

# **BAB I**

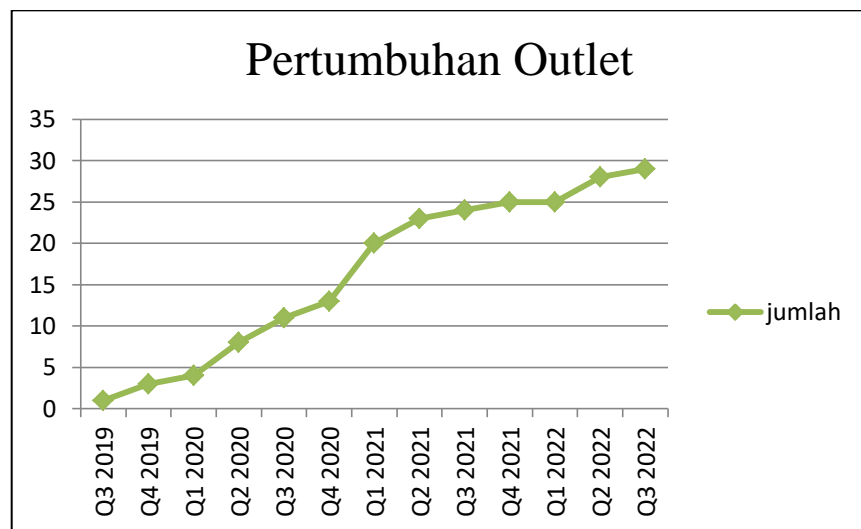
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi telah merambah berbagai sektor tanpa terkecuali sektor ekonomi dan bisnis. Berkembangnya perusahaan *Startup* di Indonesia merupakan bentuk penerapan yang nyata antara teknologi informasi dengan ekonomi kreatif. Perusahaan GoJek misalnya, pada saat menjadi *Startup unicorn* pertama di Indonesia telah memperoleh dana investasi 550 juta dolar Amerika, perolehan tersebut telah menunjukkan secara tidak langsung tentang ekonomi berbasis digital telah berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional[1]. Namun pertumbuhan ekonomi nasional tidak hanya disumbangkan oleh *Startup*. UMKM atau Usaha Mikro Kecil dan Menengah juga merupakan salah satu pengutamakan dalam pengembangan ekonomi nasional di Indonesia[2]. Usaha mikro kecil dan menengah salah satu tumpuan sistem ekonomi berbasis kerakyatan yang diamanatkan sebagai pengetas masalah kesenjangan baik antara pemilik modal usaha dan pelaksana usaha serta diharapkan mampu membuka lapangan pekerjaan[3][4]. Terdapat perbedaan mendasar antara *Startup* dengan UMKM yaitu *Startup* cenderung lebih menawarkan bisnis jasa sedangkan UMKM lebih menawarkan produk-produk hasil jadi seperti pakaian, makanan, minuman, aksesoris hingga perhiasan[5]. *Startup* lebih leluasa dalam penerapan teknologi dikarenakan pangsa pasar yang lebih luas, namun sejalan dengan *Startup* penerapan teknologi mulai dilakukan dalam Digitalisasi UMKM sebagai bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi[6].

Zam Zam Time merupakan salah satu UMKM yang bergerak dalam bidang kuliner minuman. Berdiri pertama kali di Purwokerto pada 1 agustus 2019 dengan mengusung konsep *Take Away* dan menu utama yang

disajikan adalah *Thai Tea*. Perkembangan Zam Zam time cukup pesat pada dua tahun terakhir dengan berdirinya 29 *outlet* yang tersebar di Purwokerto dapat dilihat pada gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Pertumbuhan *Outlet***

Pada praktiknya sering kali pemesanan produk dilakukan di tempat dan produk baru dibuat ketika pesanan diterima. Zam Zam Time Purwokerto hanya menempatkan satu orang pegawai untuk setiap *outlet*nya, hal ini membuat pegawai memiliki setidaknya tiga jenis pekerjaan yaitu pelayan, bartender dan kasir atau admin. Pengalaman konsumen bergantung pada tempat, waktu dan kondisi.

