

DESAIN ANTARMUKA & PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI *FOOD & BEVERAGE* MENGGUNAKAN
METODE *USER CENTERED DESIGN*



Disusun Oleh:

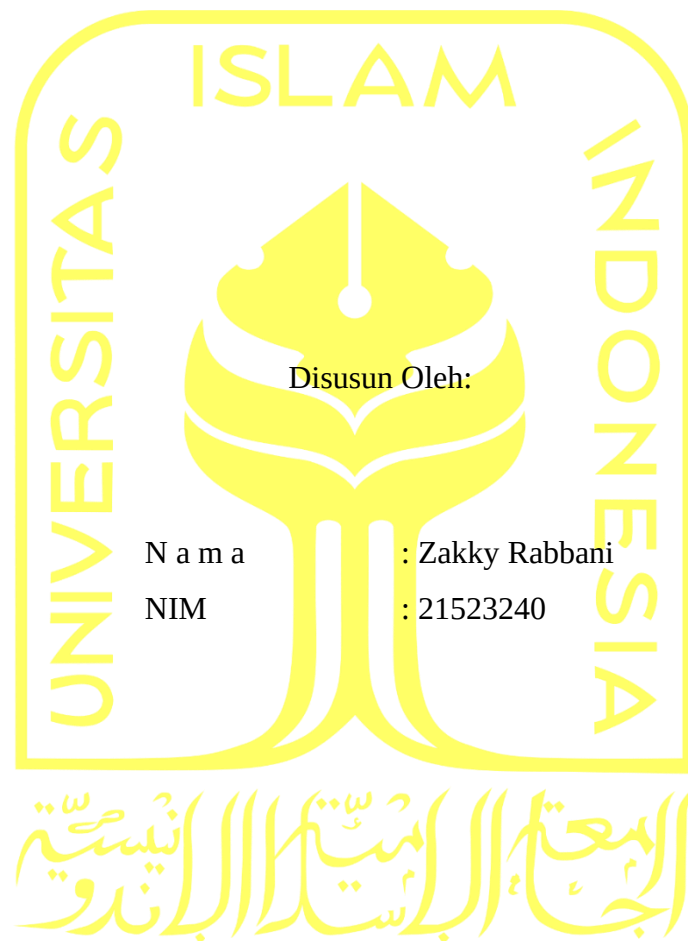
N a m a : Zakky Rabbani
NIM : 21523240

PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2025

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**DESAIN ANTARMUKA & PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI *FOOD & BEVERAGE* MENGGUNAKAN
METODE *USER CENTERED DESIGN***

TUGAS AKHIR



Yogyakarta, 20 Oktober 2025

Pembimbing,

(Kurniawan Dwi Irianto, S.T., M.Sc)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

DESAIN ANTARMUKA & PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI *FOOD & BEVERAGE* MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*

TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 10 November 2025

Tim Penguji

Kurniawan Dwi Irianto, S.T., M.Sc.

Dosen Penguji 1

Chanifah Indah Ratnasari, S.Kom.,
M.Kom.

Dosen Penguji 2

Kholid Haryono, S.T., M.Kom.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zakky Rabbani

NIM : 21523240

Tugas akhir dengan judul:

DESAIN ANTARMUKA & PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI *FOOD & BEVERAGE* MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN*

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Oktober 2025



(Zakky Rabbani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah saya. Berkat rahmat dan izin-Nya, saya dapat menyelesaikan seluruh tahapan serta tantangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Saya berharap, segala ikhtiar yang telah dilakukan dapat menjadi amal yang diridhai-Nya serta membawa kebaikan bagi diri saya dan semua pihak yang terlibat.

Tugas akhir ini saya persembahkan dengan segenap cinta dan penghormatan kepada kedua orang tua saya tercinta, Ayah dan Ibu, yang telah menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, doa, dan pengorbanan tanpa henti. Dukungan, nasihat, serta kepercayaan yang selalu kalian berikan merupakan pondasi utama dalam perjalanan ini. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan dan langkah yang terus kalian iringi.

Saya juga menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada dosen pembimbing saya, Bapak Kurniawan Dwi Irianto, S.T., M.Sc., atas segala arahan, ilmu, serta waktu yang telah beliau luangkan selama proses pengerjaan tugas akhir ini. Bimbingan beliau yang penuh kesabaran dan masukan yang membangun sangat membantu dalam mengarahkan saya menuju penyelesaian karya ini. Saya sangat menghargai setiap pelajaran dan pengalaman berharga yang beliau berikan.

Ucapan terima kasih ini juga saya tujukan kepada almamater tercinta, Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ruang untuk belajar, berkembang, serta mengeksplorasi potensi diri saya, baik secara akademis maupun pribadi. Terima kasih atas segala sarana, kesempatan, dan lingkungan yang mendukung proses pembelajaran selama masa studi.

Tak lupa, apresiasi saya haturkan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam bentuk apa pun, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap bantuan dan perhatian yang diberikan sangat berarti dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangsih kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

HALAMAN MOTO

“Seberat apapun perjalananmu di perantauan, pulanglah sebagai sarjana”

“Laki-laki yang baik adalah laki-laki yang bertanggung jawab dengan apa yang sudah dia mulai”

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah *subhanahu wata'ala*, Tuhan semesta alam. Dengan penuh rasa syukur, penulis menghaturkan puji syukur atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, yang semuanya adalah wujud kasih sayang Allah *subhanahu wata'ala*. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Informatika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Informatika Universitas Islam Indonesia
3. Ibu Aridhanyati Arifin, S.T., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas arahan dan dukungannya selama masa perkuliahan.
4. Bapak Kurniawan Dwi Irianto, S.T., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dengan sabar hingga skripsi ini selesai.
5. Seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Indonesia, terutama dosen dan staf Program Studi Informatika.
6. Para partisipan yang telah meluangkan waktu dan bersedia dalam penelitian ini.
7. Ibunda tercinta, Widya Ningsih, dan ayahanda, Bapak Samian, serta saudara Kakak Sania, dan Adek Xaby, dan Siddiq yang dengan penuh kasih sayang, nasihat, dukungan, baik moral maupun finansial, serta doa-doa tulusnya selalu mengiringi perjalanan penulis.
8. Sahabat-sahabat penulis, Alif, Ardhi, Rifqi, Baim, Hanis, Rey, Alex, Aldi, Kiki, Harel, Lalu, Dzikri, dan Pandu yang telah menemani perjalanan penulis sampai saat ini.
9. Viana, orang yang selalu mendengar cerita penulis, teman berdiskusi penulis, sekaligus orang yang selalu memberikan semangat untuk penulis dalam hal apapun.
10. GxC yang sudah menemani penulis dari SMP hingga saat ini dan selalu menjadi teman cerita serta memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dengan penuh kebaikan selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah *subhanahu wata'ala* memberikan berkah, kemurahan, dan membalas semua dengan berlipat ganda semua kebaikan yang telah penulis terima dari semua pihak yang turut

membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung. *Aamiin Ya Rabbal Alamin.*

Yogyakarta, 20 Oktober 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Zakky' with a stylized flourish at the end.

(Zakky Rabbani)

SARI

Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) dalam aplikasi *mobile* pemesanan makanan dan minuman (*food & beverage*) berbasis metode *User Centered Design* (UCD). Latar belakang dari penelitian ini didasari oleh perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat Indonesia, khususnya meningkatnya penggunaan aplikasi pemesanan makanan *online* pasca pandemi, serta pentingnya UI/UX yang optimal dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologi UCD yang terdiri dari empat tahapan utama: (1) *Specify the context of use*, untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara; (2) *Specify user and organization requirements*, yang menguraikan fitur-fitur penting seperti pembayaran instan, *pre-order*, dan sistem *review*; (3) *Produce design solution*, yang menghasilkan *wireframe* dan prototipe aplikasi berdasarkan hasil analisis kebutuhan; serta (4) *Evaluate design against user requirements*, di mana dilakukan evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang dikembangkan telah memenuhi prinsip-prinsip UCD, dengan tampilan minimalis, fitur-fitur relevan, dan navigasi yang intuitif. Evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dari kedua kelompok responden. Pengujian terhadap 15 responden pengguna aplikasi menghasilkan skor SUS rata-rata sebesar 84, yang berada jauh di atas rata-rata industri (68) dan masuk dalam kategori "*Excellent*". Sementara itu, pengujian terhadap 5 responden pemilik usaha *food & beverage* menunjukkan skor SUS rata-rata sebesar 85,6, yang juga masuk dalam kategori "*Excellent*". Hasil ini mengonfirmasi bahwa aplikasi memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang sangat tinggi dan sesuai dengan ekspektasi target pengguna dari kedua sisi, baik pengguna maupun pemilik usaha. Aplikasi ini tidak hanya mendukung pengalaman pengguna secara efisien, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pelaku usaha *food & beverage* dalam meningkatkan pelayanan digital mereka. Penelitian ini memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan desain aplikasi *mobile* yang berfokus pada kebutuhan pengguna secara menyeluruh, serta membuktikan bahwa penerapan UCD dapat menghasilkan solusi digital yang fungsional, relevan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: UI/UX, *User Centered Design*, *Usability*, aplikasi *food & beverage*.

GLOSARIUM

<i>Food & Beverage</i>	Sektor industri yang menyediakan layanan makanan dan minuman, dalam konteks ini merujuk pada usaha kecil atau menengah yang menggunakan platform digital untuk menawarkan produknya.
<i>User Interface</i>	Tampilan visual dari aplikasi yang berisi elemen-elemen interaktif seperti tombol, ikon, warna, dan struktur <i>layout</i> yang digunakan untuk memfasilitasi interaksi antara pengguna dengan sistem.
<i>User Experience</i>	Pengalaman subjektif yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, termasuk aspek kepuasan, kemudahan, dan efisiensi penggunaan.
<i>User Centered Design</i>	Metode perancangan sistem yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses desain, dengan melibatkan mereka dalam setiap tahapan untuk memastikan kebutuhan dan preferensi mereka terpenuhi secara optimal.
<i>Wireframe</i>	Rancangan awal dari antarmuka aplikasi yang menunjukkan struktur dasar <i>layout</i> tanpa elemen visual detail, digunakan dalam tahap desain awal.
<i>User Persona</i>	Representasi semi-fiktif dari target pengguna yang dikembangkan berdasarkan data wawancara dan observasi untuk menggambarkan kebutuhan, tujuan, dan perilaku pengguna aktual.
<i>Prototyping</i>	Model awal dari aplikasi yang berfungsi sebagai simulasi interaktif untuk menguji desain, alur penggunaan, dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.
<i>User Flow</i>	Rangkaian langkah-langkah atau alur navigasi yang diikuti pengguna dari awal hingga menyelesaikan tugas tertentu dalam aplikasi.
<i>System Usability Scale</i>	Alat ukur <i>usability</i> berupa kuesioner dengan sepuluh pernyataan yang menghasilkan skor untuk menentukan tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan suatu sistem digital.

DAFTAR ISI

DESAIN UI/UX APLIKASI <i>FOOD & BEVERAGE</i> MENGGUNAKAN METODE	
<i>USER CENTERED DESAIN</i> (UCD)	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SARI	ix
GLOSARIUM	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metodologi Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Industri <i>Food & Beverage</i>	9
2.2 <i>User Interface</i> (UI).....	9
2.3 <i>User Experience</i> (UX)	10
2.4 <i>User Centered Design</i>	10
2.5 <i>Userflow</i>	11
2.6 <i>Sitemap</i>	11
2.7 <i>Pain Point</i>	12
2.8 <i>User Needs</i>	12
2.9 <i>Usability Testing</i>	12
2.10 Perbandingan Metodologi	14
2.11 Penelitian Terdahulu.....	19
2.12 Tabel Perbandingan Aplikasi Sejenis.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 <i>Specify the Context of Use</i>	26
3.1.1 Menentukan Calon Pengguna.....	26
3.1.2 Observasi	26
3.1.3 Wawancara	27
3.1.4 <i>Pain point</i>	28
3.1.5 <i>User Persona</i>	28
3.2 <i>Specify User and Organization Requirements</i>	29
3.2.1 <i>User Needs</i>	29
3.2.2 Solusi Permasalahan.....	29
3.2.3 <i>User Flow</i>	29
3.2.4 <i>Sitemaps</i>	30
3.2.5 <i>Wireframe</i>	30

3.3	<i>Produce Design Solution</i>	30
3.3.1	Tampilan Antarmuka.....	31
3.3.2	<i>Prototyping</i>	31
3.3.3	<i>Feedback</i>	32
3.4	<i>Evaluate Design Against User Requirement</i>	32
3.4.1	<i>Usability Testing</i>	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Hasil <i>Specify the Context of Use</i>	34
4.1.1	<i>Pain Point</i>	36
4.1.2	<i>User Persona</i>	37
4.2	Hasil <i>Specify User and Organization Requirements</i>	39
4.2.1	<i>User Needs</i>	39
4.2.2	Solusi Permasalahan.....	40
4.2.3	<i>User Flow</i>	42
4.2.4	<i>Sitemaps</i>	44
4.2.5	<i>Wireframe</i>	45
4.3	<i>Produce Design Solution</i>	65
4.3.1	Tampilan Antarmuka Pengguna	65
4.3.2	Tampilan Antarmuka Pemilik <i>Food & Beverage</i>	75
4.4	<i>Feedback</i> Pengguna	78
4.5	Pengujian <i>System Usability Scale</i>	80
4.5.1	Pengujian Kepada Pengguna	81
4.5.2	Pengujian Kepada Pemilik Usaha	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN		93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Skala <i>Likert</i>	14
Tabel 2. 2 Perbandingan Metodologi.....	14
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 4 Perbandingan Aplikasi Sejenis	22
Tabel 3. 1 Kriteria Calon Pengguna.....	26
Tabel 3. 2 Kritea Pemilik Usaha <i>Food & Beverage</i>	26
Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Untuk Pengguna.....	27
Tabel 3. 4 Daftar Pertanyaan Untuk Pemilik Usaha <i>Food & Beverage</i>	28
Tabel 4. 1 Demografi Responden	34
Tabel 4. 2 Rekap Wawancara	35
Tabel 4. 3 <i>Pain Point</i> Pengguna	36
Tabel 4. 4 <i>User Needs</i>	40
Tabel 4. 5 Daftar Solusi dari Permasalahan.....	41
Tabel 4. 6 <i>Feedback</i> Pengguna & Pemilik Usaha.....	78
Tabel 4. 7 Pernyataan Pengujian Kepada Pengguna.....	81
Tabel 4. 8 Rincian Jawaban Responden	82
Tabel 4. 9 Skor Terolah dan Total per Responden	82
Tabel 4. 10 Pernyataan Kepada Pemilik Usaha	84
Tabel 4. 11 Rincian Jawaban Responden	84
Tabel 4. 12 Skor Terolah dan Total per Responden	85

DAFTAR GAMBAR

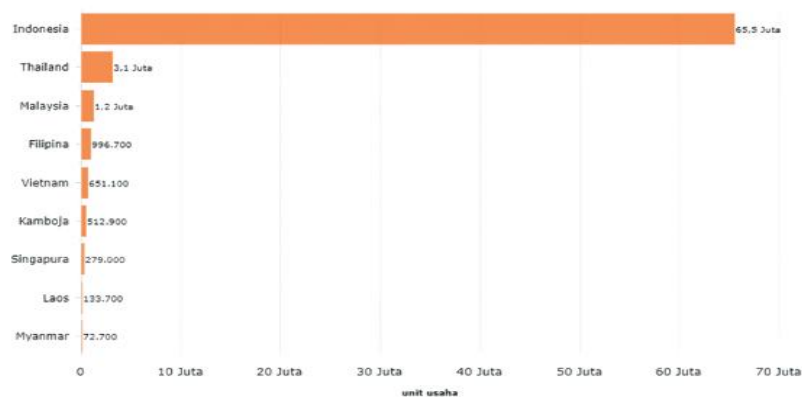
Gambar 1. 1 UMKM Terbanyak di ASEAN	2
Gambar 1. 2 Alasan Utama Konsumen Gunakan Layanan Pengiriman Via Daring	2
Gambar 2. 1 Skala Penilaian <i>System Usability Scale</i>	14
Gambar 3. 1 Tahapan Metode UCD	25
Gambar 4. 1 <i>User Persona</i> 1.....	37
Gambar 4. 2 <i>User Persona</i> 2.....	38
Gambar 4. 3 <i>User Persona</i> 3.....	39
Gambar 4. 4 <i>User Persona</i> 4.....	39
Gambar 4. 5 <i>User Flow</i> Aplikasi <i>Food & Beverage</i>	43
Gambar 4. 6 <i>User Flow</i> Halaman Histori	44
Gambar 4. 7 <i>User Flow</i> Halaman Edit.....	44
Gambar 4. 8 <i>Sitemaps</i> Aplikasi <i>Food & Beverage</i>	45
Gambar 4. 9 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Splash Screen</i> , <i>Login</i> , dan <i>Daftar Akun</i>	46
Gambar 4. 10 <i>Wireframe</i> Halaman Utama	47
Gambar 4. 11 <i>Wireframe</i> Halaman Pesanan	48
Gambar 4. 12 <i>Wireframe</i> Halaman Favorit.....	49
Gambar 4. 13 <i>Wireframe</i> Halaman Keranjang	50
Gambar 4. 14 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Checkout</i>	51
Gambar 4. 15 <i>Wireframe</i> Halaman Pembayaran	52
Gambar 4. 16 <i>Wireframe</i> Halaman Pelacakan Pesanan.....	53
Gambar 4. 17 <i>Wireframe</i> Halaman Komunikasi dengan Restoran dan <i>Driver</i>	54
Gambar 4. 18 <i>Wireframe</i> Halaman Resi	55
Gambar 4. 19 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Review</i>	56
Gambar 4. 20 <i>Wireframe</i> Halaman Sosial Media	57
Gambar 4. 21 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Profile</i>	58
Gambar 4. 22 <i>Wireframe</i> <i>Splash Screen</i> , <i>Login</i> , dan <i>Daftar Akun</i>	59
Gambar 4. 23 <i>Wireframe</i> Halaman Utama	60
Gambar 4. 24 <i>Wireframe</i> Halaman Pengiriman.....	61
Gambar 4. 25 <i>Wireframe</i> Halaman Pelacakan Orderan.....	62
Gambar 4. 26 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Profile</i>	63
Gambar 4. 27 <i>Wireframe</i> Halaman Manajemen Menu.....	64
Gambar 4. 28 <i>Wireframe</i> Halaman Histori Pesanan.....	65

Gambar 4. 29 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Splash Screen</i> , <i>Login</i> , dan Daftar	66
Gambar 4. 30 Tampilan Antarmuka Halaman Utama	67
Gambar 4. 31 Tampilan Antarmuka Halaman Pembayaran	69
Gambar 4. 32 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Pre-order</i>	70
Gambar 4. 33 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Order track</i> dan komunikasi	71
Gambar 4. 34 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Receipt</i>	72
Gambar 4. 35 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Rating/ulasan</i>	73
Gambar 4. 36 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Profile</i>	75
Gambar 4. 37 Tampilan Antarmuka Halaman <i>Splash Screen</i> , <i>Login</i> , dan Daftar	75
Gambar 4. 38 Tampilan Antarmuka Halaman Utama	76
Gambar 4. 39 Tampilan Antarmuka Halaman Histori	77
Gambar 4. 40 Tampilan Antarmuka Halaman Edit <i>Profile</i>	78

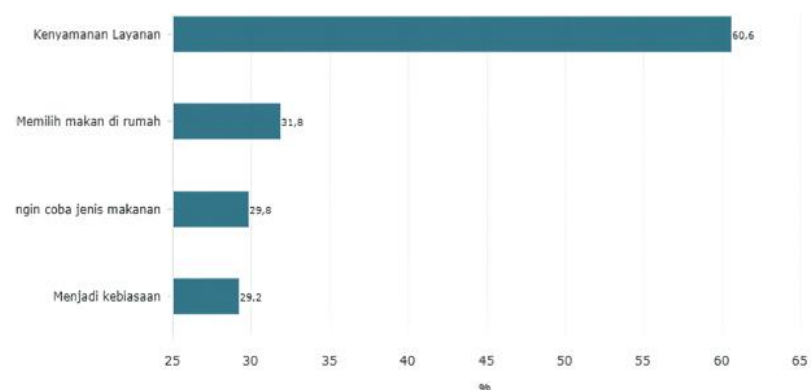
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor *food & beverage* di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang signifikan. Berdasarkan data yang dilaporkan oleh (Siregar, 2021), industri ini masih menjadi tulang punggung utama dalam mendorong pertumbuhan sektor manufaktur dan ekonomi nasional pada tahun 2021. Abdul Rochim, selaku Direktur Jenderal Industri, menekankan pentingnya peran sektor ini dalam memberikan kontribusi substansial terhadap produk domestik bruto (PDB) industri nonmigas. Ia memproyeksikan bahwa industri *food & beverage* akan mengalami pertumbuhan positif sepanjang tahun 2021, mengingat produk makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok masyarakat (Amalia et al., 2023). Lebih lanjut, Abdul Rochim menjelaskan bahwa pandemi yang telah berlangsung selama kurang lebih satu tahun telah mengakibatkan perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat. "Dirjen Industri Agro Kemenperin Abdul Rochim mengemukakan bahwa yang biasanya masyarakat dari makan di restoran lebih memilih memesan makanan secara *online* atau pembelian makanan siap saji untuk dibawa pulang. "Alasan utama masyarakat Indonesia memilih layanan pesan makanan *online* adalah efisiensi waktu (Djakaria, 2023). Dengan menggunakan aplikasi, mereka dapat menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang langsung ke lokasi, menunggu, atau mengantre. Selain itu, penawaran diskon juga menjadi faktor yang menarik minat banyak orang untuk memesan makanan secara daring. Tren penggunaan layanan ini yang sudah populer semakin melonjak selama masa pandemi. Kondisi tersebut membuat lebih banyak orang bergantung pada pemesanan makanan *online* dibandingkan harus pergi ke restoran dan menghabiskan waktu menunggu. Kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci dalam keputusan pembelian layanan *food delivery*.



