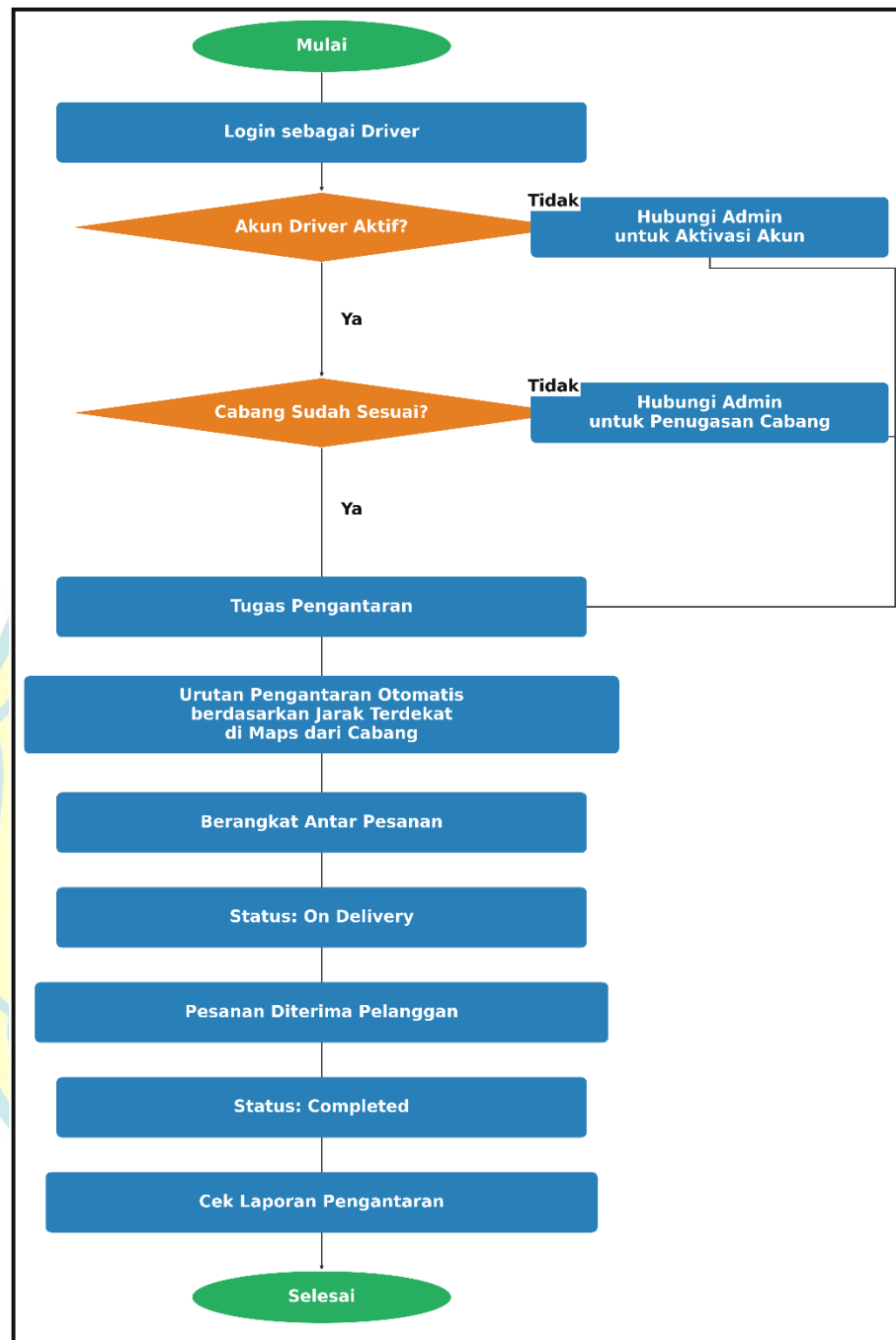
Luaran penelitian ini berupa *Prototype Platform* web berbasis *Frontend* interaktif. *Prototype* tersebut merepresentasikan alur utama layanan NutriGo, seperti pencarian menu, informasi nutrisi, pemilihan paket catering, keranjang pesanan, simulasi *checkout*, simulasi pembayaran, status pesanan, serta tampilan pendukung untuk admin penyedia catering dan *Driver*. Namun, penelitian ini tidak mencakup pengembangan sistem produksi secara penuh, seperti integrasi *Backend*, *Database* produksi, *Payment Gateway*, *Maps API*, maupun pelacakan lokasi secara *Real-time*. Dengan demikian, fitur pembayaran dan pelacakan pesanan dalam penelitian ini bersifat simulatif.

