

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini teknologi memiliki perkembangan yang cukup pesat dibanding dengan beberapa tahun belakangan, sehingga mempengaruhi perubahan pada kebutuhan manusia. Salah satu perkembangan teknologi yang berpengaruh pada kebutuhan manusia yaitu kemajuan internet, saat ini internet menjadi salah satu kebutuhan manusia yang tidak bisa dipisahkan karena sangat erat dengan aktivitas manusia sehari-hari termasuk dalam hal kebutuhan makan dan minum.(Syamsul Fuadi et al., 2020)

Salah satu dampak pada perkembangan internet saat ini adalah banyaknya merchant f&b yang tidak hanya melakukan pelayanannya secara offline namun juga beralih melakukannya secara online contohnya seperti aplikasi food delivery. Dalam aplikasi layanan pemesanan makanan secara online, para merchant dipertemukan dengan calon-calon pembelinya tanpa harus bertatap muka secara langsung. Hal ini menguntungkan karena dapat menghemat waktu, menjangkau audiens lebih luas, serta transaksi yang lebih praktis. Selain keuntungan bagi para merchant, customer pun diuntungkan karena bisa memesan makanan atau minuman dimana dan kapan saja.

Adanya aplikasi layanan pemesanan makanan secara online ini biasanya para merchant memiliki cara untuk memberikan minat customer agar membeli makanan atau minuman yang mereka tawarkan dengan menggunakan promo dan diskon.(Sani, Batubara, Silalahi, Syahputri, & Liana, 2022)

Seorang customer tentunya ingin mengetahui promo apa yang tersedia pada suatu merchant karena promo dapat memberikan berbagai

keuntungan bagi customer. Biasanya customer mendapat informasi promo yang tersedia dari berbagai merchant melalui sosial media, namun belum ada dalam bentuk pengaplikasian secara aplikasi mobile dan juga terkadang customer merasa kesulitan dalam mencari informasi seputar promo pada merchant, hal ini dikarenakan proses pembuatan desain aplikasi yang sering dilakukan tanpa disertai observasi terhadap pengguna atau customer, sehingga seringkali UI dan UX pada food delivery app yang ada kurang sesuai dengan permintaan customer. Observasi terhadap customer dalam pembuatan desain aplikasi sangat diperlukan agar dapat menghasilkan ide desain yang sesuai dengan kenyamanan pengguna atau customer. Oleh karena itu, pembuatan aplikasi dapat dilakukan menggunakan proses metode Design Thinking. (Dwi Wahyudi et al., 2022)

Dengan mengikuti langkah-langkahnya, kita dapat meneliti secara menyeluruh tentang food delivery app untuk menganalisis masalah dan akhirnya menemukan solusi produk.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diidentifikasi masalah yang didapat yaitu:

1. UI/UX pada aplikasi yang kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna karena tanpa disertai penelitian dengan metode design thinking.
2. Kesulitan mencari informasi promo terkini pada suatu merchant karena informasi promo biasanya tersedia pada sosial media yang berbeda dengan aplikasi pemesanan.

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian yang didapat yaitu:

1. Menghasilkan desain User Interface dan User Experience menggunakan metode design thinking agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Meningkatkan experience pengguna dalam mencari informasi promo pada pemesanan produk dengan melakukan tahapan testing prototype terhadap hasil desain produk.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka terdapat batasan masalah yang diperlukan sehingga tercapai tujuan yang sebenarnya. Beberapa batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup desain User Interface dan User Experience menggunakan metode design thinking serta testing prototype terhadap hasil desain produk tanpa membangun aplikasi.

1.5 Kontribusi

Terdapat kontribusi yang didapat pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan aplikasi yang dapat direalisasikan oleh pengembang aplikasi mobile.
2. Membantu memberikan referensi tampilan desain aplikasi food delivery.