Gambar 1. 1 UMKM Terbanyak di ASEAN (Ahdiat, 2022)



Gambar 1. 2 Alasan Utama Konsumen Gunakan Layanan Pengiriman Via Daring (Ahdiat, 2022)

Berdasarkan visualisasi data, dapat disimpulkan bahwa Indonesia memiliki jumlah UMKM terbesar di kawasan ASEAN. Selain itu, alasan utama konsumen menggunakan layanan pengiriman makanan secara daring adalah kenyamanan layanan yang ditawarkan. Fleksibilitas dalam pemesanan, kecepatan pengiriman, serta kemudahan akses terhadap berbagai pilihan makanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen. Sebagai respons terhadap perubahan ini, para pelaku bisnis berlomba-lomba menunjukkan kreativitas mereka dengan memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Hafizh et al., 2024). Salah satu adaptasi yang dilakukan adalah peralihan dari layanan *offline* ke *online*, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjangkau konsumen di era digital.

Sejalan dengan itu, industri makanan dan minuman di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, terutama melalui layanan restoran, kafe, dan hotel sebagai bagian dari sektor pariwisata. Menurut Rifai (2023) Layanan makanan dan minuman merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang industri pariwisata dan perhotelan, karena terlibat dalam seluruh proses mulai dari penyediaan, pengolahan, hingga penyajian kepada pelanggan. Pertumbuhan jenis usaha seperti kedai dan restoran turut mendorong peningkatan lapangan kerja dan daya saing daerah wisata. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan pergerakan wisatawan, permintaan terhadap layanan makanan dan minuman juga meningkat, yang menciptakan peluang bisnis baru dan meningkatkan persaingan di sektor ini. Berdasarkan ASEAN Secretariat (2022), Indonesia memiliki jumlah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terbesar di kawasan ASEAN, dengan estimasi mencapai 65,46 juta pada tahun 2021.

UMKM berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, baik dari segi Produk Domestik Bruto (PDB) maupun ekspor. Selain itu, UMKM juga menjadi salah satu penyedia lapangan kerja terbesar. Saat ini, pemerintah Indonesia berupaya mendorong digitalisasi dalam industri makanan dan minuman untuk meningkatkan kinerja UMKM, yang berperan penting dalam memperkuat fondasi industri agar mampu beradaptasi dengan perubahan pasar yang cepat.

Meskipun tren digitalisasi dalam industri F&B menunjukkan perkembangan yang positif, UMKM di sektor ini menghadapi tantangan tersendiri dalam mengadopsi teknologi digital. Berbeda dengan pelaku usaha besar yang memiliki sumber daya untuk mengembangkan platform sendiri, sebagian besar UMKM F&B di Indonesia masih bergantung pada aplikasi pihak ketiga seperti GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood yang mengenakan komisi tinggi berkisar antara 20-30% per transaksi. Ketergantungan ini tidak hanya membebani margin keuntungan yang sudah tipis, tetapi juga membatasi kendali pemilik usaha terhadap data pelanggan, identitas *brand*, dan pengalaman pengguna secara menyeluruh. Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya komisi yang tinggi menjadi salah satu hambatan utama bagi UMKM F&B dalam memaksimalkan keuntungan dari transformasi digital. Kondisi ini memunculkan kebutuhan akan solusi aplikasi yang lebih terjangkau dan memberikan otonomi penuh kepada pemilik UMKM F&B dalam mengelola bisnis digital mereka tanpa harus terikat pada ketentuan platform agregator yang memberatkan (Syafitri & Putra, 2024).

Namun, di tengah pesatnya pertumbuhan industri *food & beverage* dan meningkatnya penggunaan platform digital, isu *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) menjadi tantangan yang tidak dapat diabaikan. UI/UX yang buruk dapat menghambat pengalaman pengguna, mengurangi kepuasan konsumen, dan pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo et al. (2021) menegaskan bahwa kualitas pengalaman pengguna dalam layanan pesan antar makanan *online* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa desain UI/UX yang optimal tidak hanya penting untuk menarik perhatian pengguna, tetapi juga krusial untuk mempertahankan mereka dalam jangka panjang.

Dalam konteks industri *food & beverage*, UI/UX yang baik dapat memfasilitasi interaksi yang lebih lancar antara pelaku bisnis dan konsumen. Misalnya, antarmuka yang intuitif dan mudah dinavigasi dapat membantu konsumen menemukan produk yang mereka inginkan dengan cepat, sementara pengalaman pengguna yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong pembelian berulang. Selain itu, fitur-fitur seperti rekomendasi

produk berdasarkan preferensi pengguna, ulasan, dan *rating* dapat meningkatkan *engagement* dan kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, pengembangan platform aplikasi *food & beverage* yang mengutamakan desain UI/UX yang optimal menjadi kebutuhan mendesak dalam menghadapi perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin digital.

Namun demikian, penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD) dalam pengembangan aplikasi F&B masih memiliki sejumlah keterbatasan. Misalnya, penelitian Syafitri & Putra (2024) hanya berfokus pada promosi dan penjualan produk melalui aplikasi interaktif, tanpa mencakup fitur operasional seperti sistem pemesanan daring, integrasi pembayaran digital, maupun sistem ulasan pengguna. Penelitian lain pada sistem informasi penjualan berbasis *web* memang menerapkan UCD, tetapi tidak dilengkapi dengan metode pengukuran kuantitatif seperti *System Usability Scale* (SUS) yang dapat menilai kenyamanan dan efisiensi penggunaan secara objektif (Yuliana et al., 2023).

Studi Sulastri et al. (2024) juga mengadopsi metode UCD dan melakukan pengujian SUS, namun terbatas pada aplikasi *marketplace catering* sehingga tidak mencakup alur interaksi menyeluruh dalam layanan F&B digital. Demikian pula, penelitian Yessy et al. (2021) mengembangkan aplikasi *self-service* menu dengan pendekatan serupa, tetapi evaluasi yang dilakukan masih sebatas pada tampilan visual dan belum mempertimbangkan keseluruhan sistem pemesanan makanan secara digital.

Pemilihan topik perancangan antarmuka aplikasi *food & beverage* ini didasari oleh beberapa pertimbangan strategis. Pertama, dari segi akademis, penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap pada penerapan metode *User Centered Design* (UCD) yang secara spesifik berfokus pada kebutuhan UMKM *food & beverage* di Indonesia. Berdasarkan analisis penelitian terdahulu, sebagian besar studi UCD pada aplikasi F&B masih terbatas pada aspek promosi atau tampilan visual semata, belum mencakup sistem operasional menyeluruh seperti pemesanan daring, integrasi pembayaran digital, komunikasi langsung dengan restoran, dan sistem ulasan terverifikasi.

Kedua, dari perspektif praktis, penelitian ini menjawab kebutuhan nyata pelaku UMKM F&B yang menghadapi tantangan dalam transformasi digital. Data ASEAN Secretariat (2022) menunjukkan Indonesia memiliki 65,46 juta UMKM, namun banyak di antaranya masih bergantung pada platform pihak ketiga yang mengenakan biaya komisi tinggi dan membatasi kontrol terhadap data pelanggan serta identitas brand. Aplikasi yang dirancang dalam penelitian ini memberikan alternatif solusi yang lebih terjangkau dan memberikan otonomi penuh kepada pemilik usaha.

Ketiga, hasil observasi dan wawancara awal mengungkapkan berbagai permasalahan yang belum terpecahkan secara optimal pada aplikasi pemesanan makanan yang ada saat ini, antara lain: kesulitan komunikasi langsung dengan restoran pasca pemesanan, tidak adanya fitur *pre-order* yang fleksibel, sistem *review* yang kurang akurat, serta proses pembayaran yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan *mobile banking*. Permasalahan-permasalahan ini menjadi dasar kuat untuk mengembangkan desain antarmuka yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna dan pemilik usaha secara bersamaan.

Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih menyeluruh dan terukur dalam pengembangan aplikasi F&B digital, yang tidak hanya memperhatikan aspek visual, tetapi juga mencakup fitur operasional utama seperti pemesanan daring, integrasi pembayaran digital, serta sistem ulasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kekosongan tersebut dengan mengembangkan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi *mobile* pemesanan makanan berbasis *User Centered Design* (UCD). Selain itu, evaluasi dilakukan secara empiris menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi secara menyeluruh. Penelitian ini tidak hanya menghasilkan desain antarmuka, tetapi juga berkontribusi pada penerapan metode UCD di konteks UMKM Indonesia yang masih jarang dibahas secara empiris. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun praktis dalam pengembangan desain aplikasi digital berbasis kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana mengidentifikasi kebutuhan pengguna dalam pengembangan desain UI/UX aplikasi *food & beverage* dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD)?
- b. Bagaimana merancang desain (UI/UX) aplikasi *food & beverage* berbasis *mobile* yang intuitif, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD)?
- c. Bagaimana hasil evaluasi desain UI/UX aplikasi *food & beverage* yang dikembangkan dengan metode *User Centered Design* (UCD) berdasarkan keterlibatan langsung pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap terarah dan memberikan hasil yang relevan, maka perlu ditetapkan batasan masalah yang jelas. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Fokus penelitian ini terbatas pada perancangan antarmuka pengguna (UI/UX) untuk aplikasi di sektor *food & beverage*.
- b. Penelitian ini menggunakan metode (UCD) dengan fokus pada perancangan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang berpusat pada pengguna pada perangkat *mobile*.
- c. Pengujian terhadap produk yang dirancang dilakukan menggunakan pendekatan *usability testing*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi *mobile food & beverage* yang:

- a. Menganalisis kebutuhan pengguna dalam pengembangan desain UI/UX aplikasi *food & beverage* dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD).
- b. Merancang desain UI/UX aplikasi *food & beverage* dengan menerapkan tahapan metode *User Centered Design* (UCD).
- c. Mengevaluasi kualitas desain UI/UX aplikasi *food & beverage* yang dikembangkan dengan metode *User Centered Design* (UCD) melalui umpan balik dan keterlibatan pengguna serta pemilik usaha F&B secara langsung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah:

- a. Memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menemukan informasi lengkap tentang berbagai pilihan kuliner, mulai dari menu, harga, hingga ulasan pelanggan, sehingga pengguna dapat dengan mudah memilih menu yang sesuai dengan selera mereka.
- b. Desain antarmuka yang efektif juga dapat membantu pemilik restoran dalam menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan penjualan melalui promosi dan fitur interaktif.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam perancangan antarmuka platform *mobile* untuk bidang *food & beverage*, peneliti mengimplementasikan metodologi *User Centered Design* (UCD) sebagai kerangka kerja

utama. UCD adalah pendekatan iteratif yang menempatkan pengguna di pusat proses desain. Menurut Rohman et al. (2023) UCD terdiri dari empat fase yang saling terkait:

a. *Specify the context of use*

Pada tahap pertama menentukan konteks penggunaan merupakan tahap awal dalam metodologi *User Centered Design* (UCD). Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan pengguna secara mendetail, yang kemudian menjadi dasar dalam perancangan sistem. Tahap ini mencakup menentukan calon pengguna, wawancara, *user persona*, dan *pain point*. Dengan memahami konteks penggunaan secara komprehensif, perancangan sistem dapat lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan nyata para penggunanya.

b. *Specify user and organization requirements*

Pada tahap ini, peneliti menjalankan proses pengenalan dan pemetaan kebutuhan fungsional aplikasi yang sejalan dengan harapan pengguna. Mereka berupaya memahami dan menguraikan fitur-fitur yang diinginkan oleh calon pengguna, sehingga aplikasi yang dihasilkan dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka secara optimal, termasuk *user flow*, dan *wireframe*.

c. *Produce design solution*

Pada tahap ini, fokus utama adalah menciptakan prototipe sebagai bagian krusial dari proses perancangan desain. *Prototype* ini kemudian diuji oleh calon pengguna, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan berbagai masalah yang mungkin muncul. Melalui pengujian *prototype* ini, pengembang dapat mengumpulkan umpan balik berharga dan menemukan solusi yang efektif untuk menyempurnakan desain akhir. Proses ini memungkinkan penyesuaian dan perbaikan berdasarkan pengalaman nyata pengguna, sehingga produk akhir dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

d. *Evaluate design against user requirements*

Tahap terakhir adalah berfokus pada penilaian mendalam terhadap desain yang telah dikembangkan di tahap sebelumnya. Tujuannya adalah memastikan bahwa rancangan tersebut telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Proses evaluasi ini memanfaatkan hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya, di mana tim pengembang menganalisis apakah desain yang ada sudah selaras dengan keinginan pengguna atau masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut. Tahap ini menjadi kunci dalam memvalidasi kesesuaian antara produk yang dirancang dengan harapan pengguna akhir.

1.7 Sistematika Penulisan

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan literatur yang menjadi acuan dalam merancang desain antarmuka untuk platform *mobile food & beverage*. Bagian ini juga memuat penjelasan mengenai dasar-dasar teori yang digunakan dalam perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX).

c. BAB III METODOLOGI PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam merancang antarmuka untuk platform *mobile food & beverage*, termasuk aktivitas-aktivitas yang mendukung setiap tahapannya. Penjelasan mencakup pendekatan yang diterapkan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal, serta bagaimana setiap langkah dalam proses desain dirancang guna memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna secara menyeluruh.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, dipaparkan hasil penelitian serta hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap tampilan antarmuka platform *mobile* di sektor *food & beverage*.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dirangkum dari hasil analisis yang telah dilakukan selama penelitian. Selain itu, disampaikan pula saran dan kritik konstruktif yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi untuk perancangan penelitian di masa mendatang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Industri *Food & Beverage*

Industri *food & beverage* (F&B) merupakan salah satu subsektor penting dalam ekonomi kreatif dan industri manufaktur yang terus berkembang, tidak hanya sebagai penyedia produk makanan dan minuman, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem digital yang dinamis. Perkembangan teknologi informasi mendorong pelaku industri F&B untuk mengintegrasikan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan pengalaman pelanggan. Hafizh et al. (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital pada industri F&B mencakup penerapan teknologi seperti *Internet of Things* (IoT), *Artificial Intelligence* (AI), serta sistem otomasi cerdas yang mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, kontrol kualitas, dan efisiensi manajemen rantai pasok. Integrasi ini tidak hanya memperbaiki proses internal, tetapi juga memungkinkan personalisasi layanan pelanggan dan pengambilan keputusan berbasis data. Dalam konteks nasional, Nasution et al. (2023) menggarisbawahi bahwa digitalisasi industri makanan dan minuman mampu memberikan dampak signifikan terhadap performa keuangan dan operasional, khususnya melalui adopsi platform *e-commerce*, digital marketing, serta sistem pemesanan dan pembayaran berbasis aplikasi. Hal ini mendorong pelaku usaha untuk lebih adaptif terhadap preferensi konsumen yang semakin *digital-oriented*. Sementara itu, Lestari & Choirunnisa (2025) menambahkan bahwa transformasi digital pada sektor F&B, khususnya di tingkat Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), juga meningkatkan ketahanan usaha terhadap krisis dan disrupsi pasar. Digitalisasi terbukti mendukung fleksibilitas produksi, efisiensi distribusi, serta memperluas jangkauan pasar tanpa harus menambah biaya operasional secara signifikan.

Secara keseluruhan, pengertian industri F&B dalam konteks digital bukan hanya terbatas pada kegiatan produksi dan konsumsi makanan/minuman, melainkan mencakup pemanfaatan teknologi digital untuk mendorong inovasi, efisiensi, dan keberlanjutan bisnis.

2.2 User Interface (UI)

User Interface (UI) merupakan keseluruhan komponen visual dan interaktif yang menjadi media komunikasi antara pengguna dan sistem digital. Lebih dari sekadar estetika, UI berperan penting dalam memandu pengalaman pengguna, memastikan setiap interaksi berjalan secara intuitif dan efisien. Di dalamnya, UI mencakup elemen-elemen fundamental seperti palet warna, tipografi, ikonografi, dan tata letak (*layout*) yang secara kolektif dirancang untuk

menciptakan antarmuka yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga fungsional dan mudah dipahami. Menurut Rosita & Fahana (2022), desain UI yang efektif secara langsung dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Dalam konteks aplikasi *food & beverage*, pemilihan elemen visual harus didasarkan pada prinsip-prinsip desain yang seimbang, seperti teori warna yang dapat memicu nafsu makan, dan hierarki visual yang mengarahkan perhatian pengguna pada informasi kunci, sehingga dapat meminimalkan frustrasi dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2.3 User Experience (UX)

User Experience (UX) merujuk pada seluruh pengalaman emosional, kognitif, dan perilaku yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan sebuah sistem digital. UX tidak hanya mencakup kemudahan dalam navigasi dan akses informasi, tetapi juga bagaimana perasaan pengguna selama proses tersebut apakah merasa puas, nyaman, terbantu, atau justru sebaliknya. UX yang baik memastikan bahwa kebutuhan pengguna terpenuhi secara holistik, mulai dari efisiensi alur kerja hingga kepuasan emosional dalam penggunaan. Handayani & Nurajijah (2024) menjelaskan bahwa UX merupakan hasil dari interaksi berkelanjutan antara pengguna dan produk digital yang dipengaruhi oleh desain, fungsi, dan konteks penggunaan. Dalam penelitiannya terhadap aplikasi SPIDOL, ditemukan bahwa UX yang dirancang berdasarkan pendekatan empatik terhadap kebutuhan pengguna mampu meningkatkan nilai *usability* secara signifikan, tercermin dari skor *System Usability Scale* (SUS) yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa UX bukan hanya elemen pelengkap, melainkan inti dari keberhasilan produk digital dalam menciptakan nilai dan loyalitas pengguna.

2.4 User Centered Design

User Centered Design (UCD) adalah pendekatan yang berfokus pada pengguna dalam seluruh proses pengembangan sistem, mulai dari memahami kebutuhan pengguna, pengumpulan kebutuhan, pembuatan prototipe, hingga evaluasi oleh pengguna (Ali & Rohmanu, 2023). Metodologi penelitian UCD mencakup analisis kebutuhan dan konteks pengguna, perancangan konsep antarmuka, pengembangan prototipe, dan evaluasi pengguna. Analisis kebutuhan dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi literatur untuk memahami kebutuhan serta preferensi pengguna. Prototipe dirancang menggunakan alat bantu desain antarmuka yang memungkinkan interaksi visual dengan sistem. Hasil dari penelitian ini adalah desain aplikasi yang dirancang berdasarkan kebutuhan dan preferensi pengguna, memberikan pengalaman yang optimal.

Menurut Rohman et al. (2023) empat tahapan dalam *User Centered Design* (UCD) adalah sebagai berikut:

a. *Specify the context of use*

Pada tahap pertama menentukan konteks penggunaan merupakan tahap awal dalam metodologi *User Centered Design* (UCD). Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan pengguna secara mendetail, yang kemudian menjadi dasar dalam perancangan sistem. Tahap ini mencakup menentukan calon pengguna, wawancara, *user persona*, dan *pain point*. Dengan memahami konteks penggunaan secara komprehensif, perancangan sistem dapat lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan nyata para penggunanya.

b. *Specify user and organization requirements*

Menganalisis kebutuhan fungsional dan fitur yang diharapkan pengguna, termasuk *user flow* dan *wireframe*.

c. *Produce design solution*

Mengembangkan *prototype*, mengujinya dengan pengguna, dan menyempurnakan desain berdasarkan umpan balik.

d. *Evaluate design against user requirements*

Mengevaluasi desain untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna dan melakukan penyesuaian bila diperlukan.

2.5 *Userflow*

User flow merupakan gambaran umum alur yang mungkin ditempuh oleh pengguna saat mengakses suatu sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Alur ini dimulai dari titik masuk (*entry point*) dan mencakup serangkaian langkah atau tindakan yang perlu dilakukan oleh pengguna hingga mencapai hasil akhir yang diinginkan. Dengan demikian, *user flow* berfungsi untuk memvisualisasikan perjalanan pengguna secara sistematis dari awal hingga akhir dalam sebuah sistem atau aplikasi (Ramadya et al., 2022).

2.6 *Sitemap*

Sitemap adalah diagram struktural berbasis hierarki yang menggambarkan arsitektur informasi suatu situs atau aplikasi mulai dari halaman utama hingga sub halaman. Ia menyajikan hubungan antar halaman secara visual, memperjelas navigasi dan struktur konten. Sebagai artefak awal dalam desain UX, *sitemap* membantu menyusun informasi yang logis, memudahkan *stakeholder* memahami arsitektur produk, sekaligus berfungsi sebagai panduan bagi *wireframe*, konten, dan pengembangan (Heyherpar, 2024).

2.7 *Pain Point*

Dalam pendekatan *User Centered Design* (UCD), *pain point* diartikan sebagai hambatan atau masalah spesifik yang dialami pengguna saat menggunakan suatu produk atau layanan, yang secara negatif memengaruhi pengalaman mereka. *Pain point* muncul ketika pengguna berusaha mencapai tujuan tertentu namun menemui kendala seperti kegagalan fungsi, antarmuka yang kompleks, atau ketidaksesuaian dengan ekspektasi desain (Holz et al., 2023).

2.8 *User Needs*

Dalam pendekatan *User Centered Design* (UCD), *user needs* atau kebutuhan pengguna merupakan aspek inti yang harus diidentifikasi secara eksplisit untuk menghasilkan solusi yang sesuai dengan tujuan dan harapan pengguna. Kebutuhan ini mencakup berbagai hal, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi interaksi, dan kesesuaian fitur dengan konteks pengguna. Proses identifikasi kebutuhan pengguna dilakukan melalui observasi, wawancara, serta pemetaan masalah yang dialami saat menggunakan sistem. Dengan memahami kebutuhan ini, desainer dapat merancang antarmuka yang lebih responsif dan tepat guna (Nugroho & Sari, 2023).

2.9 *Usability Testing*

Usability testing merupakan proses evaluasi sistematis yang bertujuan untuk menilai seberapa efektif, efisien, dan memuaskan suatu antarmuka digunakan oleh pengguna akhir dalam menyelesaikan tugas tertentu. Pengujian ini dilakukan dengan melibatkan langsung pengguna untuk mencoba sistem atau prototipe yang telah dikembangkan, guna mengidentifikasi hambatan serta mengevaluasi kualitas interaksi antara pengguna dan sistem. Dalam konteks pendekatan *User Centered Design* (UCD), *usability testing* menjadi elemen kunci karena memungkinkan desainer memperoleh umpan balik langsung dari pengguna sebagai dasar perbaikan desain, sehingga sistem yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna (Sabilatunnajah et al., 2021). Dengan pendekatan ini, desain tidak hanya fokus pada aspek estetika atau fungsionalitas teknis, tetapi juga memperhatikan pengalaman nyata pengguna dalam berinteraksi dengan produk.

a. *System Usability Scale*

System Usability Scale (SUS) adalah kuesioner standar yang digunakan untuk mengukur persepsi subjektif pengguna terhadap *usability* (kegunaan) suatu sistem (Sanjaya et al., 2021). Kuesioner ini pertama kali dikembangkan oleh Brooke pada tahun 1986. SUS telah menjadi alat yang populer dan efektif untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem, mulai dari perangkat

lunak, situs web, hingga aplikasi seluler, karena sifatnya yang relatif murah dan mudah digunakan. Tujuan utama SUS adalah menghasilkan skor tunggal yang merepresentasikan tingkat kegunaan sistem secara keseluruhan, bukan menilai setiap item pertanyaan secara individual.

Perhitungan skor SUS melibatkan langkah-langkah spesifik untuk mengonversi respons pengguna menjadi nilai numerik. SUS terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala *Likert* 5 poin pada Tabel 2. 1, di mana responden memilih antara "Sangat Tidak Setuju" (skor 1) hingga "Sangat Setuju" (skor 5) yang dapat dilihat di Tabel 2. 1. Pertanyaan-pertanyaan ini sengaja dibuat bergantian antara pernyataan positif dan negatif untuk menghindari bias respons. Langkah-langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Konversi Skor Mentah

Untuk item ganjil (1, 3, 5, 7, 9), skor kontribusi didapat dengan mengurangi 1 dari posisi skala yang dipilih responden. Contohnya, jika responden memilih angka 4, kontribusinya adalah $4 - 1 = 3$. Untuk item genap (2, 4, 6, 8, 10), skor kontribusi didapat dengan mengurangi posisi skala yang dipilih responden dari angka 5. Contohnya, jika responden memilih angka 1, kontribusinya adalah $5 - 1 = 4$.

2. Penjumlahan Kontribusi Skor

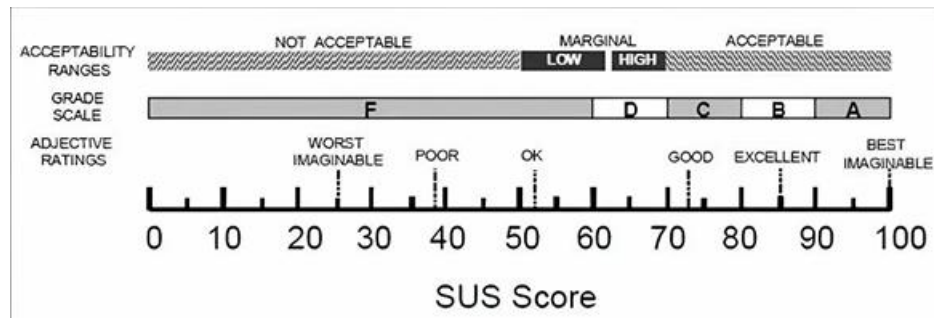
Setelah mengonversi semua 10 item, jumlahkan seluruh nilai kontribusi skor tersebut. Setiap item akan memiliki kontribusi skor antara 0 hingga 4. Penilaian skor SUS dapat dihitung menggunakan rumus yang ditunjukkan pada persamaan (1)

3. Pengalihan untuk Skor Akhir

Terakhir, kalikan total jumlah kontribusi skor dengan 2.5 untuk mendapatkan skor SUS akhir. Untuk memperoleh skor SUS secara keseluruhan, digunakan nilai rata-rata dari seluruh skor SUS responden, sebagaimana ditunjukkan pada persamaan (2).

$$\text{Skor SUS} = [\Sigma (\text{Skor Posisi} - 1) + \Sigma (5 - \text{Skor Posisi})] \times 2.5 \quad || \text{ (Untuk Item Ganjil) (Untuk Item Genap)} \quad (1)$$

$$\text{Rata - rata skor SUS} = \frac{\Sigma \text{Skor SUS}}{n} \quad (2)$$



Gambar 2. 1 Skala Penilaian *System Usability Scale*.

Gambar 2. 1 memperlihatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Brooke (2013) terkait interpretasi skor *System Usability Scale* (SUS). Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa skor SUS tidak merepresentasikan persentase. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, skor rata-rata SUS berada pada angka sekitar 68. Dengan demikian, skor di atas 68 dapat dikategorikan sebagai tingkat kegunaan yang “dapat diterima” atau di atas rata-rata, sedangkan skor di bawah 68 menunjukkan adanya potensi permasalahan *usability* yang memerlukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut.

Tabel 2. 1 Tabel Skala *Likert*

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

2.10 Perbandingan Metodologi

Tabel 2. 2 berikut merangkum perbandingan metodologi yang ditemukan pada sejumlah penelitian terdahulu, sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan pendekatan yang paling sesuai untuk penelitian ini.

Tabel 2. 2 Perbandingan Metodologi

No.	Metodologi	Definisi	Kelebihan	Kekurangan
1.	<i>User-Centered Design</i> (UCD)	<i>User Centered Design</i> (UCD) adalah pendekatan dalam proses desain yang berfokus pada kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna. Metode ini	Menunjukkan bahwa penerapan metodologi <i>User Centered Design</i> (UCD)	Kendala waktu dan anggaran, subjektivitas interpretasi data pengguna, serta

		bertujuan untuk menciptakan produk yang mudah digunakan dan memenuhi harapan pengguna dengan melibatkan mereka dalam setiap tahap pengembangan. UCD menekankan pentingnya memahami konteks penggunaan dan pengalaman pengguna untuk menghasilkan desain yang efektif.	menghasilkan produk yang lebih intuitif, memenuhi kebutuhan pengguna lokal, dan secara keseluruhan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. (Ravelino & Susetyo, 2023)	dinamika kebutuhan pengguna yang dapat membuat desain cepat usang (Ravelino & Susetyo, 2023)
2.	<i>Human-Centered Design (HCD)</i>	HCD adalah pendekatan desain yang berfokus pada kebutuhan, karakteristik, dan perilaku pengguna. Metode ini melibatkan pengguna dalam setiap tahap proses desain untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan relevan dan bermanfaat.	Hasil desain sangat sesuai dengan kebutuhan pengguna dan efektivitas sistem meningkat (Muslimin & Zuraidah, 2023).	Bisa lebih kompleks dan proses pengembangan desain mungkin dibatasi oleh waktu yang tersedia, sehingga beberapa aspek desain mungkin belum dioptimalkan secara maksimal (Muslimin & Zuraidah, 2023).
3.	<i>Design Thinking</i>	<i>Design thinking</i> adalah pendekatan kreatif untuk memecahkan masalah yang berfokus pada pemahaman pengguna dan iterasi desain. Metode ini menggabungkan pemikiran analitis dan intuitif untuk menghasilkan solusi inovatif yang berfokus pada kebutuhan manusia.	Menawarkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna, proses yang sistematis, dorongan untuk kreativitas melalui ideasi, dan iterasi desain untuk	Proses <i>design thinking</i> dapat memakan waktu dan sumber daya, bergantung pada subjektivitas dalam tahap ideasi, dan mungkin tidak cocok untuk semua jenis masalah,

			memastikan solusi relevan dan efektif (Abdillah et al., 2024).	terutama yang memerlukan solusi cepat atau batasan teknis ketat (Abdillah et al., 2024).
4.	<i>Lean UX</i>	<i>Lean UX</i> adalah pendekatan desain yang mengutamakan kolaborasi tim dan umpan balik pengguna untuk menciptakan produk yang lebih baik dengan cepat. Metode ini berfokus pada pengembangan produk yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, dengan mengurangi dokumentasi yang berlebihan.	Menawarkan kelebihan berupa fokus pada pengguna dengan iterasi cepat dan desain yang berpusat pada pengguna, efisiensi waktu dan biaya melalui pengurangan pemborosan dan pengembangan cepat, fleksibilitas untuk beradaptasi dengan perubahan, serta kolaborasi yang efektif antara berbagai pemangku kepentingan (Purwaningtias & Ulfa, 2024)	Kurangnya dokumentasi yang lengkap, risiko meluncurkan produk yang belum matang, dan kesulitan diterapkan pada proyek besar tanpa kombinasi dengan metodologi lain (Purwaningtias & Ulfa, 2024)
5.	<i>Activity-Centered Design (ACD)</i>	ACD adalah pendekatan desain yang berfokus pada aktivitas pengguna dan bagaimana sistem dapat mendukung aktivitas tersebut. Metode ini menekankan pada pemahaman konteks penggunaan dan	Metode ini memfokuskan pada aktivitas nyata pengguna, mendorong kolaborasi antara desainer dan pengguna, serta	Metode ini memerlukan waktu dan sumber daya untuk observasi dan analisis mendalam, serta dapat sulit mengumpulkan

		interaksi pengguna dengan sistem.	menghasilkan desain yang lebih relevan, praktis, intuitif, dan mudah digunakan. (Purnama et al., 2024)	data yang representatif jika pengguna tidak mudah diakses. (Purnama et al., 2024)
6.	<i>Goal-Directed Design</i> (GDD)	GDD adalah metode desain yang berfokus pada tujuan pengguna. Metode ini menekankan pentingnya memahami apa yang ingin dicapai pengguna saat berinteraksi dengan sistem. GDD mengidentifikasi kebutuhan dan perilaku pengguna untuk menciptakan antarmuka yang memfasilitasi pencapaian tujuan tersebut.	Metodologi GDD menempatkan tujuan pengguna sebagai fokus utama, memiliki proses yang sistematis dengan tahapan yang jelas, serta memungkinkan pengukuran keberhasilan desain secara kuantitatif menggunakan metrik seperti UEQ (Ramadhoni & Fadilah, 2023)	Tantangan ketergantungan pada kualitas data penelitian awal, fokus yang mungkin mengabaikan aspek pengalaman pengguna lainnya, serta kebutuhan waktu dan sumber daya yang besar untuk penelitian mendalam dan iterasi desain. (Ramadhoni & Fadilah, 2023)

User Centered Design (UCD) adalah pendekatan yang sangat penting dalam menciptakan solusi desain yang efektif dan relevan bagi pengguna. Dengan menempatkan pengguna di pusat proses desain, UCD memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil didasarkan pada kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna. Ravelino & Susetyo (2023) menekankan bahwa penerapan UCD tidak hanya menghasilkan produk yang lebih intuitif, tetapi juga meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan, karena desain yang dihasilkan lebih sesuai dengan konteks penggunaan yang nyata. Lebih jauh lagi, UCD memungkinkan desain untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan pengguna melalui umpan balik yang berkelanjutan. Proses iteratif ini membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah sejak dini, sehingga produk akhir lebih memenuhi

harapan pengguna. Selain itu, Ravelino & Susetyo (2023) mencatat bahwa hasil desain yang dihasilkan melalui pendekatan UCD sangat sesuai dengan kebutuhan pengguna, menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam setiap tahap desain adalah kunci untuk menciptakan solusi yang efektif dan bermanfaat.

Namun, tantangan seperti subjektivitas dalam interpretasi data pengguna tetap menjadi hambatan dalam penerapan *User Centered Design* (UCD). Meskipun demikian, pendekatan yang sistematis dan kolaboratif memungkinkan risiko tersebut untuk diminimalkan. Studi Ravelino & Susetyo (2023) menunjukkan bahwa meskipun terdapat keterbatasan waktu dan anggaran, UCD tetap mampu memberikan hasil yang signifikan. Hal ini menjadikan UCD sebagai metode yang tidak hanya meningkatkan kualitas desain, tetapi juga memastikan bahwa produk akhir benar-benar sesuai dengan ekspektasi serta kebutuhan pengguna.

Selanjutnya, *User Centered Design* merupakan pendekatan yang sangat krusial dalam menciptakan produk yang tidak hanya fungsional, tetapi juga relevan dengan kebutuhan nyata pengguna. Melalui pelibatan pengguna secara aktif pada setiap tahap proses desain, UCD memastikan bahwa produk yang dihasilkan benar-benar mencerminkan harapan dan preferensi mereka. Sejalan dengan pendapat sebelumnya, Ravelino & Susetyo, (2023) juga menekankan bahwa penerapan UCD dapat menghasilkan produk yang lebih intuitif serta sesuai dengan konteks penggunaan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Lebih lanjut, hal ini menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam terhadap karakteristik pengguna dan konteks penggunaannya merupakan faktor kunci dalam menciptakan solusi desain yang efektif. Selain itu, UCD juga menawarkan keunggulan dari segi responsivitas terhadap dinamika kebutuhan pengguna yang terus berubah. Hal ini dimungkinkan karena proses iteratif yang menjadi ciri khas UCD memberikan ruang bagi peneliti atau desainer untuk memperoleh umpan balik secara berkelanjutan. Dengan demikian, penyesuaian dan perbaikan dapat dilakukan secara cepat dan tepat sasaran.

Dalam konteks ini, Ravelino & Susetyo (2023) mencatat bahwa hasil desain yang dihasilkan melalui pendekatan UCD sangat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Temuan tersebut menegaskan bahwa keterlibatan pengguna di setiap tahap proses desain merupakan kunci utama dalam menciptakan solusi yang efektif dan bermanfaat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *User Centered Design* merupakan landasan yang kokoh dalam menghasilkan desain yang berorientasi pada pengguna serta mampu menjawab dinamika kebutuhan mereka secara relevan dan adaptif.

2.11 Penelitian Terdahulu

Berikut disajikan tabel penelitian terdahulu yang disusun berdasarkan hasil kajian dari beberapa penelitian terkait desain antarmuka dan pengalaman pengguna pada aplikasi layanan *food & beverage* yang dapat dilihat di Tabel 2. 3 dibawah ini.

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

No	1	2	3	4
Peneliti dan Tahun	(Pratami et al., 2023)	(Zaelani et al., 2023)	(Yessy et al., 2021)	(Syafitri & Putra, 2024)
Judul Penelitian	Perancangan Antarmuka Aplikasi Layanan Pemesanan Makanan dengan Metode <i>User Centered Design</i>	Desain <i>User Interface</i> Website Pemesanan Online Produk Makanan KripDunk dengan Metode <i>User Centered Design</i>	Perancangan UI/UX Aplikasi <i>Self Service</i> In Menu dengan Pendekatan <i>User Centered Design</i>	Perancangan UI/UX <i>Mobile</i> App Interaktif untuk Meningkatkan Promosi dan Penjualan Produk F&B pada <i>Eatery Café</i>
Metode Penelitian	<i>User Centered Design</i> (UCD)	<i>User Centered Design</i> (UCD)	<i>User Centered Design</i> (UCD)	<i>User Centered Design</i> (UCD)
Hasil penelitian	Berhasil mengembangkan 15 rancangan antarmuka aplikasi layanan pemesanan makanan. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan UCD dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan.	<i>Maze Usability Score</i> (MAUS) mencapai 77%, menunjukkan bahwa desain UI website KripDunk dipahami dengan baik oleh responden. <i>System Usability Scale</i> (SUS) menunjukkan skor 78, yang berada dalam rentang "Good".	Skor akhir SUS sebesar 86,58 (kategori <i>Excellent</i>), dengan 97% responden menilai desain baru <i>acceptable</i> , menunjukkan bahwa desain UI/UX sudah sesuai kebutuhan pengguna dan memudahkan	Desain UI/UX yang berorientasi pada pengguna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna, serta secara signifikan meningkatkan kesadaran, minat, dan pembelian produk F&B di <i>Eatery Café</i> .

			pemesanan mandiri.	
Relevansi	Penelitian ini menekankan pentingnya pengalaman pengguna dalam aplikasi pemesanan makanan dengan menggunakan metode <i>User Centered Design</i> (UCD) untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna, yang merupakan inti dari desain UI/UX yang efektif. Dengan mengembangkan 15 rancangan antarmuka, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dalam desain dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses pemesanan makanan, yang sangat relevan untuk industri <i>food and beverage</i> yang terus berkembang. Selain itu, penelitian ini mengaitkan kualitas desain antarmuka dengan kepuasan pelanggan, yang	Penelitian ini menunjukkan penerapan <i>user Centered Design</i> (UCD) dalam konteks <i>e-commerce</i> makanan, yang sangat relevan dengan tren saat ini di mana banyak konsumen beralih ke platform digital untuk memesan makanan. Dengan menggunakan <i>Maze Usability Score</i> (MAUS) dan <i>System Usability Scale</i> (SUS), penelitian ini menyediakan metode evaluasi yang dapat diadopsi untuk menilai desain UI/UX, menekankan pentingnya pengujian <i>usability</i> dalam memastikan bahwa desain memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti	Penelitian ini relevan bagi pengembang aplikasi, khususnya di bidang <i>food & beverage</i>, yang ingin meningkatkan <i>usability</i> melalui pendekatan <i>User-Centered Design</i>. Pendekatan ini terbukti mampu menghasilkan UI/UX yang efektif dan diterima oleh pengguna. Metodologi ini juga bisa diterapkan pada proyek desain aplikasi serupa.	Penelitian ini tidak hanya berfokus pada desain UI/UX, tetapi juga pada dampaknya terhadap promosi dan penjualan produk <i>food and beverage</i> (F&B), menunjukkan hubungan langsung antara desain yang baik dan hasil bisnis yang positif. Dengan melibatkan pengguna dalam setiap tahap desain, penelitian ini menekankan pentingnya memahami konteks penggunaan, yang merupakan prinsip dasar <i>User Centered Design</i> (UCD), memberikan pendekatan yang dapat diterapkan

	merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis di sektor kuliner, memberikan wawasan berharga tentang bagaimana desain UI/UX dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.	pentingnya interaksi yang menarik dalam aplikasi pemesanan makanan, yang dapat meningkatkan konversi penjualan, sejalan dengan tujuan untuk merancang UI/UX yang tidak hanya menarik tetapi juga fungsional.		dalam penelitian Anda untuk memastikan bahwa desain relevan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi dampak desain UI/UX terhadap kepuasan pelanggan dan penjualan, memberikan bukti empiris tentang efektivitas pendekatan UCD dalam konteks industri makanan dan minuman.
--	---	--	--	--

Dari analisis terhadap lima jurnal yang membahas penerapan *User Centered Design* (UCD) dalam desain UI/UX untuk aplikasi dan platform di industri makanan dan minuman, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna adalah faktor kunci dalam keberhasilan aplikasi pemesanan makanan dan layanan terkait. Semua penelitian menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan preferensi pengguna sebagai dasar untuk menciptakan desain yang efektif dan menarik. Inovasi dalam desain antarmuka terbukti meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses pemesanan, dengan berbagai rancangan antarmuka yang berhasil menciptakan solusi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna tetapi juga meningkatkan konversi penjualan. Selain itu, skor tinggi pada *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa desain yang baik dapat diterima dengan baik oleh pengguna, memberikan bukti bahwa penerapan UCD dalam desain UI/UX menghasilkan produk yang fungsional dan

menyenangkan untuk digunakan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian-penelitian ini juga mengevaluasi dampak desain UI/UX terhadap kepuasan pelanggan dan penjualan, menunjukkan bahwa desain yang berorientasi pada pengguna dapat secara signifikan meningkatkan kesadaran, minat, dan pembelian produk.

Beberapa penelitian mengidentifikasi masalah dalam proses pemesanan yang konvensional dan menawarkan solusi melalui desain aplikasi, yang sangat relevan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam industri *food and beverage*. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan landasan yang kuat untuk argumen bahwa penerapan UCD dalam desain UI/UX sangat penting untuk menciptakan aplikasi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan bisnis di sektor ini, sehingga dapat memperkuat penelitian ini dengan menunjukkan bahwa desain yang baik, yang berfokus pada pengguna, dapat menghasilkan pengalaman yang lebih baik dan hasil bisnis yang positif.

2.12 Tabel Perbandingan Aplikasi Sejenis

Berikut disajikan perbandingan beberapa aplikasi sejenis yang digunakan sebagai referensi dalam pengembangan antarmuka aplikasi *food & beverage*. Perbandingan ini disusun berdasarkan hasil observasi dan kajian terhadap fitur, kelebihan, serta kekurangan tiap aplikasi yang ditunjukkan pada Tabel 2. 4 dibawah ini.

Tabel 2. 4 Perbandingan Aplikasi Sejenis

Nama Aplikasi	Kelebihan	Kekurangan
Shoopefood	- Harga paling murah dibanding kompetitor (peneliti membandingkan menu yang sama: GoFood Rp45.000, GrabFood Rp43.000, ShopeeFood Rp38.000) - Gratis ongkir tersedia hampir setiap hari - Aplikasi sangat ringan, tidak lag meski HP spek menengah - Proses <i>checkout</i> paling simple: pilih > bayar > selesai (3 langkah).	- Pilihan restoran sangat terbatas (di area Sleman hanya 87 restoran vs GoFood 500+) - Fitur <i>tracking</i> sering tidak update. Status masih "Mencari <i>Driver</i>" padahal makanan sudah sampai - Tidak ada fitur komunikasi dengan restoran sama sekali - <i>Driver</i> seringkali tidak pakai uniform/identitas jelas sehingga kadang kesulitan identifikasi

	- Bisa kumpulkan <i>Shopee Coins</i> untuk transaksi berikutnya.	- Menu favorit tidak bisa <i>disave</i>, harus cari ulang setiap kali mau pesan.
Grabfood	- Dalam pengujian, estimasi waktu kedatangan 85% akurat (selisih ± 5 menit) - Fitur filter "<i>Nearby</i>" dan "<i>Rating 4.5+</i>" sangat membantu menemukan restoran berkualitas. - Integrasi dengan <i>OVO Points</i> memberikan benefit tambahan - Dapat menyimpan alamat favorit dan catatan khusus untuk <i>driver</i>	- Untuk pembayaran <i>bank transfer</i>, peneliti harus: 1) <i>Screenshot</i> nomor rekening 2) Keluar aplikasi 3) Buka <i>mobile banking</i> 4) Input manual 5) Kembali <i>upload</i> bukti (total waktu $\pm 2-3$ menit). - <i>Rating</i> restoran sering tidak match dengan realita. Contoh: restoran <i>rating 4.7</i> ternyata porsi kecil dan rasa biasa saja - Dalam 5 kali <i>order</i>, 2 kali ada kesalahan <i>item</i> (dapat paket A padahal <i>order</i> paket B) - Tidak ada fitur <i>pre-order</i>, semua pesanan harus <i>instant</i>. - Biaya <i>admin</i> + ongkir bisa mencapai 40% dari harga makanan untuk jarak dekat
Gofood	- Saat pengujian di area Yogyakarta, ditemukan lebih dari 500 restoran aktif yang dapat dipilih - Proses pembayaran via GoPay sangat cepat (kurang dari 5 detik) - Fitur <i>tracking</i> menunjukkan posisi <i>driver</i> secara <i>real-time</i> dengan akurasi tinggi - Notifikasi setiap tahapan (pesanan diterima, diproses, diantar) sangat informatif.	- Dalam 5 kali pemesanan, 3 kali <i>driver</i> mengambil pesanan ganda sehingga makanan tiba 15-20 menit lebih lama dari estimasi. - Tidak ada tombol atau fitur untuk menghubungi restoran setelah <i>order</i> dikonfirmasi. - Jika ada masalah dengan pesanan (misal: ingin ubah tingkat kepedasan, tambah <i>request</i> khusus), harus melalui <i>customer service</i> sebagai

	- <i>Voucher</i> dapat langsung diaplikasikan saat <i>checkout</i>.	perantara yang kemudian meneruskan ke restoran. - Harga menu di aplikasi kadang berbeda dengan harga di toko fisik (markup 10-15%) - <i>Interface</i> penuh dengan <i>banner</i> promo yang membuat distraksi visual
--	---	--

Perbandingan terhadap Gofood, Grabfood, dan Shopeefood menunjukkan bahwa ketiga aplikasi memiliki kekuatan masing-masing: GoFood dengan jangkauan terluas, GrabFood dengan akurasi estimasi waktu, dan ShopeeFood dengan harga termurah. Namun, ketiganya memiliki kelemahan fundamental yang sama: tidak adanya komunikasi langsung dengan restoran, tidak tersedia fitur *pre-order*, proses pembayaran selain *e-wallet* yang rumit, sistem *rating* kurang akurat, masalah efisiensi pengiriman akibat multiple *order*, dan *user interface* yang belum optimal.

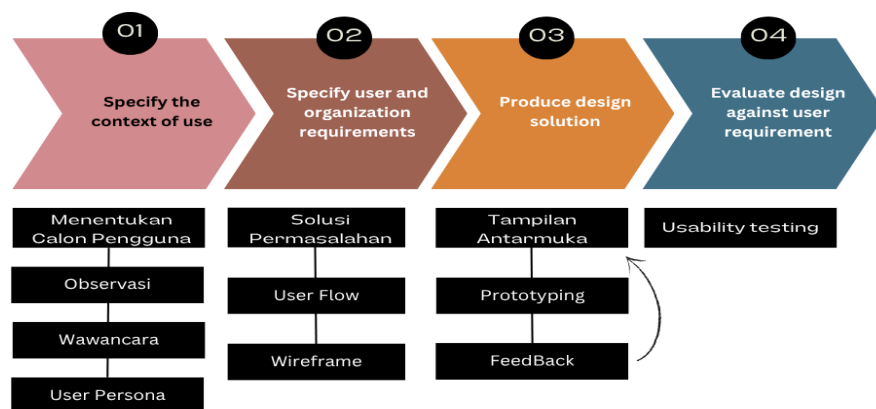
Gap-gap ini menjadi landasan pengembangan aplikasi “KuliNow” yang dirancang khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD), sehingga menghasilkan aplikasi *food & beverage* yang lebih efisien, fleksibel, dan *user-friendly*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada pengembangan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk aplikasi *mobile food & beverage*, dengan memanfaatkan metode *User Centered Design* (UCD). Tujuan utamanya adalah menciptakan solusi digital yang efektif dan mudah digunakan untuk pemesanan makanan dan minuman secara *online*. Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses pemesanan bagi pengguna, meningkatkan aksesibilitas layanan makanan dan minuman, serta mengoptimalkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan menerapkan pendekatan UCD, penelitian ini menempatkan kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna sebagai pusat proses desain, memastikan bahwa solusi akhir benar-benar sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan target pengguna (Luthfi & Arfiani, 2024). Setelah tahap perancangan, akan dilaksanakan pengujian kegunaan (*usability testing*) guna mengevaluasi kelayakan serta mengukur tingkat kemudahan penggunaan dari perspektif pengguna. Untuk memastikan penelitian berjalan secara efektif dan terstruktur, peneliti telah menyusun sebuah tahapan kerja yang komprehensif. tahapan ini akan berfungsi sebagai panduan dalam setiap tahapan penelitian, mulai dari konseptualisasi desain hingga evaluasi akhir. Melalui pendekatan sistematis ini, penelitian bertujuan menghasilkan desain aplikasi yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga intuitif dan mudah digunakan oleh target pengguna dalam konteks industri makanan dan minuman. Gambar 3. 1 menampilkan tahapan metode UCD.

Tahapan Metode UCD



Gambar 3. 1 Tahapan Metode UCD

3.1 Specify the Context of Use

Tahap awal dalam proses ini adalah menetapkan hipotesis mengenai calon pengguna aplikasi *food & beverage*, yaitu pengguna layanan F&B dan pemilik usaha F&B. Selanjutnya, dilakukan observasi untuk memvalidasi dan memahami lebih jauh kebutuhan serta perilaku calon pengguna tersebut.

3.1.1 Menentukan Calon Pengguna

Berdasarkan hipotesis awal, calon pengguna aplikasi ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu pengguna layanan *food & beverage* (F&B) dan pemilik usaha F&B. Pada kelompok pengguna, aplikasi ditujukan bagi individu yang mencari solusi untuk memesan makanan dan minuman secara instan melalui platform digital. Sementara itu, pada kelompok pemilik usaha, aplikasi ini menyasar mereka yang mengelola bisnis F&B dan membutuhkan sarana untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperluas jangkauan pelanggan. Kriteria calon pengguna tersebut disajikan pada Tabel 3. 1 dan Tabel 3. 2. yang nantinya divalidasi lebih lanjut melalui observasi dan wawancara.

Tabel 3. 1 Kriteria Calon Pengguna

No.	Kriteria
1.	Sering menggunakan Aplikasi <i>food & beverage</i>
2.	Terampil dalam penggunaan teknologi

Tabel 3. 2 Kritea Pemilik Usaha *Food & Beverage*

No.	Kriteria
1.	Pemilik atau pengelola bisnis <i>food & beverage</i> .
2.	Pernah mengelola bisnis yang memiliki aplikasi atau menggunakan platform pihak ketiga untuk pemesanan <i>online</i> .

3.1.2 Observasi

Observasi dilakukan terhadap calon pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu pengguna aplikasi *food & beverage* (F&B) serta pemilik usaha F&B. Pada pengguna, observasi difokuskan untuk mengetahui seberapa sering mereka menggunakan aplikasi F&B dalam melakukan pemesanan makanan dan minuman, serta kendala yang dialami dalam proses tersebut. Sementara itu, pada pemilik usaha F&B, observasi diarahkan untuk melihat tingkat keramaian pelanggan, pola pelayanan, dan cara mereka mengelola pemesanan, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Melalui observasi ini, peneliti berusaha

memperoleh gambaran nyata mengenai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi kedua pihak, yang nantinya menjadi dasar dalam perancangan fitur dan fungsionalitas aplikasi.

3.1.3 Wawancara

Wawancara merupakan tahap penting dalam proses pengumpulan informasi tentang kebutuhan pengguna untuk merancang antarmuka aplikasi. Pada tahap ini, peneliti melibatkan 8 pengguna aplikasi *food & beverage* dan 5 pemilik usaha F&B sebagai narasumber, yang dipilih berdasarkan kriteria calon pengguna yang telah ditetapkan. Peneliti menyiapkan dua set pertanyaan: 13 pertanyaan untuk pengguna dan 10 pertanyaan untuk pemilik usaha, dengan jumlah pertanyaan yang dirancang untuk menyeimbangkan efisiensi waktu dan kualitas informasi yang diperlukan. Daftar lengkap pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3. 3 dan Tabel 3. 4, yang bertujuan untuk menggali wawasan mendalam tentang kebutuhan pengguna dan tantangan pemilik usaha. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif yang akan menjadi dasar dalam pengembangan aplikasi yang efektif dan ramah pengguna.

Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Untuk Pengguna

No.	Pertanyaan
1.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?
2.	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?
3.	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?
4.	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?
5.	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?
6.	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?
7.	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?
8.	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?
9.	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi (seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?
10.	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?
11.	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?
12.	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?
13.	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?

Tabel 3. 4 Daftar Pertanyaan Untuk Pemilik Usaha *Food & Beverage*

No.	Pertanyaan
1.	Menurut anda, seberapa penting aplikasi untuk bisnis F&B Anda?
2.	Apakah anda sudah punya aplikasi sendiri atau masih pakai aplikasi pihak ketiga (seperti GoFood/GrabFood)?
3.	Apa kesulitan terbesar saat mengelola pesanan <i>online</i> lewat aplikasi?
4.	Menurut anda, fitur apa yang paling penting ada di aplikasi F&B?
5.	Bagaimana pendapat Anda tentang sistem <i>rating</i> dan <i>review</i> di aplikasi? Membantu atau justru menyulitkan?
6.	Anda lebih suka aplikasi untuk pesan antar, pesan makan di tempat, atau dua-duanya?
7.	Bagaimana cara Anda ingin berkomunikasi dengan pelanggan lewat aplikasi (<i>chat</i> , notifikasi, dll)?
8.	Apakah anda tertarik dengan fitur <i>pre-order</i> (pesan dulu, ambil atau antar nanti)?
9.	Bagaimana menurut anda fitur pelacakan pesanan <i>real-time</i> ?
10.	Seberapa penting integrasi aplikasi dengan media sosial untuk promosi bisnis Anda?

3.1.4 *Pain point*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis, peneliti mengidentifikasi sejumlah *pain point* atau permasalahan utama yang dialami oleh pengguna dan pemilik usaha saat menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman. *Pain point* ini merupakan hal-hal yang menyebabkan ketidaknyamanan, frustrasi, atau hambatan dalam proses penggunaan aplikasi, baik dari sisi antarmuka, fitur, maupun sistem operasionalnya. Identifikasi *pain point* sangat penting karena menjadi dasar dalam merumuskan kebutuhan pengguna (*user need*) dan merancang solusi yang tepat guna.

3.1.5 *User Persona*

User persona merupakan representasi semi-fiktif dari calon pengguna aplikasi yang dirancang untuk memahami perspektif mereka berdasarkan kebutuhan dan keinginan (Hidayatullah & Kusuma, 2021). Metode ini sangat penting dalam menetapkan target audiens secara tepat pada tahap awal pengembangan produk digital (Kusuma et al., 2021). Dalam kerangka *User Centered Design* (UCD), *persona* digunakan untuk memproses data wawancara, survei, dan observasi menjadi gambaran karakter pengguna yang mewakili segmen utama. Hasil analisis persona kemudian dijadikan dasar dalam merancang fitur UI/UX yang sesuai kebutuhan pengguna (Kusuma et al., 2021).

Dengan demikian, tujuan penggunaan persona dalam penelitian ini adalah untuk memetakan kebutuhan dan perspektif pengguna yang beragam, dan menggunakan hasil tersebut sebagai pedoman dalam pengembangan desain UI/UX aplikasi *food & beverage*.

3.2 *Specify User and Organization Requirements*

Tahap ini adalah fase di mana kebutuhan pengguna diidentifikasi. Pada tahap ini, pengembang diharuskan untuk berpikir secara kreatif dalam mencari solusi terhadap permasalahan pengguna yang telah dikenali sebelumnya, yang kemudian dituangkan dalam bentuk fitur atau solusi untuk produk atau sistem. Beberapa langkah yang dilakukan dalam tahap ini meliputi:

3.2.1 *User Needs*

Setelah mengidentifikasi berbagai *pain point* melalui proses wawancara pada tahap sebelumnya, langkah selanjutnya adalah merumuskan kebutuhan pengguna (*user needs*) yang menjadi dasar dalam perancangan solusi aplikasi. *User needs* merupakan pernyataan yang menggambarkan apa yang benar-benar dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan permasalahan mereka saat menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman. Perumusan kebutuhan ini penting agar solusi yang dirancang dapat lebih tepat sasaran, relevan dengan konteks penggunaan, dan sesuai dengan harapan baik dari sisi pengguna maupun pemilik usaha.

3.2.2 *Solusi Permasalahan*

Setelah mengidentifikasi dan mengkategorikan permasalahan utama yang dihadapi oleh para narasumber, langkah selanjutnya adalah merumuskan solusi permasalahan yang dapat diterapkan untuk menjawab setiap permasalahan tersebut. Solusi ini dirancang agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien, serta menjadi dasar dalam pengembangan fitur aplikasi.

3.2.3 *User Flow*

User flow merujuk pada jalur yang dilalui oleh pengguna, mulai dari saat mereka pertama kali mengakses sistem hingga langkah terakhir yang mereka lakukan di dalam sistem tersebut. Umumnya, *user flow* disajikan dalam bentuk diagram alir (*flow chart*) untuk mempermudah pemahaman mengenai setiap proses yang dialami pengguna saat berinteraksi dengan sistem. *User flow* merupakan elemen krusial dalam merancang pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik dalam suatu sistem. Melakukan analisis terhadap *user flow* dapat membantu desainer dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem yang dirancang. Dalam penelitian ini, *user flow* digunakan untuk menganalisis cara pengguna menyelesaikan tugas, sehingga peneliti dapat menentukan elemen yang perlu dibuat dan jumlah langkah yang

diperlukan. *User flow* yang disusun oleh peneliti didasarkan pada fitur-fitur, sistem, dan desain aplikasi yang dijelaskan pada tahap sebelumnya, yaitu solusi permasalahan, untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh calon pengguna.

3.2.4 Sitemaps

Setelah merancang alur interaksi pengguna melalui *user flow*, langkah selanjutnya adalah menyusun *sitemap* sebagai representasi struktur navigasi dari aplikasi. *Sitemap* ini bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana halaman-halaman dalam aplikasi diorganisasikan dan saling terhubung satu sama lain. Dengan menyusun *sitemap*, perancang dapat memastikan bahwa setiap fitur dan konten yang dibutuhkan pengguna telah terakomodasi dalam struktur aplikasi yang logis, efisien, dan mudah diakses.

Sitemap yang disusun pada penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu *sitemap* pengguna dan *sitemap* pemilik usaha, mengingat kedua peran tersebut memiliki kebutuhan dan akses yang berbeda dalam menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini.

3.2.5 Wireframe

Wireframe merupakan representasi awal yang menggambarkan kerangka atau sketsa kasar untuk mengatur elemen-elemen pada halaman *website*. Proses ini dilakukan sebelum tahap desain yang lebih mendetail dimulai. Elemen-elemen yang dapat diatur dalam *wireframe* meliputi *banner*, *header*, konten, *footer*, tautan, formulir input, dan lainnya. Penggunaan *wireframe* bertujuan untuk memberikan arah yang jelas dan mempermudah proses revisi atau perbaikan. Tanpa adanya perancangan awal seperti *wireframe*, pembuatan aplikasi dapat menghadapi berbagai masalah, seperti kesalahan yang sering terjadi, penambahan waktu yang tidak terduga, dan kebutuhan untuk melakukan perbaikan berdasarkan masukan dari pelanggan. Oleh karena itu, tahapan *wireframe* sangat penting untuk menghindari pekerjaan yang berulang dalam mendesain sebuah aplikasi.

3.3 Produce Design Solution

Pada tahap ini, pengembangan prototipe menjadi langkah penting dalam perancangan desain. Prototipe diuji oleh calon pengguna untuk mengidentifikasi masalah, mengevaluasi fungsionalitas, dan memastikan desain sesuai kebutuhan mereka. Umpan balik dari pengujian ini digunakan untuk menyempurnakan desain melalui proses iteratif, sehingga produk akhir lebih relevan, intuitif, dan sesuai dengan preferensi pengguna.

3.3.1 Tampilan Antarmuka

Tampilan antarmuka, atau antarmuka pengguna (*user interface*), adalah elemen penting dalam desain sistem yang berfungsi sebagai titik interaksi antara pengguna dan perangkat lunak. Menurut jurnal yang relevan, tampilan antarmuka mencakup semua elemen visual dan interaktif yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dengan sistem, termasuk tombol, menu, ikon, dan *layout*.

A. Pemilihan Palet Warna

Palet warna yang dipilih terdiri dari dua warna utama:

- Merah (#9D2121): Warna merah dipilih secara spesifik karena efek psikologisnya yang kuat dalam industri makanan. Merah sering dikaitkan dengan peningkatan nafsu makan, energi, dan urgensi, yang secara efektif menarik perhatian pengguna. Nuansa merah yang lebih gelap (#9D2121) dipilih untuk memberikan kesan yang lebih premium, berkelas, dan tidak terlalu agresif.
- Putih: Warna putih digunakan sebagai warna dasar atau latar belakang. Fungsinya adalah untuk menciptakan tampilan yang bersih, minimalis, dan *modern*. Latar belakang putih juga memastikan kontras yang tinggi dengan elemen lain, sehingga meningkatkan keterbacaan teks dan menonjolkan visual produk makanan.

B. Pemilihan Tipografi

Untuk tipografi, jenis huruf yang digunakan adalah Jost SemiBold.

- Jenis huruf ini adalah *sans-serif* yang memiliki garis bersih dan modern, menjadikannya sangat mudah dibaca pada layar digital.
- Berat huruf *SemiBold* dipilih untuk memberikan penekanan yang jelas pada judul, sub-judul, dan elemen penting lainnya. Penggunaan bobot yang tepat ini sangat krusial dalam membangun hierarki visual yang kuat, yang membantu pengguna untuk dengan cepat memindai dan memahami informasi pada antarmuka.

3.3.2 Prototyping

Prototyping merupakan tahapan krusial dalam proses desain yang memungkinkan perancang untuk memvisualisasikan dan menguji ide sebelum implementasi akhir. Proses ini

tidak hanya berfungsi sebagai alat eksploratif, tetapi juga memfasilitasi komunikasi yang efektif antara tim desain dan pemangku kepentingan. Melalui *prototyping*, umpan balik dari pengguna dapat diperoleh lebih awal sehingga kesalahan desain dapat diminimalkan dan solusi dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan nyata. Penelitian Deininger et al. (2019) menegaskan bahwa jenis *prototyping* yang digunakan secara signifikan memengaruhi kualitas umpan balik dari *stakeholder*, sementara Krishnakumar et al. (2021) menunjukkan bahwa *prototyping* membantu mengklarifikasi keputusan desain dan meningkatkan pemahaman lintas tim. Oleh karena itu, *prototyping* bukan hanya sarana teknis, tetapi juga berperan strategis dalam menjamin kesesuaian desain dengan ekspektasi pengguna serta efisiensi proses iteratif dalam pendekatan *User Centered Design*.

3.3.3 Feedback

Dalam metode *User Centered Design* (UCD), *feedback* dilakukan pada tahap perancangan solusi dan evaluasi bersama pengguna. Pada penelitian ini, rancangan awal aplikasi dituangkan ke dalam bentuk prototipe kemudian diuji oleh pengguna untuk mendapatkan umpan balik. Hasil evaluasi memberikan masukan terkait tampilan antarmuka dan fitur yang perlu disesuaikan agar lebih sesuai dengan kebutuhan. Prototipe tersebut kemudian diperbaiki dan disempurnakan berdasarkan masukan yang diperoleh, sehingga menghasilkan rancangan yang lebih baik. Dengan adanya proses ini, desain aplikasi menjadi lebih sesuai dengan harapan pengguna dan siap untuk diimplementasikan ke tahap berikutnya. (Herumurti et al., 2023)

3.4 Evaluate Design Against User Requirement

Tahap evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana desain antarmuka aplikasi yang telah dikembangkan mampu memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan preferensi pengguna. Evaluasi ini menjadi aspek penting dalam pendekatan *User Centered Design* (UCD) karena memastikan bahwa keputusan desain didasarkan pada umpan balik pengguna secara langsung, bukan asumsi desainer. Salah satu metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *System Usability Scale* (SUS).

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen evaluasi yang dikembangkan oleh Brooke (1996) dan secara luas diakui sebagai alat standar untuk mengukur *usability* suatu sistem atau produk digital. SUS terdiri dari sepuluh pernyataan dengan skala *Likert* lima poin, yang dirancang untuk mengukur persepsi subjektif pengguna terhadap berbagai aspek *usability* seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas sistem, efisiensi interaksi, dan tingkat kenyamanan selama penggunaan. SUS memberikan skor kuantitatif yang berkisar antara 0

hingga 100, dengan interpretasi umum bahwa skor di atas 68 dianggap menunjukkan tingkat *usability* yang baik atau di atas rata-rata (Suryanto et al., 2022).

Metode ini efektif digunakan setelah pengguna berinteraksi langsung dengan sistem, sehingga dapat menangkap kesan aktual pengguna terhadap pengalaman mereka. Selain itu, SUS membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan desain secara menyeluruh, memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan perbaikan desain selanjutnya. Oleh karena itu, dalam konteks evaluasi desain aplikasi *food and beverage* ini, SUS digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur kualitas kegunaan antarmuka secara objektif dan terstandarisasi.

3.4.1 *Usability Testing*

Usability testing adalah pendekatan evaluasi yang berfokus pada observasi langsung terhadap perilaku pengguna saat mereka berinteraksi dengan antarmuka aplikasi. Pengujian ini memberikan wawasan empiris mengenai seberapa mudah dan efisien pengguna menyelesaikan tugas-tugas tertentu, serta bagian-bagian mana dari desain yang menimbulkan kesulitan atau kebingungan. Dalam praktiknya, pengguna diminta untuk menyelesaikan serangkaian skenario atau tugas yang merepresentasikan fungsi inti aplikasi, sementara peneliti mencatat dan menganalisis pola interaksi, hambatan yang dialami, serta respons verbal dan nonverbal dari pengguna (Rubin & Chisnell, 2008).

Data kualitatif yang diperoleh melalui *usability testing*, seperti catatan observasi dan komentar pengguna, kemudian diperkaya dengan data kuantitatif menggunakan instrumen *System Usability Scale (SUS)* sebagaimana dijelaskan pada subbab sebelumnya. Integrasi antara pengamatan langsung dan penilaian SUS memungkinkan evaluasi yang lebih menyeluruh terhadap desain, baik dari sisi performa aktual maupun persepsi pengguna. Hal ini sejalan dengan prinsip UCD yang menekankan pentingnya pemahaman menyeluruh terhadap pengalaman pengguna secara *real-time*.

Dengan demikian, *usability testing* tidak hanya berfungsi untuk memvalidasi keputusan desain yang telah dibuat, tetapi juga untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan guna menghasilkan antarmuka yang intuitif, efisien, dan menyenangkan bagi pengguna. Evaluasi ini menjadi tahap krusial dalam pengembangan aplikasi, karena hasilnya dapat digunakan sebagai dasar iterasi desain berikutnya agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil *Specify the Context of Use*

Sebagaimana telah dijelaskan pada Bab III, proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap responden yang memenuhi kriteria untuk mengetahui kebutuhan dan permasalahan calon pengguna aplikasi. Pencarian responden dilakukan melalui jaringan pertemanan dan kontak melalui media sosial. Wawancara dilaksanakan dengan metode yang disesuaikan dengan kesibukan responden dan peneliti, yaitu secara daring melalui *Zoom Meeting* serta secara luring dengan pertemuan langsung di lokasi yang telah disepakati. Responden dapat dilihat pada Tabel 4. 1.

Tabel 4. 1 Demografi Responden

Nama	Jenis Kelamin	Umur (tahun)	Pekerjaan
Responden 1 (VN)	P	22	Mahasiswa
Responden 2 (AR)	L	22	Mahasiswa
Responden 3 (SN)	P	23	Mahasiswa
Responden 4 (BM)	L	22	Mahasiswa
Responden 5 (AL)	L	22	Mahasiswa
Responden 6 (NH)	P	17	Pelajar
Responden 7 (NF)	L	27	Pekerja
Responden 8 (RF)	L	22	Mahasiswa
Responden 9 (EL)	P	30	Pemilik Usaha
Responden 10 (AD)	L	35	Pemilik Usaha
Responden 11 (RK)	P	51	Pemilik Usaha
Responden 12 (SR)	P	54	Pemilik Usaha
Responden 13 (EY)	P	45	Pemilik Usaha

Tabel 4. 2 Rekap Wawancara

No.	Narasumber	Kutipan Jawaban	Temuan Utama / Kebutuhan
1.	Pengguna 1	Saya lebih suka kalau bisa langsung bayar pakai <i>mobile banking</i> biar nggak ribet pindah-pindah aplikasi.	Butuh integrasi pembayaran instan
2.	Pengguna 2	Kadang pesanan saya ada masalah, tapi nggak bisa hubungi restoran langsung.	Butuh komunikasi langsung dengan restoran
3.	Pengguna 3	Saya sering cari rekomendasi dari teman. Kalau bisa ada fitur buat <i>share</i> ulasan.	Butuh fitur sosial
4.	Pengguna 4	Aplikasi jangan terlalu rumit, harus gampang diakses siapa saja.	Butuh UI/UX yang simpel dan <i>user-friendly</i>
5.	Pengguna 5	<i>Driver</i> yang ambil banyak pesanan bikin pesanan saya telat.	Butuh sistem pemesanan efisien (hindari <i>double order</i>)
6.	Pengguna 6 dan 8	Saya ingin bisa pesan sekarang untuk nanti dikirim saat istirahat.	Butuh fitur <i>pre-order</i>
7.	Pengguna 7	Saya sering punya budget terbatas, jadi kalau ada diskon pelajar pasti terbantu.	Butuh promo/diskon
8.	Pemilik Usaha 1,2 dan 3	Saya butuh sistem yang akurat biar nggak salah input pesanan.	Butuh manajemen pesanan yang akurat
9.	Pemilik Usaha 4 dan 5	<i>Rating</i> nya nggak sesuai kenyataan. Harusnya valid.	Butuh sistem <i>rating</i> yang akurat

Wawancara awal dilakukan terhadap 13 narasumber kunci, terdiri dari 8 pengguna layanan dan 5 pemilik UMKM *food & beverage*, yang dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling* untuk memastikan informan memiliki pengalaman langsung dan relevan, baik sebagai pengguna rutin *platform* digital maupun mitra usaha pada platform agregator. Kegiatan ini merupakan bagian dari tahap *Specify the Context of Use* dalam metode *User Centered Design* (UCD), dengan tujuan menggali kebutuhan, pengalaman, serta *pain points* yang berkaitan dengan komisi tinggi, keterbatasan otonomi data, dan adanya gap fungsional pada aplikasi pemesanan makanan saat ini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna dan pemilik usaha menghadapi sejumlah kebutuhan penting, seperti kemudahan pembayaran melalui integrasi *mobile banking* agar tidak perlu berpindah aplikasi atau menyalin nomor rekening secara manual, serta ketersediaan akses komunikasi langsung dengan restoran setelah pemesanan untuk menangani kesalahan atau perubahan pesanan secara cepat. Narasumber juga menyoroti kebutuhan fitur sosial untuk membagikan ulasan atau rekomendasi kepada teman, karena preferensi makanan sering dipengaruhi lingkaran terdekat. Dari sisi tampilan, mayoritas menginginkan desain sederhana dan intuitif yang mudah digunakan, khususnya oleh pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi. Pada aspek pengelolaan pesanan, beberapa pengguna

mengeluhkan *driver* yang mengambil banyak pesanan sekaligus sehingga menyebabkan keterlambatan atau kesalahan pengantaran, sementara pemilik usaha menekankan pentingnya pencatatan pesanan secara akurat dan *real-time* guna meminimalkan kesalahan input. Selain itu, pengguna juga menginginkan fitur pemesanan terjadwal (*pre-order*) untuk memudahkan perencanaan waktu makan, serta sistem ulasan dan *rating* yang lebih akurat karena banyak yang merasa ulasan saat ini tidak sesuai dengan kondisi nyata. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan gambaran mendalam tentang kebutuhan dan ekspektasi pengguna, yang menjadi landasan dalam penyusunan *pain points* dan perumusan *user needs* secara sistematis sebelum diterjemahkan ke dalam desain solusi pada tahap selanjutnya dalam pendekatan UCD. Penjelasan lebih rinci mengenai pertanyaan, jawaban, serta catatan lapangan dari setiap narasumber disajikan pada Lampiran Wawancara, guna memperkuat temuan yang diuraikan dalam bagian ini.

4.1.1 *Pain Point*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis, peneliti mengidentifikasi sejumlah *pain point* atau permasalahan utama yang dialami oleh pengguna dan pemilik usaha saat menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman. *Pain point* ini merupakan hal-hal yang menyebabkan ketidaknyamanan, frustrasi, atau hambatan dalam proses penggunaan aplikasi, baik dari sisi antarmuka, fitur, maupun sistem operasionalnya. Identifikasi *pain point* sangat penting karena menjadi dasar dalam merumuskan kebutuhan pengguna (*user need*) dan merancang solusi yang tepat guna. Berikut Tabel 4. 3 adalah daftar *pain point* yang berhasil dirangkum dari hasil wawancara:

Tabel 4. 3 *Pain Point* Pengguna

No.	<i>Pain Point</i>
1.	Sulit melakukan pembayaran karena harus berpindah aplikasi.
2.	Tidak bisa menghubungi restoran setelah pemesanan dilakukan.
3.	Tidak tersedia fitur untuk berbagi ulasan atau rekomendasi.
4.	Tampilan aplikasi rumit dan tidak mudah diakses semua kalangan.
5.	<i>Driver</i> sering mengambil beberapa pesanan sekaligus, menyebabkan keterlambatan atau kesalahan.
6.	Tidak adanya fitur <i>pre-order</i> membuat pengguna tidak bisa pesan untuk waktu tertentu.
7.	Sulit membeli makanan karena harga tidak sesuai dengan budget pelajar.
8.	Pemilik usaha sering mengalami kesalahan input pesanan karena sistem tidak akurat.
9.	<i>Review</i> dan <i>rating</i> tidak mencerminkan kenyataan, sehingga menyesatkan pengguna.

4.1.2 User Persona

Hasil *user persona* dibagi menjadi empat bagian berdasarkan kebutuhan yang berbeda. Hal ini karena setiap kategori pengguna memiliki perspektif, pola perilaku, dan kebutuhan yang cukup beragam, sehingga perlu direpresentasikan secara terpisah untuk memastikan desain aplikasi dapat mengakomodasi seluruh target pengguna secara optimal. Keempat *user persona* tersebut dapat dilihat pada

Gambar 4. 1 hingga Gambar 4. 4, yang masing-masing merepresentasikan karakteristik dan kebutuhan spesifik dari setiap kategori pengguna.

NAMA : USER 1 USIA : 20-23 PEKERJAAN : MAHASISWA KELAMIN : LAKI-LAKI & PEREMPUAN DEMOGRAFI • Mahasiswa aktif, tinggal di kos. • Sibuk dengan kuliah, organisasi, dan tugas akhir (skripsi). • Sering memesan makanan/minuman online karena keterbatasan waktu. • Aktif di media sosial, suka berbagi pengalaman kuliner.	TUJUAN • Bisa memesan makanan/minuman dengan cepat & praktis. • Tidak ribet saat pembayaran (integrasi e-wallet/bank). • Proses pemesanan stabil, tanpa error/double order. • Tampilan aplikasi jelas, mudah dipahami & user-friendly. • Bisa berbagi ulasan/rekomendasi makanan ke teman atau media sosial. • Bisa berkomunikasi langsung dengan restoran jika ada permintaan khusus atau komplain. KEBUTUHAN • Fitur Pre-Order (agar pesanan bisa dijadwalkan.) • Integrasi pembayaran (mobile banking, e-wallet). • UI/UX sederhana & intuitif (mudah dipahami) • Sistem pencegah error/double order (menjaga stabilitas aplikasi). • Fitur ulasan & sharing ke media sosial (untuk berbagi pengalaman kuliner) • Fitur chat langsung dengan restoran (untuk request tambahan atau komplain)	PERMASALAHAN • Harus menunggu lama jika tidak ada fitur pre-order. • Repot jika aplikasi tidak mendukung pembayaran langsung via bank/e-wallet & QRIS. • Sering mengalami error/double order. • Tampilan aplikasi yang membingungkan dan tidak user-friendly. • Tidak bisa memberi ulasan/rekomendasi langsung di aplikasi. • Tidak bisa menghubungi restoran lebih dulu (hanya bisa menunggu).
--	---	--

Gambar 4. 1 User Persona 1



Gambar 4. 2 User Persona 2



Gambar 4. 3 User Persona 3

NAMA : USER 4 USIA : 30-40 PEKERJAAN : PEMILIK USAHA F&B KELAMIN : LAKI-LAKI & PEREMPUAN DEMOGRAFI Pemilik usaha kuliner di Yogyakarta Food & Beverage. Fokus pada peningkatan manajemen pemesanan dan kualitas layanan agar bisnis lebih kompetitif serta pelanggan semakin puas.	TUJUAN • Mengelola pesanan dengan lebih efisien dan akurat. • Memastikan pelanggan menerima pesanan sesuai harapan. • Rating & ulasan positif untuk menarik calon pembeli baru. • Mengurangi risiko kesalahan pengiriman agar pelanggan tidak kecewa. KEBUTUHAN • Sistem aplikasi pemesanan makanan yang terintegrasi. • Fitur tracking status pesanan secara real-time. • Sistem rating & review yang transparan dan mudah dipantau. • Manajemen data pelanggan untuk mendukung repeat order.	PERMASALAHAN • Risiko kesalahan dalam pencatatan atau pengiriman pesanan. • Keterlambatan order menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. • Tidak ada sistem efisien untuk mengelola dan memantau pesanan. • Ulasan negatif berdampak pada reputasi serta penjualan bisnis.
---	--	---

Gambar 4. 4 User Persona 4

4.2 Hasil Specify User and Organization Requirements

Bab ini menyajikan hasil temuan penelitian berdasarkan rangkaian proses identifikasi kebutuhan pengguna yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Pada fase ini, fokus analisis diarahkan untuk memahami secara mendalam permasalahan yang dihadapi pengguna serta merumuskan solusi yang paling relevan bagi pengembangan sistem. Proses ini menuntut pendekatan yang kreatif dan sistematis sehingga setiap kebutuhan yang terungkap dapat diterjemahkan menjadi fitur, rancangan, atau bentuk solusi yang sesuai dengan konteks penggunaan.

4.2.1 User Needs

Setelah mengidentifikasi berbagai *pain point* melalui proses wawancara pada tahap sebelumnya, langkah selanjutnya adalah merumuskan kebutuhan pengguna (*user needs*) yang menjadi dasar dalam perancangan solusi aplikasi. *User needs* merupakan pernyataan yang menggambarkan apa yang benar-benar dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan permasalahan mereka saat menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman. Perumusan kebutuhan ini penting agar solusi yang dirancang dapat lebih tepat sasaran, relevan dengan konteks penggunaan, dan sesuai dengan harapan baik dari sisi pengguna maupun pemilik usaha. Ringkasan kebutuhan tersebut disajikan dalam tabel Tabel 4. 4 berikut.

Tabel 4. 4 *User Needs*

No.	<i>User Needs</i>
1.	Pengguna membutuhkan aplikasi yang dapat terintegrasi langsung dengan <i>mobile banking</i> .
2.	Pengguna membutuhkan aplikasi yang memungkinkan mereka untuk berkomunikasi langsung dengan restoran, bahkan setelah melakukan pemesanan makanan atau minuman.
3.	Pengguna membutuhkan aplikasi yang dilengkapi dengan fitur sosial, seperti kemampuan untuk berbagi ulasan atau rekomendasi dengan teman.
4.	Pengguna membutuhkan desain UI/UX untuk aplikasi pemesanan makanan dan minuman yang intuitif dan <i>user-friendly</i> , serta memiliki tampilan minimalis yang dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan.
5.	Pengguna membutuhkan aplikasi yang memiliki sistem efisien dalam mengelola pesanan, sehingga setiap <i>driver</i> dapat fokus pada satu pesanan pada satu waktu agar tidak terjadi <i>double order</i> dari <i>driver</i> .
6.	Pengguna membutuhkan fitur <i>pre-order</i> agar <i>user</i> dapat memesan makanan untuk waktu tertentu.
7.	Pengguna membutuhkan aplikasi yang menyediakan promo agar tetap bisa membeli makanan/minuman sesuai dengan keterbatasan budget mereka.
8.	Pemilik usaha <i>food & beverage</i> membutuhkan sistem aplikasi yang dapat mengelola pesanan dengan akurat, sehingga setiap pesanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.
9.	Pengguna membutuhkan sistem <i>review</i> dan <i>rating</i> yang akurat

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara dan kebutuhan pengguna yang telah dirangkum dalam Tabel 4. 2 , dapat disimpulkan bahwa aplikasi pemesanan makanan dan minuman harus mampu menjawab berbagai aspek penting seperti kemudahan pembayaran, komunikasi yang efektif dengan restoran, fitur sosial, serta efisiensi dalam pengelolaan pesanan. Selain itu, pengguna juga menaruh perhatian besar terhadap desain antarmuka yang mudah digunakan dan kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang fleksibel, seperti *pre-order* dan sistem *review* yang akurat. Kebutuhan ini akan menjadi dasar dalam merancang solusi fitur aplikasi pada tahap berikutnya, agar mampu menghadirkan pengalaman pengguna yang optimal dan sesuai dengan ekspektasi pengguna maupun pemilik usaha.

4.2.2 Solusi Permasalahan

Setelah mengidentifikasi dan mengkategorikan permasalahan utama yang dihadapi oleh para narasumber, langkah selanjutnya adalah merumuskan solusi permasalahan yang dapat diterapkan untuk menjawab setiap permasalahan tersebut. Solusi ini dirancang agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien, serta menjadi dasar dalam pengembangan fitur aplikasi. Rincian solusi terhadap permasalahan yang ditemukan disajikan pada Tabel 4. 5 berikut.

Tabel 4. 5 Daftar Solusi dari Permasalahan

No	Solusi
1.	Fitur pembayaran instan
2.	Fitur berkomunikasi langsung dengan restoran
3.	Fitur sosial media
4.	Desain aplikasi yang intuitif dan <i>user-friendly</i> serta minimalis.
5.	Sistem yang efisien dalam mengelola pesanan agar tidak terjadi <i>double order</i> dari <i>driver</i> .
6.	Fitur <i>pre-order</i>
7.	Fitur Diskon
8.	Fitur pemesanan Langsung dan <i>Real-Time</i>
9.	Fitur <i>review</i> yang akurat

Fitur pembayaran yang terintegrasi langsung dengan *mobile banking* dikembangkan untuk memberikan kemudahan transaksi yang cepat, praktis, dan aman bagi pengguna. Fitur ini dilengkapi dengan sistem pembayaran instan yang memungkinkan pengguna menyelesaikan pembayaran dalam hitungan detik tanpa perlu berpindah aplikasi. Selain itu, aplikasi menyediakan fitur komunikasi langsung dengan restoran, memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan, menyampaikan permintaan khusus, atau menindaklanjuti pesanan mereka secara *real-time*. Untuk meningkatkan pengalaman sosial pengguna, fitur sosial media diterapkan agar pengguna dapat berbagi ulasan, rekomendasi, atau menu favorit dengan teman. Desain antarmuka aplikasi pun dirancang secara intuitif, *user-friendly*, dan minimalis, sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kalangan tanpa mengalami hambatan dalam navigasi maupun pencarian informasi.

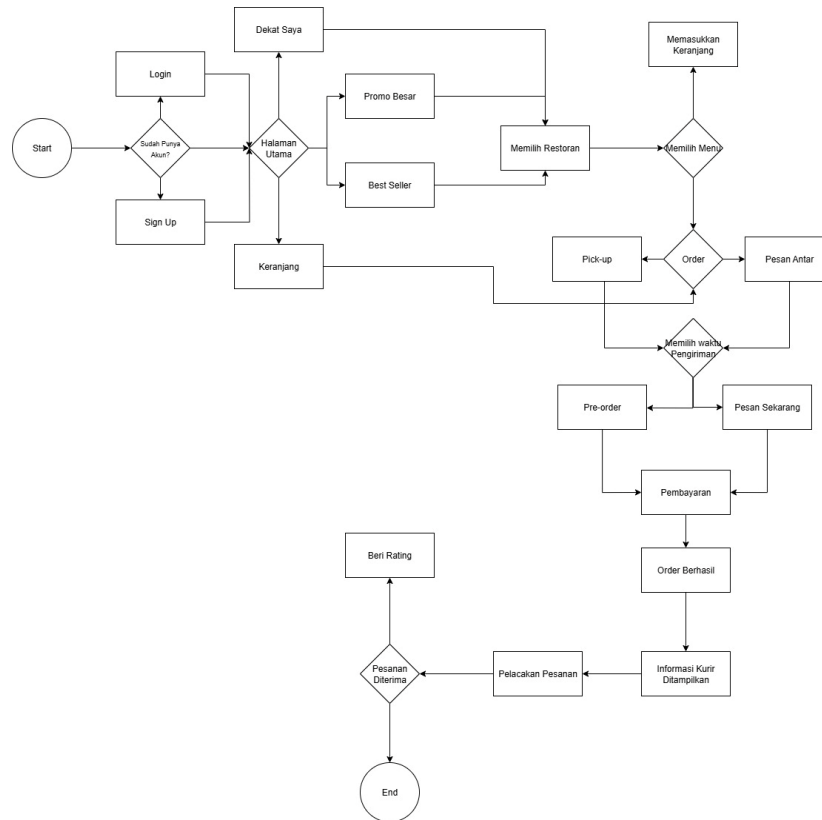
Dari sisi operasional, aplikasi menerapkan sistem manajemen pesanan yang efisien untuk mencegah terjadinya *double order* oleh *driver*, sehingga pesanan dapat dicatat, diproses, dan dikirim secara akurat dan teratur. Selain itu, pengguna juga disediakan dua opsi penting dalam proses pemesanan: fitur pemesanan langsung dan *real-time*, untuk kebutuhan instan, serta fitur *pre-order*, yang memungkinkan pengguna menjadwalkan pemesanan pada waktu tertentu sesuai kebutuhan mereka.

Guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna, aplikasi juga menyertakan fitur *review* dan *rating* yang akurat, sehingga calon pengguna dapat membuat keputusan

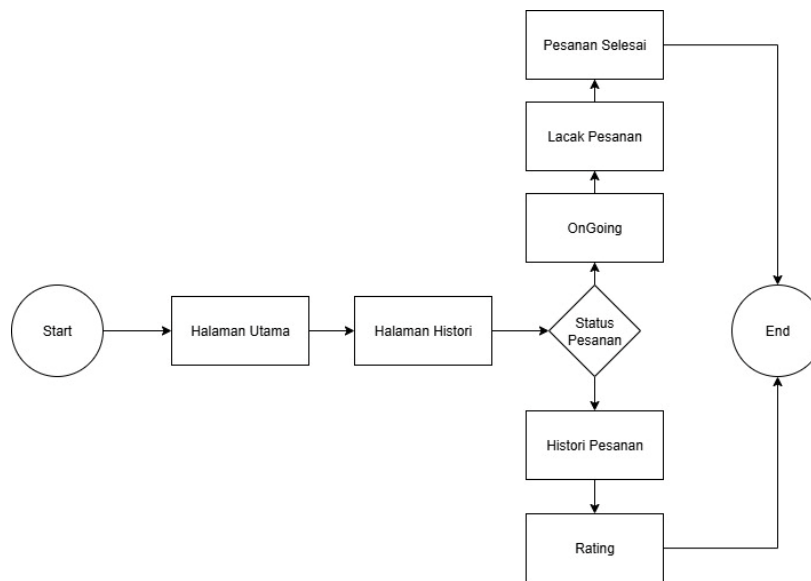
berdasarkan penilaian yang valid dan relevan terhadap kualitas makanan, layanan restoran, maupun performa pengantaran. Dengan demikian, seluruh fitur ini dirancang secara terpadu untuk menjawab permasalahan utama dalam pengalaman pemesanan makanan dan minuman, serta memberikan solusi yang komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan nyata pengguna.

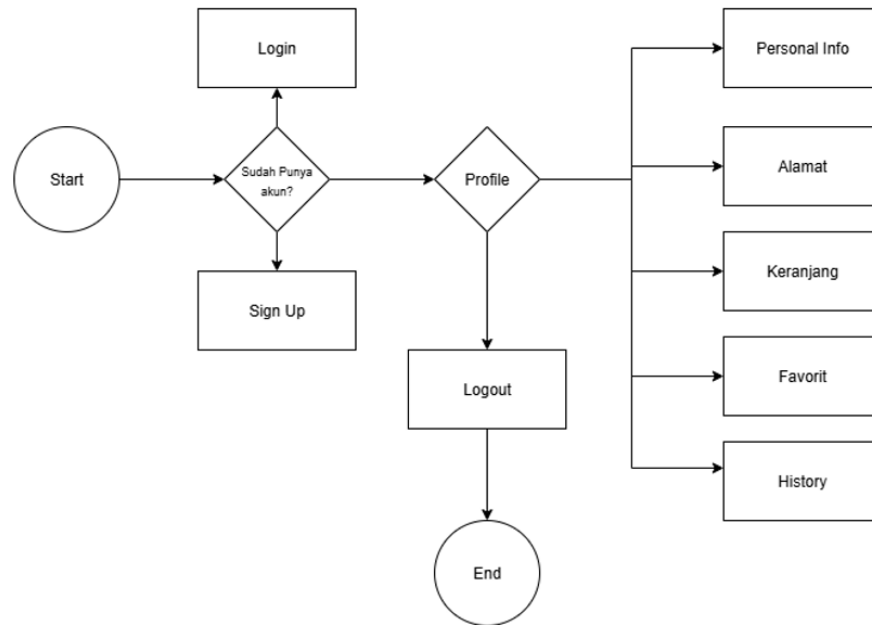
4.2.3 User Flow

User flow yang disusun oleh peneliti didasarkan pada fitur-fitur, sistem, dan desain aplikasi yang dijelaskan pada tahap sebelumnya, yaitu solusi permasalahan, untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh calon pengguna. Berikut *User flow* pada Gambar 4. 5 hingga Gambar 4. 7 berikut.



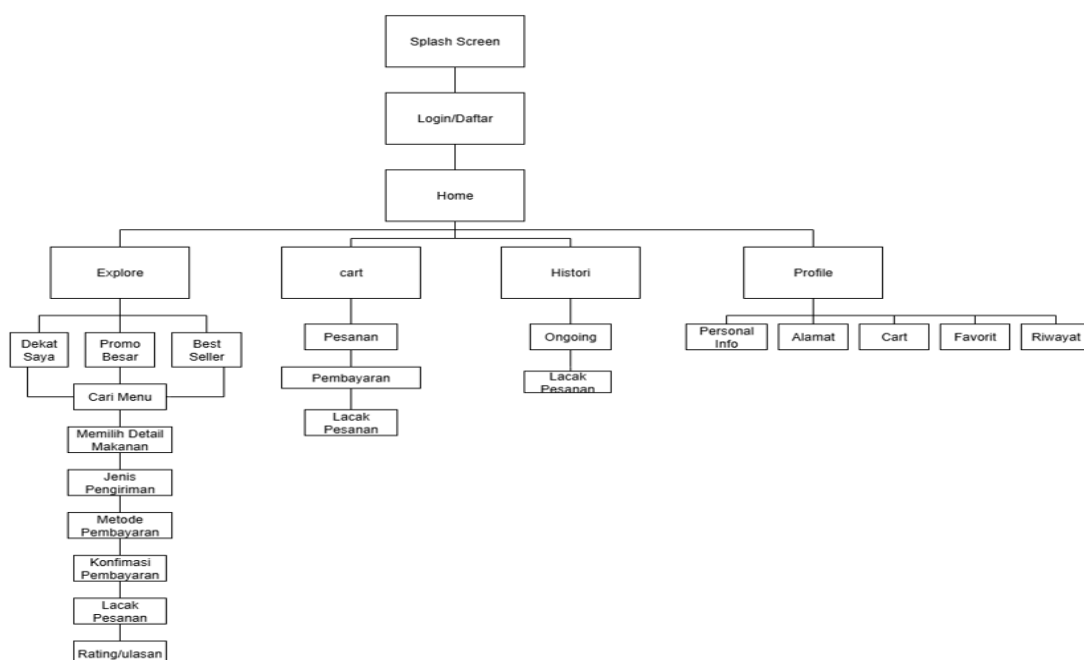
Gambar 4. 5 User Flow Aplikasi Food & Beverage



Gambar 4. 6 *User Flow* Halaman HistoriGambar 4. 7 *User Flow* Halaman Edit

4.2.4 Sitemaps

Sitemap yang disusun pada penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu *sitemap* pengguna dan *sitemap* pemilik usaha, mengingat kedua peran tersebut memiliki kebutuhan dan akses yang berbeda dalam menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini. Berikut Gambar 4. 8 yang merupakan *sitemaps* aplikasi.



Gambar 4. 8 Sitemaps Aplikasi *Food & Beverage*

4.2.5 Wireframe

Bagian ini menyajikan hasil perancangan *wireframe* yang telah dikembangkan sebagai representasi awal dari struktur dan tata letak antarmuka sistem. *Wireframe* yang dihasilkan menggambarkan susunan elemen utama pada setiap halaman, alur interaksi pengguna, serta rancangan awal fitur yang dirumuskan berdasarkan kebutuhan pengguna. Hasil ini menjadi dasar evaluasi awal sebelum masuk ke tahap desain visual dan berfungsi untuk memastikan bahwa rancangan telah sesuai dengan tujuan, kebutuhan pengguna, serta skenario penggunaan yang telah dianalisis sebelumnya.

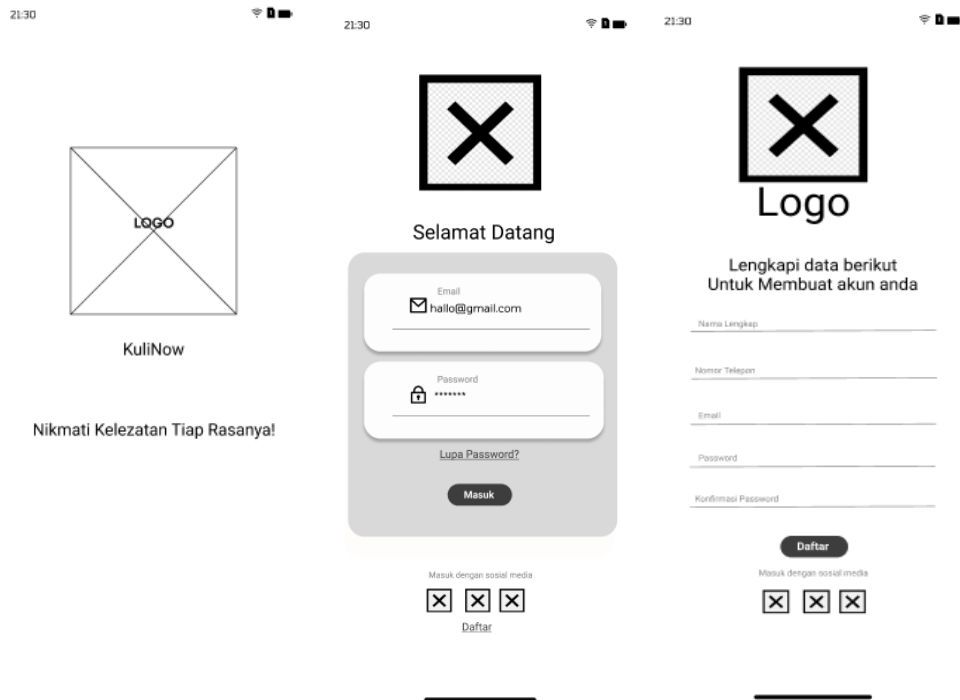
a. Wireframe pengguna

1. Wireframe Halaman *Splash Screen*, *Login*, dan *Daftar Akun*

Gambar 4. 9 merupakan halaman *Splash Screen* berfungsi sebagai tampilan awal aplikasi yang memperkenalkan identitas aplikasi melalui logo, nama aplikasi (*KuliNow*), dan *tagline* yang mencerminkan nilai atau layanan utama. Halaman ini dirancang secara sederhana untuk menciptakan kesan pertama yang kuat dan jelas.

Selanjutnya, halaman *Login* digunakan oleh pengguna yang sudah memiliki akun untuk masuk ke dalam sistem. *Wireframe* halaman ini menampilkan elemen-elemen utama, seperti form input *email* dan *password*, tombol masuk, serta tautan ke halaman daftar dan fitur lupa *password*, dengan tujuan untuk memastikan kemudahan dan kejelasan proses autentikasi.

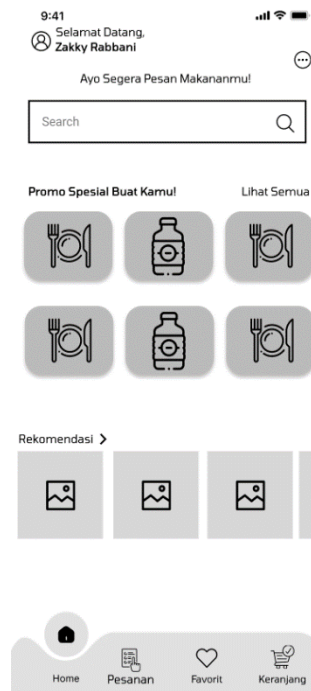
Sementara itu, halaman *Daftar Akun* ditujukan bagi pengguna baru yang ingin membuat akun, dengan menampilkan form isian seperti nama lengkap, nomor telepon, *email*, *password*, dan konfirmasi *password*.



Gambar 4. 9 Wireframe Halaman *Splash Screen*, *Login*, dan *Daftar Akun*

2. Wireframe Halaman Utama

Gambar 4. 10 merupakan tampilan utama setelah pengguna berhasil masuk ke dalam aplikasi. Wireframe halaman ini dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang informatif dan efisien dalam menavigasi berbagai fitur utama. Di bagian atas, terdapat sambutan personal kepada pengguna beserta kolom pencarian untuk memudahkan pengguna menemukan makanan yang diinginkan. Selanjutnya, ditampilkan bagian "Promo Spesial Buat Kamu" yang berisi promosi makanan pilihan dalam bentuk *grid* visual, serta fitur "Rekomendasi" yang menyarankan menu berdasarkan preferensi pengguna. Navigasi bawah terdiri dari empat ikon utama: Beranda, Pesanan, Favorit, dan Keranjang, yang berfungsi sebagai akses cepat ke halaman-halaman penting dalam aplikasi. Penataan elemen pada halaman ini dirancang agar pengguna dapat menjelajahi aplikasi dengan mudah dan cepat dalam melakukan pemesanan makanan.



Gambar 4. 10 *Wireframe* Halaman Utama

3. *Wireframe* Halaman Pesanan

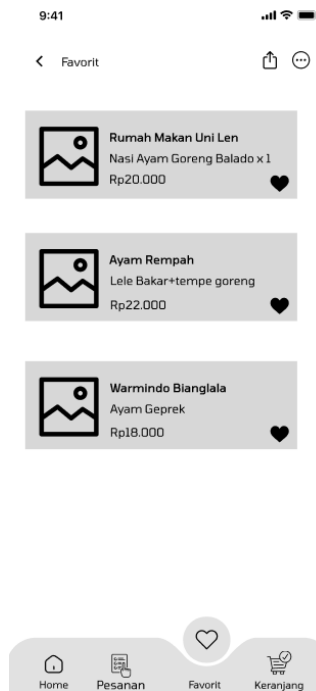
Gambar 4. 11 merupakan halaman Pesanan yang menampilkan daftar item makanan dan minuman yang telah dipilih oleh pengguna sebelum melakukan pembayaran. Pada *wireframe* ini, setiap item pesanan ditampilkan dalam bentuk kartu yang memuat nama produk dan ikon ilustrasi. Di bagian bawah halaman terdapat informasi total harga dari seluruh pesanan beserta tombol “*Checkout*” untuk melanjutkan proses pembayaran. Navigasi bawah tetap konsisten dengan halaman lain, yakni terdiri dari ikon Beranda, Pesanan, Favorit, dan Keranjang, guna menjaga kontinuitas pengalaman pengguna. Tujuan dari desain halaman ini adalah untuk memberikan ringkasan pesanan yang jelas dan memudahkan pengguna melakukan pengecekan sebelum menyelesaikan transaksi.



Gambar 4. 11 *Wireframe* Halaman Pesanan

4. *Wireframe* Halaman Favorit

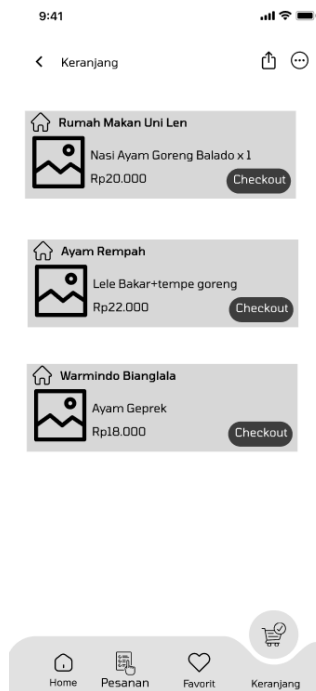
Gambar 4. 12 merupakan halaman Favorit yang menampilkan daftar makanan atau menu yang telah disimpan pengguna sebagai favorit. *Wireframe* halaman ini terdiri atas daftar kartu berisi nama tempat makan, nama menu, harga, dan ikon favorit (simbol hati) yang dapat diaktifkan atau dinonaktifkan oleh pengguna. Setiap item juga dilengkapi dengan gambar representatif untuk memperjelas konten. Fungsionalitas ini memudahkan pengguna untuk menyimpan dan mengakses kembali menu favorit mereka di kemudian hari. Navigasi bawah tetap konsisten dengan halaman lain, memungkinkan pengguna berpindah antar halaman dengan mudah. Desain halaman ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengelola makanan yang sering mereka pesan atau sukai.



Gambar 4. 12 Wireframe Halaman Favorit

5. Wireframe Halaman Keranjang

Gambar 4. 13 merupakan halaman keranjang yang menampilkan daftar item yang telah dipilih pengguna untuk dibeli, namun belum melalui proses *checkout*. Setiap item ditampilkan dalam bentuk kartu yang memuat nama tempat makan, nama menu, gambar representatif, harga, serta tombol “*Checkout*” untuk memproses pesanan secara individual. Halaman ini membantu pengguna untuk mengelola dan memverifikasi kembali pesanan mereka sebelum melanjutkan ke proses pembayaran. Konsistensi tampilan tetap dijaga dengan adanya navigasi bawah yang mencakup halaman *Home*, *Pesanan*, *Favorit*, dan *Keranjang*. Perancangan halaman ini bertujuan untuk memberikan kejelasan terhadap item yang dipilih serta kemudahan dalam melakukan transaksi.

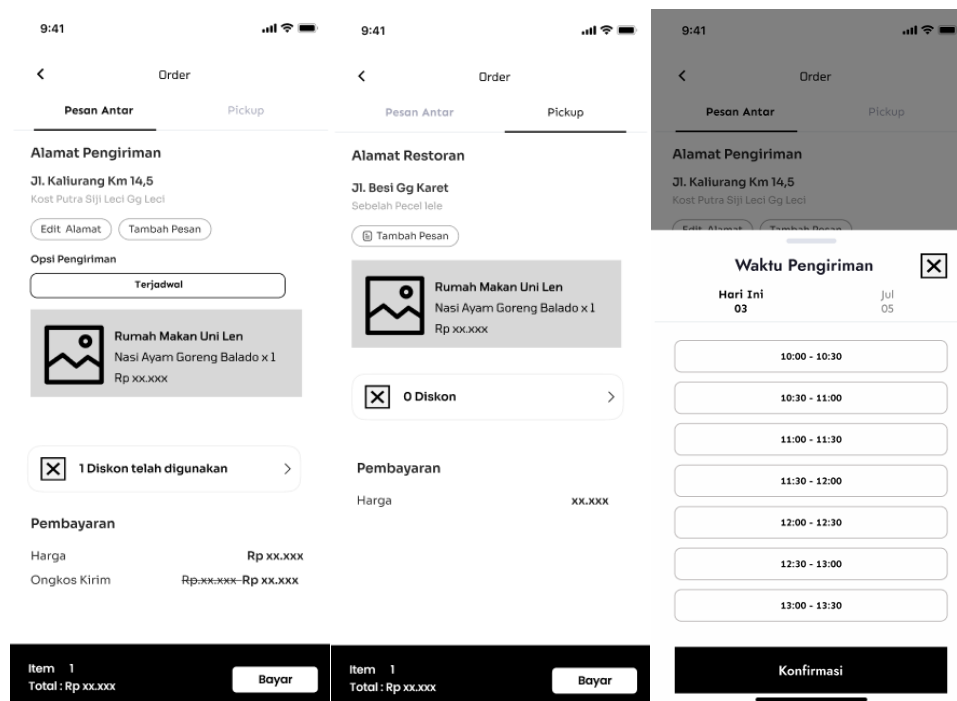


Gambar 4. 13 *Wireframe* Halaman Keranjang

6. *Wireframe* Halaman *Checkout*

Gambar 4. 14 adalah halaman Pemesanan atau *Checkout* yang merupakan tahap akhir sebelum pengguna menyelesaikan transaksi. Pada *wireframe* ini, pengguna dapat melihat dan mengatur alamat pengiriman, memilih opsi penjadwalan pengiriman, melihat rincian pesanan, serta menerapkan diskon jika tersedia. Selain itu, terdapat informasi terkait harga, ongkos kirim, dan total pembayaran yang akan dilakukan. Terdapat juga tombol aksi utama berupa “Bayar” untuk mengonfirmasi pesanan.

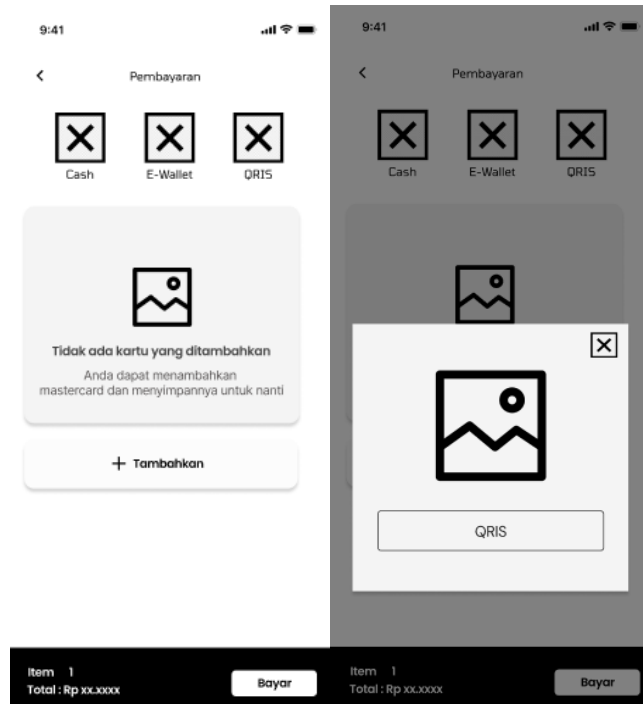
Fitur tambahan dalam halaman ini adalah pemilihan waktu pengiriman, di mana pengguna dapat memilih slot waktu yang tersedia untuk menerima pesanan. Fitur ini meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan dalam pengaturan logistik pengantaran makanan. Tampilan dirancang tetap minimalis dan informatif, dengan penekanan pada kejelasan informasi dan kemudahan tindakan.



Gambar 4. 14 Wireframe Halaman Checkout

7. Wireframe Halaman Pembayaran

Gambar 4. 15 merupakan halaman yang memungkinkan pengguna untuk memilih metode pembayaran yang tersedia, yaitu *Cash*, *E-Wallet*, dan *QRIS*. Setiap metode ditampilkan dalam bentuk ikon agar mudah dikenali. Selain itu, terdapat area khusus yang menunjukkan status kartu pembayaran yang telah ditambahkan. Jika belum ada kartu yang tersimpan, pengguna akan melihat pesan bahwa tidak ada kartu yang ditambahkan, beserta opsi “Tambahkan” untuk memasukkan data kartu seperti *Mastercard* dan menyimpannya untuk transaksi berikutnya. Tampilan halaman ini dirancang dengan pendekatan minimalis dan terstruktur agar pengguna dapat dengan cepat memahami dan memilih metode pembayaran sesuai preferensi mereka. Di bagian bawah, ringkasan item dan total pembayaran ditampilkan bersama tombol aksi utama “Bayar” yang konsisten di seluruh tahapan proses pembelian.

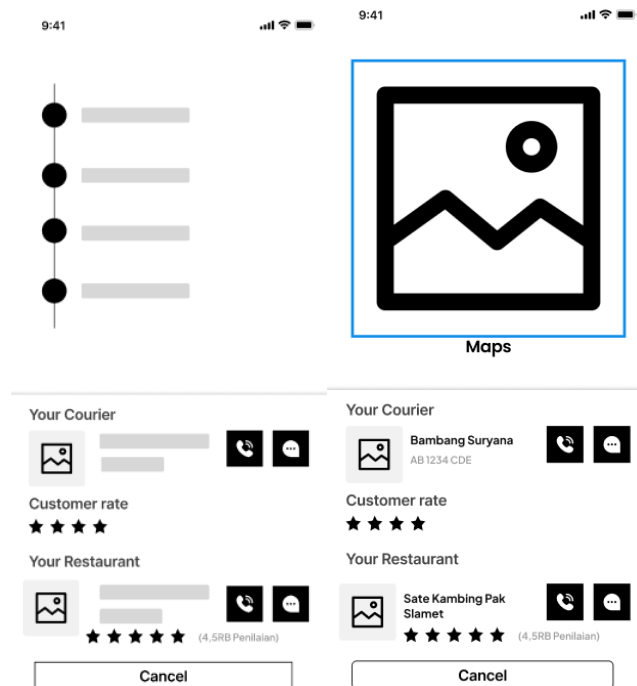


Gambar 4. 15 Wireframe Halaman Pembayaran

8. Wireframe Halaman Pelacakan Pesanan

Gambar 4. 16 adalah halaman *Order Tracking* dirancang untuk memberikan informasi *real-time* mengenai status pemesanan pengguna. Tampilan progres pengiriman ditunjukkan melalui visual vertikal dengan empat tahapan utama, mulai dari pemrosesan hingga pesanan diterima. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan mengurangi kecemasan pengguna terhadap posisi dan waktu tibanya pesanan.

Selain itu, halaman ini menyediakan informasi kurir secara rinci, seperti nama, nomor kendaraan, serta *rating* layanan. Komponen tombol “*call*” dan “*chat*” dihadirkan sebagai jalur komunikasi langsung antara pengguna dan kurir jika terjadi kendala. Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna, informasi restoran juga ditampilkan lengkap dengan nama, *rating*, dan jumlah penilaian. Versi lanjutan dari halaman ini juga menyertakan peta interaktif yang memvisualisasikan posisi kurir secara *real-time*. Hal ini berorientasi pada kebutuhan pengguna untuk melacak pesanan secara aktual.