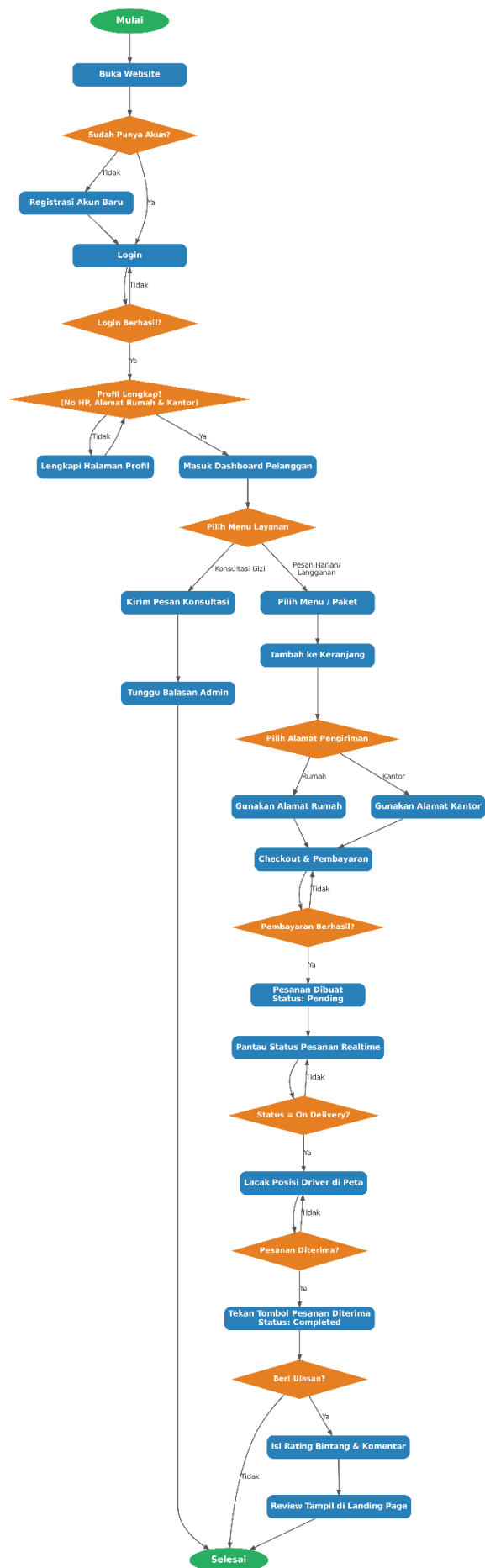
Rancangan NutriGo melibatkan tiga peran pengguna, yaitu *Customer*, admin penyedia catering, dan *Driver*. *Customer* merupakan peran utama dalam penelitian ini karena menjadi pihak yang melakukan pencarian menu, pemilihan paket, pemesanan, dan pemantauan status pesanan. Sementara itu, admin penyedia catering dan *Driver* dirancang sebagai peran pendukung untuk menggambarkan ekosistem layanan secara lebih utuh, khususnya dalam pengelolaan pesanan dan proses pengantaran. Oleh karena itu, evaluasi *Usability* dalam penelitian ini difokuskan pada pengalaman *Customer* dalam menggunakan *Prototype Platform* web NutriGo.

1.1.1 Flowchart Sistem

Flowchart pada Gambar 1.11 menunjukkan alur interaksi antara tiga peran pengguna dalam *Platform* katering makanan sehat yang dikembangkan. Proses dimulai dari *Landing Page* sebagai halaman utama *Platform*, yang menyediakan akses bagi pengguna untuk melakukan *Login* maupun *Register*. Setelah proses autentikasi berhasil, sistem akan melakukan identifikasi terhadap peran pengguna dan secara otomatis mengarahkan pengguna ke *Dashboard* yang sesuai dengan hak aksesnya, yaitu sebagai *Customer*, *admin resto*, atau *Driver*







Gambar 1. 12 *Flowchart Dashboard Customer, Admin & Driver*

Sumber: Gambar Diolah Penulis (2026)

Pada alur *Customer* pengguna dapat menelusuri katalog menu katering sehat, melihat informasi detail menu termasuk kandungan nutrisi, memilih paket serta jadwal pengiriman, melakukan pemesanan, menyelesaikan pembayaran, dan memantau status pesanan. Alur ini dirancang untuk menjawab berbagai permasalahan yang teridentifikasi pada tahap pra-pemesanan dan pemesanan. Melalui penyajian informasi yang lebih terstruktur dan sistem pemesanan mandiri (*Self-service*), *Platform* ini diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pengguna terhadap komunikasi manual melalui WhatsApp.

Pada alur *admin*, penyedia layanan katering dapat mengelola katalog menu, memperbarui informasi ketersediaan dan harga, menerima serta memverifikasi pesanan masuk, dan memantau riwayat transaksi. Alur ini dirancang untuk menjawab permasalahan operasional yang teridentifikasi, yaitu potensi ketidaksesuaian pesanan akibat proses pengelolaan yang masih dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem manajemen pesanan (*order management*) yang terdigitalisasi, risiko kesalahan dalam pencatatan, verifikasi, dan pengelolaan pesanan dapat diminimalkan. Pada alur *Driver*, kurir dapat menerima penugasan pengantaran, melihat detail pesanan dan alamat tujuan, memperbarui status pengiriman, serta mengonfirmasi penyelesaian pengantaran. Alur ini dirancang untuk menjawab kebutuhan pengguna, yaitu adanya fitur pelacakan lokasi kurir

dan transparansi status pengiriman yang sebelumnya belum tersedia pada model pemesanan melalui media sosial.

Ketiga alur tersebut terintegrasi dalam satu ekosistem *Platform*, sehingga setiap tindakan yang dilakukan oleh satu peran pengguna dapat memicu respons pada peran pengguna lainnya. Sebagai contoh, pemesanan yang dilakukan oleh *Customer* akan menghasilkan notifikasi pesanan masuk pada *admin resto* dan dapat dilanjutkan dengan penugasan pengantaran kepada *Driver*. Integrasi ini memungkinkan seluruh siklus layanan, mulai dari pemesanan hingga pengantaran, berjalan secara lebih terstruktur, transparan, dan dapat dilacak oleh seluruh pihak yang terlibat. Berdasarkan *Flowchart* tersebut, tahap selanjutnya adalah penyusunan *Wireframe* untuk masing-masing peran pengguna sebagai representasi visual dari rancangan antarmuka *Platform*.

1.1.3 *Wireframe* Sistem

Wireframe merupakan representasi visual *Low-fidelity* yang menggambarkan tata letak, struktur navigasi, dan penempatan elemen fungsional aplikasi tanpa menampilkan aspek estetika seperti warna, tipografi, atau gambar. Dalam penelitian ini, *Wireframe* berfungsi sebagai penghubung antara hasil analisis kebutuhan pengguna melalui observasi dan pra-riset dengan rancangan antarmuka *Platform* katering makanan sehat. Setiap elemen dalam *Wireframe* disusun berdasarkan kebutuhan fungsional.

Berdasarkan arsitektur tiga peran pengguna, *Wireframe* dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga bagian utama, yaitu *Wireframe* sisi *Customer*, *admin resto*, dan *Driver*. *Wireframe Customer* mencakup antarmuka penelusuran menu,

pemesanan, pembayaran, dan pelacakan pesanan. *Wireframe admin resto* mencakup pengelolaan menu, pesanan, dan data operasional penyedia katering. Sementara itu, *Wireframe Driver* mencakup penerimaan penugasan, navigasi pengantaran, dan konfirmasi penyelesaian pengiriman. Sebelum mengakses *Dashboard* sesuai perannya, seluruh pengguna terlebih dahulu melalui halaman autentikasi sebagai titik masuk utama *Platform*.

The image displays two wireframe panels for the NutriGo application. The left panel is the login page, titled 'NutriGo' with the subtitle 'Masuk ke akun Anda'. It features a 'Masuk' button and a 'Daftar' button. Below these are input fields for 'Alamat Email' (containing 'nama@email.com') and 'Password' (with a placeholder 'Masukkan password' and a toggle icon). A 'Masuk ke Akun' button is at the bottom, along with a link 'Belum punya akun? Daftar Gratis'. The right panel is the registration page, titled 'NutriGo' with the subtitle 'Buat akun baru'. It has 'Masuk' and 'Daftar' buttons. Under 'Daftar Sebagai', there are three role selection buttons: 'Pelanggan', 'Admin', and 'Driver'. The registration form includes fields for 'Nama Lengkap' (placeholder 'Nama lengkap Anda'), 'No. Telepon' (placeholder '08xxxxxxxx'), 'Alamat Email' (placeholder 'nama@email.com'), and 'Password' (placeholder 'Buat password' with a toggle icon). A 'Daftar Sekarang' button is at the bottom.

Gambar 1. 13 Wireframe Login NutriGo

Sumber: Nutrigo.com (2026)

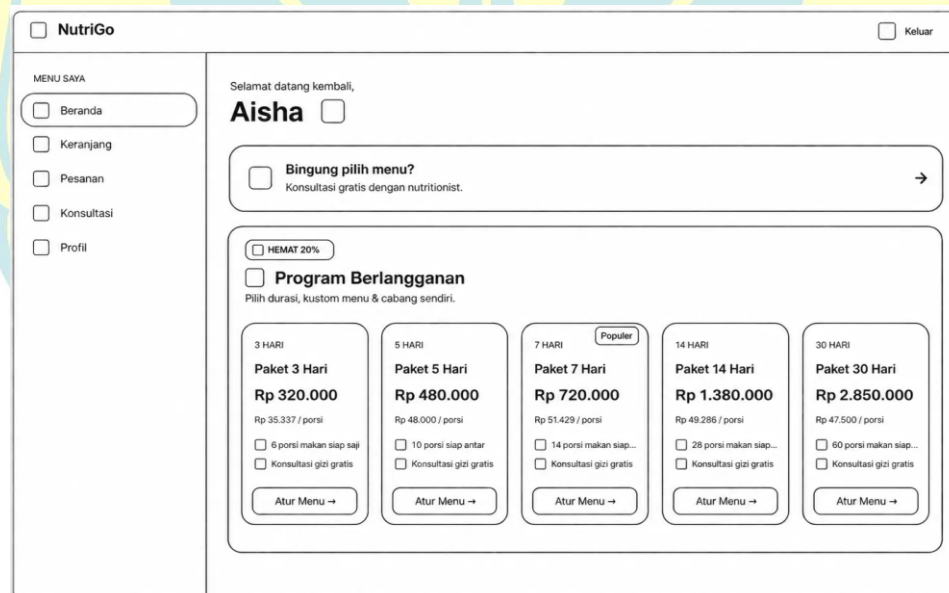
Gambar 1.13 menampilkan rancangan *Wireframe* halaman autentikasi *Platform*. Halaman *Login* menyediakan dua field input, yaitu alamat *Email* dan *Password*, disertai tombol “Masuk ke Akun” bagi pengguna terdaftar serta tautan “Daftar Gratis” bagi pengguna baru. Tampilan ini juga dilengkapi tab navigasi “Masuk” dan “Daftar” untuk memudahkan perpindahan antarhalaman.

Pada halaman *Register*, pengguna baru dapat memilih salah satu dari tiga peran, yaitu *Pelanggan*, *Admin*, atau *Driver*, sebelum mengisi formulir pendaftaran yang mencakup nama lengkap, nomor telepon, alamat *Email*, dan *Password*. Dengan demikian, sistem dapat mengarahkan pengguna ke *Dashboard* yang sesuai

sejak awal, yaitu katalog dan pemesanan bagi *Customer*, pengelolaan menu dan pesanan bagi *admin resto*, serta penugasan pengantaran bagi *Driver*. Setelah autentikasi berhasil, sistem mengidentifikasi peran pengguna dan mengarahkan masing-masing pengguna ke antarmuka yang sesuai dengan fungsionalnya.

1.1.3.1 Wireframe Dashboard Customer

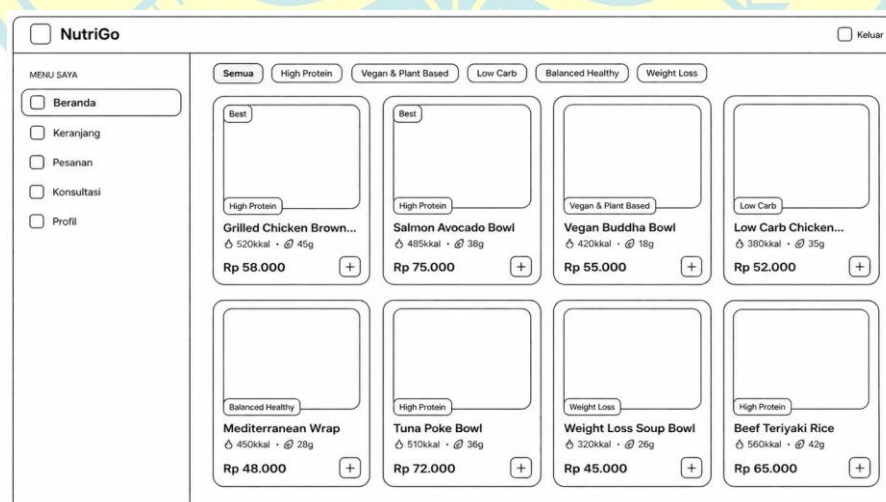
Setelah berhasil *Login*, pengguna akan diarahkan ke halaman *Dashboard Customer* sebagai halaman utama untuk melakukan pemesanan makanan secara daring. Melalui halaman ini, pelanggan dapat melihat pilihan menu, mencari menu, dan memilih makanan sesuai kebutuhan nutrisi atau preferensi diet. Tampilan *Dashboard* dirancang sederhana dan informatif agar memudahkan proses pemesanan secara cepat dan efisien.



Gambar 1. 14 Wireframe Customer - Landing Page Menu
Sumber: Penulis (2026)

Gambar 1.14 menunjukkan rancangan *Wireframe Dashboard Customer* sebagai halaman utama bagi pelanggan setelah berhasil masuk ke *Platform*. Pada sisi kiri, terdapat *sidebar* yang memuat lima menu utama, yaitu Beranda, Keranjang, Pesanan Aktif, Pesanan Selesai, dan Profil. Alur penggunaan dimulai dari pengisian informasi dasar pemesanan, meliputi cabang catering terdekat, tanggal pengiriman, serta jenis waktu makan, yaitu *Lunch* atau *Dinner*. Informasi ini diperlukan agar sistem dapat menampilkan pilihan menu yang sesuai dengan lokasi, jadwal, dan kebutuhan pelanggan.

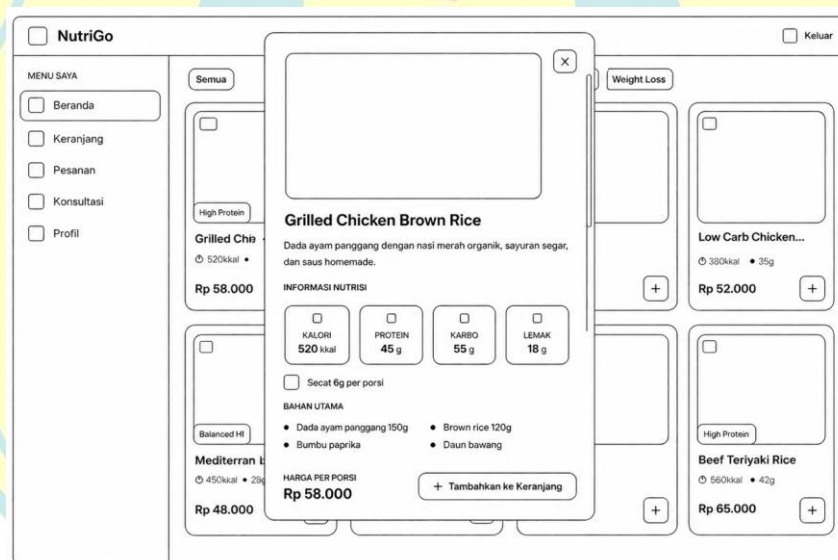
Setelah informasi dasar diisi, pelanggan dapat memilih dua *tab* utama, yaitu *Menu Harian* dan *Program Langganan*. Pada *tab Menu Harian*, pelanggan dapat menelusuri katalog menu catering sehat yang dilengkapi filter berdasarkan jenis diet, seperti *High Protein*, *Low Carb*, *Balanced Healthy*, *Weight Loss*, *Vegan & Plant Based*, dan *Healthy Rice Bowl*. Sementara itu, pada *tab Program Langganan*, pelanggan dapat memilih paket catering sehat berdasarkan durasi, yaitu Paket 3 Hari, 5 Hari, atau 14 Hari, dengan informasi harga yang ditampilkan secara terbuka.



Gambar 1. 15 Wireframe Customer Katalog Menu

Sumber: Penulis (2026)

Gambar 1.15 menunjukkan rancangan *Wireframe* halaman katalog menu yang menampilkan seluruh pilihan menu katering sehat dalam format *grid card*. Pengguna dapat menyaring pilihan menu menggunakan filter kategori diet, yaitu Semua, *High Protein*, *Vegan & Plant Based*, *Low Carb*, *Balanced Healthy*, dan *Weight Loss*. Setiap *card* menu menampilkan label kategori, penanda "Best" pada menu unggulan, nama menu, informasi kalori dan protein, harga, serta tombol tambah cepat (+) untuk langsung memasukkan menu ke keranjang tanpa harus membuka halaman detail.



Gambar 1. 16 *Wireframe* Customer Pesanan Aktif
Sumber : Penulis (2026)

Gambar 1.16 menunjukkan rancangan *Wireframe* halaman detail menu yang muncul dalam bentuk *pop-up* saat pengguna memilih salah satu menu pada katalog. Halaman ini menampilkan foto dan deskripsi singkat menu, serta informasi nutrisi lengkap yang terdiri atas empat kartu, yaitu Kalori, Protein, Karbo, dan Lemak, disertai keterangan berat per porsi. Di bawahnya, ditampilkan

daftar bahan utama penyusun menu tersebut. Pada bagian akhir, tersedia informasi harga per porsi beserta tombol "Tambahkan ke Keranjang" yang memungkinkan pelanggan langsung menambahkan menu tanpa perlu kembali ke halaman katalog.



Gambar 1. 17 Wireframe Customer Riwayat Pesanan

Sumber: Penulis (2026)

Gambar 1.17 menunjukkan rancangan *Wireframe* halaman keranjang yang menampilkan daftar menu yang telah dipilih pelanggan sebelum melanjutkan ke tahap pembayaran. Setiap item pesanan ditampilkan dalam *card* yang memuat foto, nama menu, harga, keterangan waktu makan dan cabang pengambilan, serta kontrol jumlah pesanan (tombol tambah dan kurang). Pada bagian bawah halaman, ditampilkan ringkasan total tagihan beserta tombol "Lanjut ke Pembayaran" untuk melanjutkan proses transaksi.

Gambar 1. 18 Wireframe Profile Customer

Sumber: Penulis (2026)

Gambar 1.18 menunjukkan rancangan *Wireframe* halaman Pesanan Saya yang menggabungkan fungsi pemantauan status pesanan aktif dan riwayat transaksi dalam satu tampilan. Setiap pesanan ditampilkan dalam *card* yang memuat tanggal dan waktu transaksi, nomor pesanan, jenis waktu makan, rincian item beserta harga, dan total pembayaran. Status pesanan ditampilkan melalui *badge*, seperti "Menunggu Konfirmasi" untuk pesanan yang baru masuk dan "Selesai" untuk pesanan yang telah rampung. Pada pesanan yang sedang berjalan, tersedia tombol konfirmasi "Pesanan Diterima", sedangkan pada pesanan yang telah selesai tersedia tombol "Beri Bintang & Ulasan" agar pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima.

Gambar 1. 19 WireFrame Konsultasi Gizi
Sumber: Penulis (2026)

Gambar 1.19 menunjukkan rancangan *Wireframe* halaman Konsultasi Gizi yang memfasilitasi pelanggan untuk berkonsultasi mengenai kebutuhan gizi sesuai kondisi kesehatan dan tujuan diet masing-masing. Halaman ini menyediakan kolom teks bagi pelanggan untuk menuliskan pertanyaan seputar kebutuhan nutrisinya, dilengkapi tombol "Kirim" untuk mengirimkan pertanyaan tersebut kepada admin yang berperan sebagai *nutritionist*.

Gambar 1. 20 Wireframe halaman Profil
Sumber: Penulis (2026)

Gambar 1.20 menunjukkan rancangan *Wireframe* halaman Profil yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan data pribadi pelanggan. Halaman ini menampilkan pemberitahuan bahwa nomor telepon, alamat rumah, dan alamat kantor wajib dilengkapi sebelum pelanggan dapat melakukan pemesanan, mengingat data tersebut akan digunakan secara otomatis pada setiap transaksi. Formulir yang tersedia terdiri atas kolom Email, Nama Lengkap, Nomor Telepon, Alamat Rumah, dan Alamat Kantor, yang dapat disimpan melalui tombol "Simpan Perubahan". Rancangan ini disusun agar proses pemesanan dapat berjalan lebih cepat karena data pengiriman dan kontak pelanggan sudah tersimpan lebih awal.

1.1.3.2 Wireframe Dashboard Admin

Dashboard Admin merupakan halaman utama yang digunakan oleh administrator untuk mengelola seluruh aktivitas operasional dalam sistem pemesanan catering sehat NutriGo. Perancangan halaman ini bertujuan untuk menyediakan satu pusat kendali (*single point of control*) yang memungkinkan admin memantau dan mengelola data pesanan, menu, konsultasi pelanggan, pengguna, serta laporan performa bisnis secara terpusat, sehingga proses operasional dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terorganisir. *Dashboard Admin* dirancang menggunakan pendekatan *Human-Centered Design* dengan mempertimbangkan alur kerja (*workflow*) administrator dalam menjalankan tugas hariannya, mulai dari memantau ringkasan bisnis, memproses pesanan, mengelola menu, hingga menganalisis performa penjualan.



Gambar 1. 21 Wireframe Dashboard Admin

Sumber: Penulis (2026)

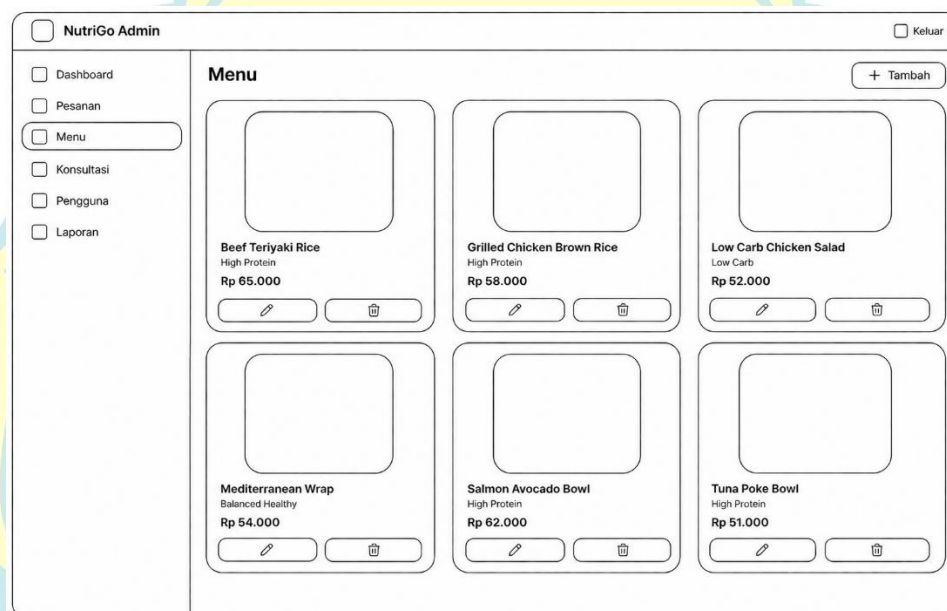
Halaman *Dashboard* merupakan tampilan awal (*landing page*) yang muncul saat administrator berhasil masuk ke dalam sistem. Halaman ini dirancang untuk memberikan gambaran umum kondisi bisnis secara cepat melalui empat kartu statistik utama, yaitu Total Pendapatan, Total Pesanan, Total Pelanggan, dan Total Menu. Keempat indikator tersebut dipilih karena merepresentasikan metrik kunci (*key metrics*) yang paling sering dibutuhkan admin untuk mengambil keputusan operasional harian, seperti mengetahui volume transaksi dan pertumbuhan basis pelanggan tanpa harus membuka halaman laporan secara terpisah. Pada sisi kiri halaman terdapat *sidebar* navigasi persisten yang memuat enam menu utama, yaitu *Dashboard*, Pesanan, Menu, Konsultasi, Pengguna, dan Laporan. Struktur navigasi ini disusun berdasarkan prioritas frekuensi penggunaan, di mana menu Pesanan diletakkan pada urutan teratas karena merupakan aktivitas yang paling sering diakses admin dalam operasional sehari-hari.

Gambar 1. 22 Wireframe Manajemen Pesanan Admin

Sumber: Penulis (2026)

Halaman Manajemen Pesanan berfungsi sebagai pusat pengelolaan seluruh transaksi pelanggan yang masuk secara *real-time*. Untuk mendukung efisiensi kerja admin dalam menangani volume pesanan yang tinggi, sistem status pesanan dirancang dalam tujuh kategori filter, yaitu Semua, Menunggu Konfirmasi, Diproses, Siap Dikirim, Dalam Pengiriman, Selesai, dan Dibatalkan, yang masing-masing dilengkapi indikator jumlah (*counter*) agar admin dapat segera mengetahui prioritas pesanan yang perlu ditindaklanjuti. Setiap pesanan disajikan dalam bentuk *Card* yang memuat informasi identitas pelanggan, nomor telepon, alamat pengiriman, jenis sesi makan (*Lunch/Dinner*), tipe pemesanan (*Harian/Langganan*), rincian item menu beserta harga, serta indikator progres status pesanan berbentuk *stepper* horizontal yang menggambarkan tahapan mulai dari pesanan masuk hingga selesai diantar. Pada bagian aksi, admin dapat melakukan konfirmasi dan memproses pesanan, menolak pesanan, serta

menugaskan *Driver* dari cabang terkait melalui komponen *dropdown selection*. Selain itu, tersedia fitur pencarian (*search bar*) berbasis ID pesanan, nama pelanggan, atau alamat untuk mempercepat proses penelusuran data pada saat volume pesanan tinggi. Rancangan ini disusun agar seluruh siklus pemesanan, mulai dari konfirmasi hingga pengiriman, dapat dipantau dan dikendalikan admin secara transparan dalam satu tampilan terintegrasi.



Gambar 1. 23 Wireframe Manajemen Menu Admin

Sumber: Penulis (2026)

Halaman Menu digunakan untuk mengelola katalog produk makanan sehat yang ditawarkan pada *Platform* NutriGo. Setiap item menu ditampilkan dalam format *Card* berbasis visual (*grid layout*) yang memuat foto produk, nama menu, kategori nutrisi (seperti *High Protein*, *Low Carb*, dan *Balanced Healthy*), serta harga jual. Pemilihan format *grid* dengan foto sebagai elemen utama bertujuan untuk mempermudah admin melakukan identifikasi visual menu secara cepat, mengingat variasi kategori dan jumlah menu yang cukup banyak. Pada setiap *Card*

tersedia dua aksi utama, yaitu tombol Edit untuk memperbarui informasi menu dan tombol Hapus untuk menghapus menu yang sudah tidak tersedia, sedangkan tombol Tambah pada bagian *header* halaman berfungsi untuk menambahkan menu baru ke dalam sistem. Rancangan antarmuka ini disusun agar proses pengelolaan variasi, kategori, dan ketersediaan menu dapat dilakukan admin secara mandiri, cepat, dan tanpa memerlukan keterlibatan pihak pengembang sistem.

Gambar 1. 24 Wireframe Konsultasi Pelanggan Admin

Sumber: Penulis (2026)

Halaman Konsultasi Pelanggan dirancang sebagai media komunikasi dua arah antara admin, yang berperan sebagai tim nutrisisionist, dengan pelanggan yang mengajukan pertanyaan terkait kebutuhan gizi, rekomendasi menu, atau program diet tertentu. Fitur ini merupakan nilai tambah (*value proposition*) Platform NutriGo yang membedakannya dari layanan catering pada umumnya, karena tidak hanya menyediakan produk makanan tetapi juga pendampingan konsultasi gizi secara langsung. Pertanyaan pelanggan masuk secara *real-time* dan dikelompokkan

melalui *tab* filter Perlu Dibalas, Sudah Dibalas, dan Semua, sehingga admin dapat memprioritaskan pertanyaan yang belum mendapatkan respons. Setiap entri konsultasi menampilkan nama pelanggan, nomor kontak, cap waktu (*timestamp*) pengiriman pertanyaan, serta isi pertanyaan secara utuh, dan dilengkapi kolom teks *input* bagi admin untuk menuliskan balasan profesional sebelum dikirimkan melalui tombol Kirim Balasan. Rancangan ini disusun agar layanan konsultasi gizi kepada pelanggan dapat direspons secara cepat.

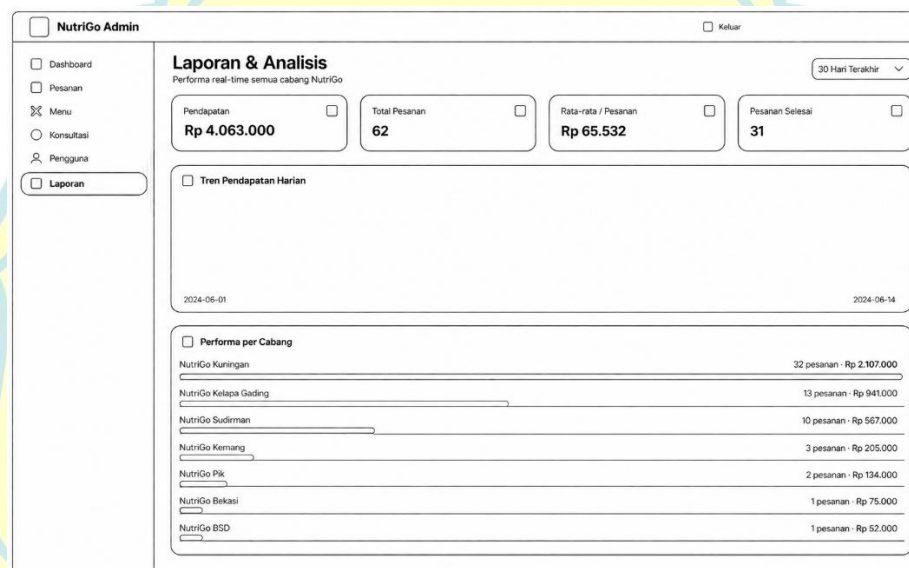
NAMA	TELEPON	ROLE
Aisha	—	customer
Zahwa	—	customer
Ica	—	customer
Viyonila	081284832189	customer
Aisha	087855374094	customer
vera andjelita	081833615348	customer
Muhammad Annur Apriansyah Rangga Akriam	087787965621	customer

Gambar 1. 25 Wireframe Manajemen Pengguna Admin

Sumber: Penulis (2026)

Halaman Pengguna berfungsi untuk mengatur peran (*role*) setiap akun yang terdaftar pada sistem serta mengelola alokasi *Driver* di setiap cabang, dengan batasan maksimal lima *Driver* aktif per cabang guna menjaga efisiensi distribusi tugas pengiriman. Halaman ini terbagi menjadi dua sub-tampilan, yaitu *Driver per Cabang* yang menampilkan pemetaan *Driver* berdasarkan lokasi cabang, dan *Semua Pengguna* yang menampilkan seluruh akun pengguna dalam format tabel berisi kolom Nama, Telepon, dan *Role*. Perubahan peran pengguna, seperti dari

customer menjadi *driver* atau admin cabang, dapat dilakukan admin secara langsung melalui komponen *dropdown* pada masing-masing baris tabel tanpa memerlukan proses *input* manual. Rancangan ini disusun agar admin dapat melakukan pengendalian hak akses (*access control*) dan penugasan operasional secara terpusat, sekaligus menjaga keseimbangan jumlah *Driver* aktif pada setiap cabang.



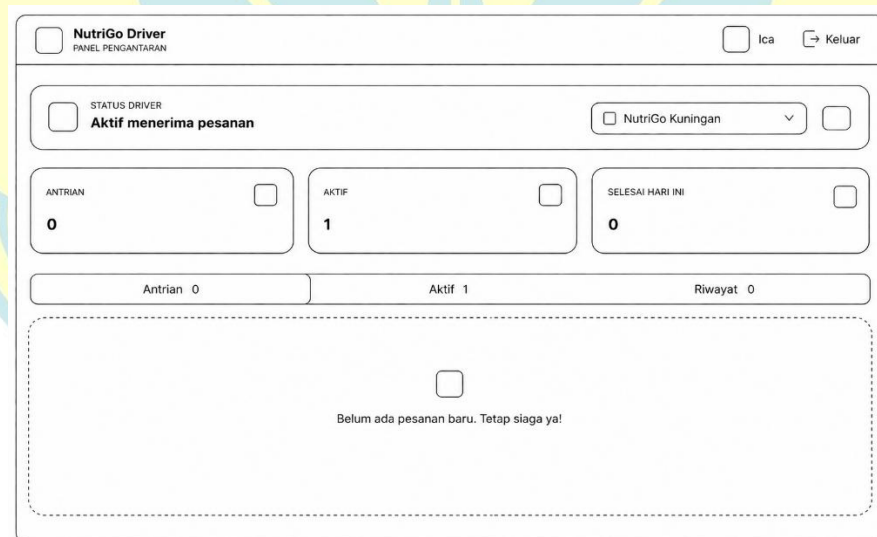
Gambar 1. 26 Wireframe Laporan & Analisis Admin

Sumber: Penulis (2026)

Halaman Laporan & Analisis dirancang untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*) dengan menyajikan performa *Platform* secara *real-time* berdasarkan rentang waktu yang dapat disesuaikan admin, misalnya 90 hari terakhir, melalui komponen filter *dropdown* pada bagian *header*. Pada tampilan utama, ditampilkan empat indikator kinerja utama (*key performance indicators*), yaitu Pendapatan, Total Pesanan, Rata-rata per Pesanan, dan Pesanan Selesai, yang memberikan gambaran ringkas mengenai

kesehatan bisnis secara keseluruhan. Di bawahnya, terdapat visualisasi grafik Tren Pendapatan Harian yang menggambarkan fluktuasi pendapatan dari waktu ke waktu, sehingga admin dapat mengidentifikasi pola musiman atau hari dengan performa penjualan tertinggi dan terendah. Pada bagian akhir halaman, terdapat modul Performa per Cabang yang menyajikan perbandingan jumlah pesanan dan pendapatan antar cabang NutriGo dalam bentuk grafik batang horizontal, sehingga memudahkan admin melakukan evaluasi dan perbandingan kinerja antar lokasi secara objektif. Rancangan halaman ini disusun agar admin tidak hanya memperoleh data mentah, tetapi juga *insight* yang dapat langsung ditindaklanjuti untuk perbaikan strategi operasional dan penjualan.

1.1.3.3 Wireframe Dashboard Driver



Gambar 1.27 Wireframe Landing Page Dashboard Driver

Sumber: Penulis (2026)

Halaman ini menyajikan ringkasan aktivitas pengiriman harian melalui beberapa kartu statistik, seperti jumlah pesanan yang harus diantar dan status penyelesaian pengiriman, sehingga *Driver* dapat mengetahui beban kerja hariannya

secara cepat tanpa perlu menghubungi admin. Di bagian bawah, ditampilkan daftar pesanan aktif dalam bentuk *Card* yang memuat informasi pelanggan, alamat tujuan pengiriman, serta rincian pesanan yang perlu diantar. Setiap *Card* dilengkapi tombol aksi untuk memperbarui status pengiriman, mulai dari pesanan diterima, dalam perjalanan, hingga selesai diantar, sehingga proses pelacakan status pesanan dapat dilakukan secara *real-time* oleh admin maupun pelanggan.

Selain itu, *Dashboard Driver* mendukung koordinasi antara *Driver* dan admin melalui sistem yang terintegrasi, sehingga proses distribusi pesanan menjadi lebih terstruktur dibandingkan cara manual. Penelitian ini menggunakan metode *Human Centered Design (HCD)* karena berfokus pada kebutuhan, pengalaman, dan kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditentukan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna dalam proses pemesanan katering makanan sehat dapat diidentifikasi melalui pendekatan *Human-Centered Design*?
2. Bagaimana perancangan *UI/UX Prototype high-fidelity Platform* web NutriGo dapat disusun berdasarkan kebutuhan pengguna?
3. Bagaimana penerapan tahapan *Design Thinking* dalam menghasilkan solusi rancangan *Prototype Platform* web pemesanan katering makanan sehat?
4. Bagaimana rancangan *Prototype Platform* web pemesanan katering

makanan sehat yang dihasilkan dapat mendukung *Behavioral Intention* pengguna untuk menggunakan sistem yang lebih terstruktur, transparan, dan terintegrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah peneliti susun, maka penelitian ini bertujuan :

1. Mengidentifikasi kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna dalam proses pemesanan catering makanan sehat melalui pendekatan *Human-Centered Design*.
2. Merancang UI/UX *Prototype high-fidelity Platform* web NutriGo berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi.
3. Menerapkan tahapan *Design Thinking* dalam proses perancangan solusi *Prototype Platform* web pemesanan catering makanan sehat.
4. Menghasilkan rancangan *Prototype Platform* web pemesanan catering makanan sehat yang dapat mendukung *Behavioral Intention* pengguna untuk menggunakan sistem pemesanan yang lebih terintegrasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan keilmuan di bidang sistem informasi dan bisnis digital, khususnya mengenai penerapan metode *Waterfall* dalam pengembangan *Prototype Platform* web berbasis *Frontend* interaktif. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai penerapan pendekatan *Human-Centered Design* dan tahapan *Design Thinking* dalam perancangan UI/UX layanan makanan sehat digital.

Penelitian ini turut memberikan kontribusi pada kajian evaluasi *Usability* menggunakan *System Usability Scale* serta pengujian fungsional menggunakan *Black Box Testing* pada konteks *Platform* pemesanan katering makanan sehat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak. Bagi konsumen, *Prototype Platform* web NutriGo dapat memberikan gambaran alur pemesanan katering makanan sehat yang lebih terstruktur, transparan, dan efisien dibandingkan pemesanan manual melalui media sosial atau pesan pribadi. Bagi pelaku usaha katering sehat, rancangan ini dapat menjadi referensi awal dalam mengembangkan layanan digital untuk mengelola informasi menu, paket langganan, pesanan, dan status pengiriman secara lebih terorganisir. Bagi pengembang aplikasi, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan lanjutan *Platform* web katering makanan sehat, khususnya dari sisi UI/UX. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam kajian pengembangan *Prototype Platform* web menggunakan metode *Waterfall* dan pendekatan *Human-Centered Design*.