Penerapan *Self Service Tecnology (SST)* memberikan dukungan keputusan kepada konsumen, baik sebagai tujuan utama aplikasi atau hanya sebatas penyampaian informasi[7][8]. *Self Service Tecnology (SST)* merupakan perealisasi antara teknologi dan konsumen yang dapat memungkinkan terjadinya pelayanan tanpa pegawai atau melayani diri sendiri tanpa bergantung pada pelayanan pegawai[9]. Salah satu turunan dari *Self Service Tecnology* merupakan *Self Service Ordering* yang dengan sendirinya telah menggantikan interaksi langsung antara pelanggan dengan pegawai dalam proses pemesannya[10]. Industri makanan atau

minuman cepat saji telah memulai penerapan teknologi layar sentuh sebagai bagian dari rencana bisnis mereka untuk memikat generasi milenial[11]. *Self Service Ordering* atau Pemesanan sendiri memanfaatkan gawai dalam sistem pemesanan swalayan[12].

Untuk dapat membantu konsumen dalam penggunaan aplikasi *Self Service Ordering* secara mudah tentunya dibutuhkan *User interface* dan *User experience* yang baik[13]. *User interface* dan *User experience* merupakan dua buah komponen utama yang tidak bisa dilepaskan dalam proses mendesain suatu produk. *User interface* atau antarmuka merupakan bentuk yang dapat terlihat pada waktu penggunaan program tersebut, disisilain *User experience* merupakan pengalaman yang dapat dirasakan oleh konsumen ketika menjalankan program[14].

Perancangan desain antarmuka dimulai dengan mencari tau kebutuhan konsumen dengan dilakukan secara observasi maupun sesi wawancara, hasil dari ide-ide tersebut maupun kebutuhan yang diidentifikasi berdasar pada sudut pandang konsumen itu sendiri. Metode yang dipilih sesuai dengan proses sebelumnya ialah metode *Design Thinking*[15]. Metode *Design Thinking* menggunakan langkah awal dengan mencoba memahami dari sudut pandang pengguna secara langsung, menyanggah argumen dan mendefinisikan suatu bentuk permasalahan untuk mencari solusi serta mencari jawaban dari permasalahan tersebut. Menggunakan metode *Design Thinking* tepat dalam pemecahan masalah yang dialami konsumen, maupun permasalahan yang ditemui pada saat mendesain yang nantinya akan menciptakan solusi dan ide untuk menyelesaikan permasalahan tersebut[16].

Penelitian ini berfokus kepada perancangan design antarmuka menu produk aplikasi *Self Service* yang tujuannya adalah memberikan pengalaman yang baik dalam penggunaan aplikasi. Penulis mengangkat topik tersebut menjadi tugas akhir dengan judul perancangan desain *UI/UX* menu *Self Service* menggunakan metode *Design Thinking* di zam zam time purwokerto.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas maka rumusan yang akan diteliti sebagai berikut:

Pelayanan konsumen berubah-ubah sesuai dengan kondisi, waktu dan tempat menimbulkan pengalaman yang kurang baik. Penerapan *self service ordering* membutuhkan desain *UI/UX* untuk memudahkan prosedur pemesanan dan tampilan yang menarik.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan beberapa pertanyaan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana cara merancang desain *UI/UX* untuk *self service ordering* di Zam Zam Time menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana cara mengukur pengalaman *user* terhadap desain *UI/UX* yang ada?

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini, agar berfokus dalam menyelesaikan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan desain *UI/UX* untuk *Self Service Ordering*.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking*.
3. Pengalaman konsumen terhadap desain didapat menggunakan *UEQ*.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang desain *UI/UX* untuk *Self Service Ordering* yang baik menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Mengukur pengalaman konsumen terhadap desain *UI/UX Self Service Ordering* di Zam Zam Time.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat hasil penelitian diharapkan yaitu:

1. Mengembangkan *value* dari perusahaan dengan membuat rancangan *Self Service Ordering* dengan prosedur yang mudah, layanan yang kuat dan tampilan yang menarik.
2. Membuat rancangan yang sebaik mungkin sehingga mudah digunakan oleh konsumen.
3. Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama.