

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) menjadi peran vital dalam struktur perekonomian Indonesia. Sektor kuliner dan makanan minuman merupakan salah satu bisnis UMKM yang memberi pengaruh besar terhadap perekonomian di Indonesia (Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, 2021). Namun UMKM kuliner di Indonesia akan sulit berkembang dan bersaing bila hanya mengandalkan pemasaran produk secara konvensional. Diperlukan terobosan digitalisasi untuk memperluas akses pasar UMKM kuliner agar dapat berkembang. Salah satu cara untuk mendukung UMKM adalah dengan memberikan akses yang lebih luas kepada mereka untuk menggunakan teknologi digital.

Perkembangan teknologi digital saat ini memberikan perubahan pada perilaku dan gaya hidup masyarakat, sehingga mengakibatkan banyaknya usaha yang bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital tersebut. Salah satu usaha teknologi digital yang muncul terdapat pada kegiatan Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*) (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022). Konsumen lebih memilih platform *e-commerce* sebagai media belanja karena beberapa faktor, seperti penghematan waktu, keunggulan harga, kemudahan, dan kenyamanan dalam penggunaannya (Rezaei et al., 2016).

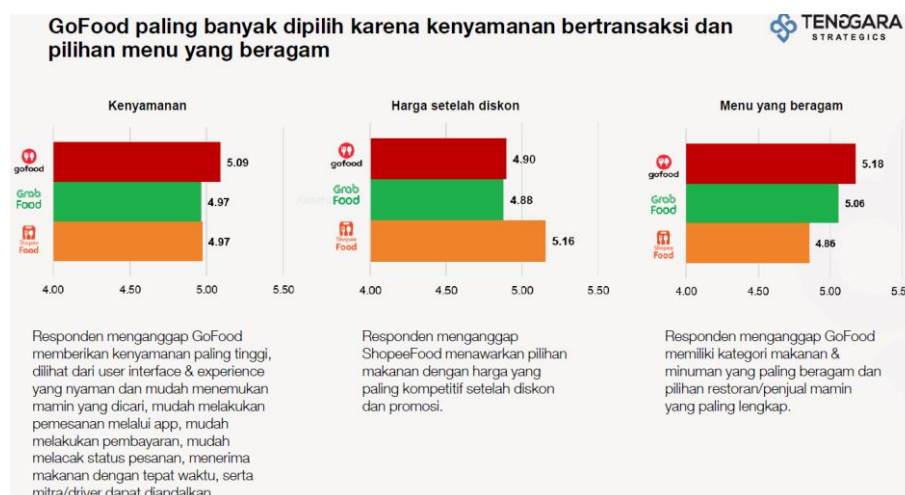
Di antara platform untuk belanja online, perkembangan terkini menunjukkan bahwa makanan telah menjadi salah satu tempat belanja yang paling disukai dan berkembang pesat (Lau & Ng, 2019). Hal ini disebabkan karena peningkatan jumlah penduduk dengan kehidupan yang terbatas waktu di daerah perkotaan, sehingga memicu munculnya ide layanan OFD (Das & Ghose, 2019).

Memesan makanan secara *online* menjadi salah satu solusi inovatif dan praktis bagi konsumen untuk membeli makanan ataupun minuman (Cho et al., 2019).

Tersedianya aplikasi OFD dapat menjadi salah satu sarana bagi UMKM untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan meningkatkan penjualan mereka.

Sistem pada platform OFD menyediakan file menu online, termasuk deskripsi butir makanan dengan gambar yang menarik, yang dapat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen. Mereka dirancang untuk menawarkan petunjuk visual, termasuk warna, font, grafik dan gambar yang terkait dengan keterlibatan konsumen dan kehadiran sosial (Kapoor & Vij, 2018).

Berdasarkan riset yang dilakukan Tenggara Strategics pada tahun 2022 bertajuk “Survei Persepsi dan Perilaku Konsumsi *Online Food Delivery* di Indonesia” disebutkan bahwa 41% konsumen memiliki lebih dari dua aplikasi pesan-antar makanan pada smartphone mereka diantaranya GoFood, GrabFood, dan Shopee Food. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga platform digital tersebut saat ini bersaing ketat dalam industri layanan pesan-antar makanan.



Gambar 1. 1. Layanan OFD yang paling banyak dipilih berdasarkan kenyamanan, harga, dan menu.

Sumber: (Tenggara Strategics, 2022)

Dalam penelitian Chandrashekar, menunjukkan bahwa meskipun sudah banyak merek yang populer dan dapat dipercaya, masih banyak permasalahan yang dapat menciptakan dampak negatif. Permasalahan tersebut disebabkan karena pengguna akan memilih untuk berpindah ke aplikasi lain yang mampu menyediakan dan menjaga

kualitas layanan aplikasi yang baik (Chandrashekar et al,2019). Hal ini juga didukung oleh penelitian Lee, Lee, dan Jeon (2017) yang menjelaskan bahwa penyampaian informasi, kualitas layanan, dan kualitas desain meningkatkan persepsi kegunaan aplikasi OFD dan secara langsung berdampak pada niat perilaku terhadap penggunaan aplikasi pesan-antar makanan. Informasi yang diberikan pada aplikasi layanan online membuat konsumen lebih dapat dipercaya untuk menggunakan aplikasi tersebut. Faktor-faktor seperti font yang mudah dipahami, komposisi, dan warna diperlukan saat merancang aplikasi agar ramah pengguna, sehingga pengguna akan merasa lebih mudah dan nyaman untuk menggunakannya (Lee et al, 2017).

Permasalahan ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi perusahaan untuk memperhatikan kualitas layanan aplikasi yang diberikan, agar dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat dan berkelanjutan pada industri OFD.

Kunci utama keberhasilan platform perdagangan elektronik adalah dengan mengutamakan *user interface* (UI) yang baik dalam aplikasi yang dikembangkan agar dapat menciptakan *user experience* (UX) yang positif pada pengguna (Wawolumaja, 2021). Aplikasi yang dirancang dengan antarmuka intuitif dan alur pengguna yang mudah dan jelas dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas merek. Sebaliknya, aplikasi yang dirancang dengan navigasi yang membingungkan atau antarmuka yang berantakan dapat menyebabkan frustrasi hingga kehilangan pengguna (Wells et al., 2011). Oleh karena itu dibutuhkan desain interaksi yang merupakan perancangan produk interaktif untuk mendukung cara orang berkomunikasi dan berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari (Sharp et al., 2019).

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu cara untuk mendukung UMKM adalah dengan memfasilitasi UMKM melalui aplikasi OFD. Penting bagi perusahaan penyedia layanan aplikasi OFD untuk memperhatikan kualitas layanan aplikasi yang diberikan, agar dapat menghadapi persaingan pada industri OFD.

Namun dengan perkembangan perangkat seluler dengan ukuran dan kemampuan daya yang bervariasi, pengembangan terhadap aplikasi seluler menjadi lebih rumit (Magamadov, 2020). Hal ini dapat menyebabkan para desainer UI membuat

desain secara berulang karena melewati *trial and error*, yang dapat memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Melalui pola desain seluler, dapat membantu mengatasi keterbatasan dan tantangan dalam pengembangan aplikasi seluler.

Oleh karena itu, diperlukan pola desain UI pada aplikasi OFD yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi para desainer UI dalam menciptakan desain yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna Indonesia agar dapat memanfaatkan aplikasi OFD secara optimal.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Masih banyak permasalahan pada aplikasi OFD yang dapat menciptakan dampak negatif, sehingga perlu memperhatikan kualitas layanannya.
2. Pengembangan terhadap aplikasi OFD menjadi lebih rumit karena perkembangan ukuran dan kemampuan daya perangkat seluler yang bervariasi.
3. Diperlukannya pola desain UI untuk aplikasi OFD, untuk meminimalisir terjadinya *trial and error*.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor-faktor yang perlu diperhatikan saat mengembangkan aplikasi OFD?
2. Apa yang dapat memudahkan pengembangan aplikasi OFD pada perangkat seluler?
3. Bagaimana cara menciptakan pola desain UI untuk aplikasi OFD untuk meminimalisir terjadinya *trial and error*?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat digunakan oleh desainer UI dalam membangun atau mengembangkan aplikasi OFD.

1. Agar dapat memahami faktor-faktor yang perlu diperhatikan saat mengembangkan aplikasi OFD.
2. Mengembangkan pemahaman komprehensif tentang pola visual paling efektif pada aplikasi OFD.
3. Menciptakan pola desain UI aplikasi OFD yang dapat ditindaklanjuti untuk meminimalisir terjadinya pengulangan *trial and error*.

1.5. Manfaat Penelitian

Tesis ini bertujuan untuk mengatasi masalah praktis, mengembangkan solusi konkret, atau menghasilkan hasil yang langsung dapat diterapkan dalam konteks dunia nyata. Manfaat dari dilakukannya penelitian Tesis ini adalah :

1. Akademik

Mengetahui dan memahami aspek-aspek utama yang perlu diperhatikan saat membuat aplikasi OFD dengan menerapkan teori-teori dan prinsip desain UI yang dapat menjadi penunjang dalam penulisan berikutnya.

2. Instansi

Diharapkan tesis ini dapat menjadi panduan dasar bagi desainer UI terutama di Indonesia, dalam membangun atau mengembangkan aplikasi OFD.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat gambaran umum objek penelitian, latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Tahap ini membantu memperkenalkan konteks masalah yang ingin diselesaikan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan dasar-dasar teori yang terkait dengan pola desain antarmuka atau *user interface* (UI) pada layanan *online food delivery* menggunakan penerapan *meta-principle* dan pola desain UI aplikasi seluler, yang akan digunakan dalam laporan. Langkah ini bertujuan untuk mendukung pengembangan solusi atau pedoman yang praktis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan metode dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, termasuk teknik pengumpulan data dan model yang digunakan untuk membimbing desain UI aplikasi OFD. Metode ini membantu merancang solusi yang dapat diterapkan pada pembuatan pedoman desain UI yang dapat digunakan di dunia nyata.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mendiskusikan hasil observasi dan analisis pola desain UI aplikasi OFD dengan menerapkan prinsip meta untuk menghasilkan pedoman desain UI aplikasi OFD. Bab ini menunjukkan bagaimana temuan penelitian dapat diaplikasikan dalam praktik desain.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dijabarkan berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya. Ini mencakup implikasi praktis dari temuan penelitian dan rekomendasi untuk pengembangan.