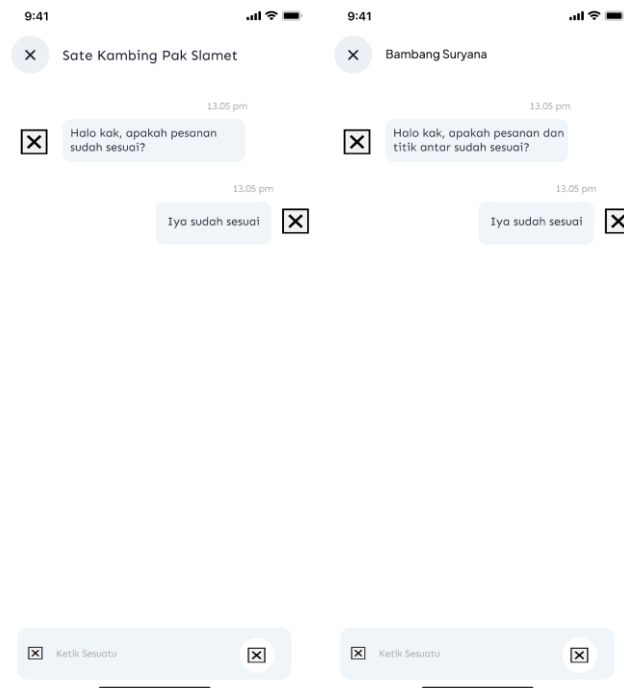


Gambar 4. 16 Wireframe Halaman Pelacakan Pesanan

9. Wireframe Halaman Komunikasi dengan Restoran dan Driver

Gambar 4. 17 merupakan halaman obrolan yang memungkinkan komunikasi langsung antara pengguna dan pihak restoran maupun *driver*. Fitur ini dirancang untuk menampung interaksi dua arah yang bersifat *real-time* dan responsif, terutama dalam situasi yang memerlukan klarifikasi terkait pesanan.

Tampilan terdiri dari elemen judul yang mencantumkan nama restoran, area utama percakapan dengan *bubble chat* untuk membedakan pesan pengirim dan penerima, serta penanda waktu untuk setiap pesan yang dikirim. Di bagian bawah, terdapat kolom input untuk mengetik pesan serta tombol kirim.



Gambar 4. 17 *Wireframe* Halaman Komunikasi dengan Restoran dan *Driver*

10. *Wireframe* Halaman Resi

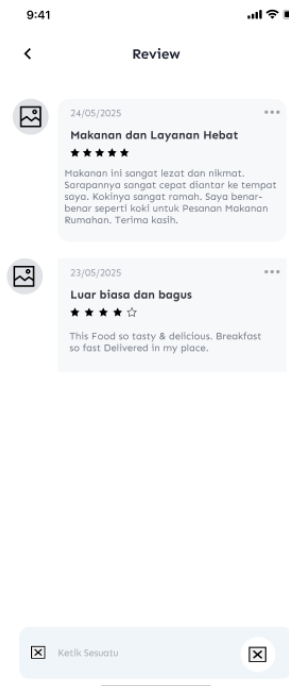
Gambar 4. 18 adalah halaman yang menampilkan detail akhir dari transaksi yang telah dilakukan pengguna. Informasi yang disajikan mencakup daftar menu yang dipesan, jumlah, harga satuan, serta total keseluruhan dalam satu tampilan ringkas. Tampilan visual dalam bentuk kartu turut disertakan guna memperkuat pengalaman pengguna dalam memverifikasi ulang pesanan sebelum menyelesaikan transaksi. Pada bagian bawah halaman, terdapat dua tombol aksi, yaitu tombol “*Rate*” yang mengarahkan pengguna ke halaman ulasan untuk memberikan penilaian terhadap layanan, serta tombol “*Selesai*” yang berfungsi untuk mengakhiri proses transaksi dan membawa pengguna kembali ke halaman utama atau *dashboard* aplikasi.



Gambar 4. 18 *Wireframe* Halaman Resi

11. *Wireframe* Halaman *Review*

Gambar 4. 19 adalah halaman yang menampilkan umpan balik dari pengguna yang telah melakukan transaksi. Tujuannya adalah memberikan gambaran kepada calon pengguna mengenai kualitas layanan dari restoran yang bersangkutan. Tiap ulasan ditampilkan dalam format kartu yang mencakup informasi tanggal, nama pengguna atau *placeholder*, judul ulasan, *rating* dalam bentuk bintang, dan komentar. Format ini memudahkan pengguna lain dalam menilai kepuasan layanan dari aspek yang berbeda.



Gambar 4. 19 Wireframe Halaman Review

12. Wireframe Halaman Sosial Media

Gambar 4. 20 adalah halaman yang menampilkan informasi tambahan mengenai mitra usaha atau restoran melalui *pop-up* modal interaktif. Fitur tambahan berupa modal yang menampilkan profil singkat restoran atau pemilik usaha. Modal ini menyertakan tautan sosial media seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook yang memudahkan pengguna untuk menjalin komunikasi langsung, melihat katalog produk, atau mendapatkan informasi lebih lanjut terkait layanan restoran. Keberadaan fitur ini bertujuan untuk membangun kredibilitas mitra usaha serta memberikan akses cepat ke saluran eksternal yang sudah familiar digunakan oleh target pengguna.



Gambar 4. 20 Wireframe Halaman Sosial Media

13. Wireframe Halaman Profile

Gambar 4. 21 merupakan halaman tampilan profil pengguna yang menyajikan berbagai opsi pengaturan dan informasi pribadi. Di bagian atas, terdapat foto profil dan nama pengguna sebagai identitas utama. Menu navigasi terdiri dari beberapa tombol seperti “*Personal Info*” dan “*Alamat*” yang memungkinkan pengguna untuk memperbarui data diri dan informasi pengiriman. Di bagian bawahnya, tersedia akses langsung ke fitur “*Keranjang*, *Favorit*, dan *Histori*” untuk memudahkan pengguna menelusuri kembali aktivitas pembelian dan item yang disukai. Sebagai penutup, tombol “*Log Out*” disediakan guna keluar dari akun pengguna secara aman.

The wireframe shows a mobile application interface for a user profile. It features two columns of input fields. The left column is labeled 'Personal Info' and includes fields for 'Alamat', 'Keranjang', 'Favorit', and 'Histori'. The right column includes fields for 'Nama', 'Email', 'No. Handphone', and 'Jenis Kelamin'. At the bottom, there are two buttons: 'Log Out' and 'Save'. The interface is clean and uses simple rectangular boxes for input fields and buttons.

Gambar 4. 21 Wireframe Halaman *Profile*

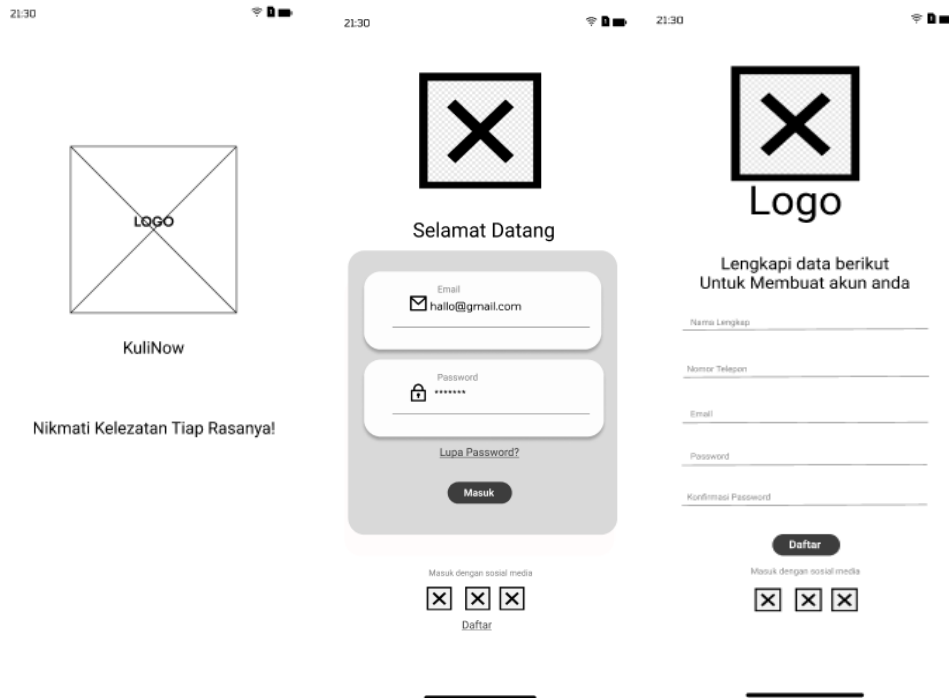
b. Wireframe Pemilik *Food & Beverage*

1. Wireframe Halaman *Splash Screen*, *Login*, dan *Daftar Akun*

Gambar 4. 22 merupakan halaman *Splash Screen* yang berfungsi sebagai tampilan awal aplikasi yang memperkenalkan identitas aplikasi melalui logo, nama aplikasi (*KuliNow*), dan *tagline* yang mencerminkan nilai atau layanan utama. Halaman ini dirancang secara sederhana untuk menciptakan kesan pertama yang kuat dan jelas.

Selanjutnya, halaman *login* digunakan oleh pengguna yang sudah memiliki akun untuk masuk ke dalam sistem. Wireframe halaman ini menampilkan elemen-elemen utama, seperti form input *email* dan *password*, tombol masuk, serta tautan ke halaman daftar dan fitur lupa *password*, dengan tujuan untuk memastikan kemudahan dan kejelasan proses autentikasi.

Sementara itu, halaman *Daftar Akun* ditujukan bagi pengguna baru yang ingin membuat akun, dengan menampilkan form isian seperti nama lengkap, nomor telepon, *email*, *password*, dan konfirmasi *password*.



Gambar 4. 22 Wireframe Splash Screen, Login, dan Daftar Akun

2. Wireframe Halaman Utama

Gambar 4. 23 merupakan halaman yang dirancang khusus untuk pemilik usaha sebagai pusat kontrol terhadap aktivitas transaksi yang masuk. Di bagian atas, pengguna dapat melihat informasi identitas dan tombol navigasi menuju “Saldo Utama” serta “Info Pesanan Masuk”. Tiga kartu di bawahnya mewakili daftar pesanan yang baru diterima, masing-masing dilengkapi dengan notifikasi jumlah pesanan dan dua tombol aksi: “Terima” untuk menyetujui pesanan dan “Tolak” untuk menolaknya. Halaman ini mendukung pengelolaan pesanan secara efisien dan responsif. Pada bagian bawah, terdapat navigasi tetap (*bottom navigation*) yang memudahkan akses ke halaman Menu, Histori, dan *Profile*, memastikan alur navigasi yang intuitif dan efisien.



Gambar 4. 23 *Wireframe* Halaman Utama

3. *Wireframe* Halaman Pengiriman

Gambar 4. 24 merupakan halaman yang digunakan oleh pemilik usaha untuk memverifikasi detail pesanan sebelum dikirimkan kepada pelanggan. Informasi yang ditampilkan mencakup nama pelanggan, nomor *handphone*, dan alamat tujuan pengiriman. Pemilik juga dapat melihat daftar item yang dipesan, termasuk nama restoran, jenis menu, jumlah, dan total harga. Tersedia kolom “*Note*” yang memungkinkan pencatatan permintaan khusus dari pelanggan. Di bagian bawah, terdapat informasi metode pembayaran yang dipilih oleh pelanggan (misalnya QRIS) serta tombol “Konfirmasi” yang digunakan untuk menyetujui dan memproses pengiriman pesanan.

9:41

< Pengiriman

Nama Pelanggan

Nomor HP

Antar Ke

Alamat

 Rumah Makan Uni Len
Nasi Ayam Goreng Balado x 1
Rp xx.xxx

Note

Pembayaran

 QRIS >

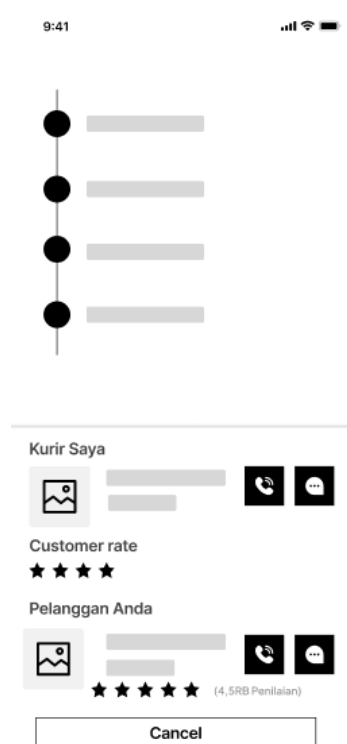
Item 1
Total: Rp xx.xxx

Konfirmasi

Gambar 4. 24 *Wireframe* Halaman Pengiriman

4. *Wireframe* Halaman Pelacakan Orderan

Gambar 4. 25 merupakan halaman yang menunjukkan tampilan halaman pemilik usaha F&B untuk memantau proses pengiriman pesanan. Terdapat visual *timeline* status pengiriman, informasi kurir dan pelanggan lengkap dengan nama, foto, *rating*, serta tombol komunikasi. Di bagian bawah terdapat tombol “*Cancel*” untuk membatalkan pesanan. Tampilan ini dirancang untuk memudahkan pemilik usaha dalam memantau, mengelola, dan berkomunikasi selama proses pengiriman berlangsung.



Gambar 4. 25 Wireframe Halaman Pelacakan Orderan

5. Wireframe Halaman Profile

Gambar 4. 26 merupakan tampilan halaman *profile* usaha untuk pemilik bisnis F&B. Halaman ini berfungsi untuk mengisi atau mengedit informasi dasar usaha seperti nama usaha, *email*, nomor *handphone*, alamat, kategori usaha, dan deskripsi singkat. Selain itu, tersedia kolom untuk menambahkan tautan media sosial serta input jam operasional (jam buka dan jam tutup). Di bagian atas terdapat ikon untuk menambahkan atau mengubah foto profil usaha, dan di bagian bawah terdapat tombol “Save” untuk menyimpan semua data yang telah diisi. Tampilan ini dirancang agar pemilik usaha dapat melengkapi profil bisnis mereka secara mudah, cepat, dan terstruktur.

21:30



Gambar 4. 26 *Wireframe* Halaman *Profile*

6. Wireframe Halaman Manajemen Menu

Gambar 4. 27 merupakan halaman yang menampilkan halaman Manajemen Menu yang digunakan oleh pemilik usaha F&B untuk menambahkan atau mengelola item menu dalam aplikasi. Elemen yang disediakan meliputi input kategori menu, nama menu, dan deskripsi menu. Tersedia juga tombol untuk mengunggah foto menu dengan ikon tambah (+) sebagai penanda. Di bagian bawah, terdapat tombol “Save” untuk menyimpan data menu yang telah diisi. Halaman ini dirancang untuk memudahkan pemilik usaha dalam memperbarui informasi menu secara praktis dan terstruktur.

9:41

< Manajemen Menu

Kategori Menu

Nama Menu

Deskripsi Menu

Foto Menu +

Save

Gambar 4. 27 *Wireframe* Halaman Manajemen Menu

7. *Wireframe* Halaman Histori Pesanan

Gambar 4. 28 merupakan halaman yang menunjukkan halaman "Histori" yang digunakan untuk menampilkan riwayat pesanan yang telah diterima oleh pemilik usaha F&B. Setiap kotak mewakili satu entri pesanan, dengan label "Pesanan Masuk" serta status pesanan seperti "Selesai" atau "Gagal." Di dalam setiap entri juga terdapat ikon dokumen yang kemungkinan berfungsi untuk melihat detail pesanan. Navigasi di bagian bawah layar menyediakan tiga tab utama: Menu, Histori, dan *Profile*, yang memudahkan pengguna berpindah antar halaman. Halaman ini dirancang agar pemilik usaha dapat memantau dan mengevaluasi kinerja serta riwayat transaksi dengan lebih efisien.



Gambar 4. 28 Wireframe Halaman Histori Pesanan

4.3 Produce Design Solution

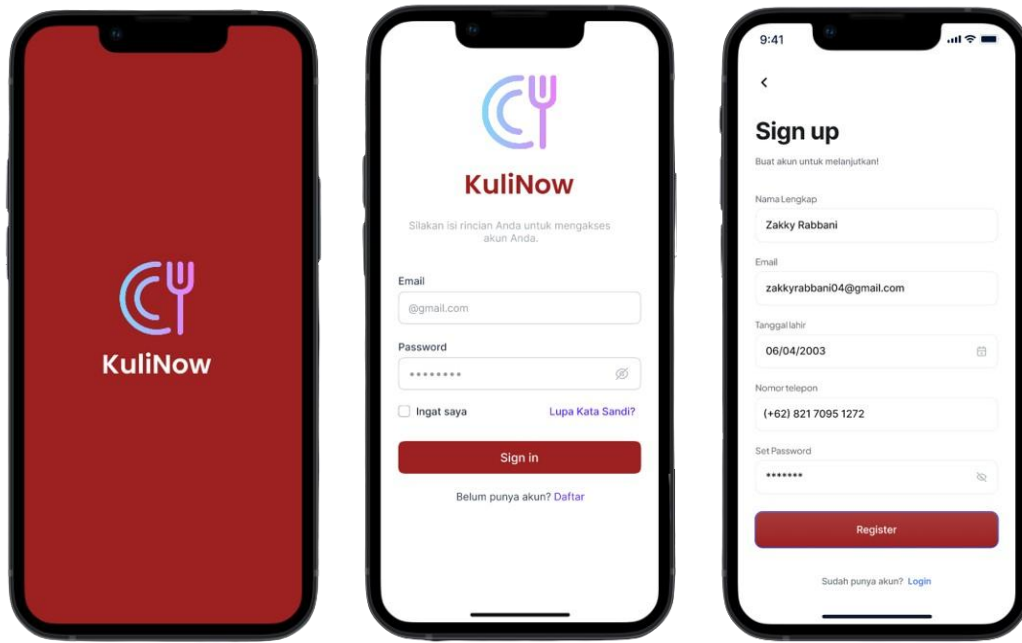
Pada fase ini, rancangan awal dikembangkan menjadi prototipe yang dapat diuji oleh pengguna untuk menilai kelayakan, kejelasan alur, serta efektivitas fungsinya. Masukan yang diperoleh dari proses pengujian tersebut menjadi dasar penyempurnaan desain, sehingga solusi yang dihasilkan semakin tepat sasaran, mudah digunakan, dan mampu menjawab kebutuhan pengguna secara optimal.

4.3.1 Tampilan Antarmuka Pengguna

a. Tampilan Antarmuka Halaman *Splash Screen*, *Login*, dan *Daftar*

Saat pertama kali membuka aplikasi, pengguna akan disambut oleh halaman *Splash Screen* pada Gambar 4. 29 Halaman ini adalah pengenalan pertama *user* dengan “KuliNow”, ditandai dengan kehadiran logo aplikasi. Tujuannya sederhana agar langsung tahu aplikasi ini tentang apa. Cukup dengan satu klik, *user* akan diarahkan ke halaman selanjutnya untuk memulai pengalaman “KuliNow” *user*. Setelah melewati *Splash Screen*, *user* akan tiba di halaman *login*. Jika *user* sudah menjadi bagian dari komunitas “KuliNow”, di sinilah tempat *user* memasukkan email dan kata sandi yang sudah terdaftar. Proses ini dirancang agar *user* bisa kembali mengakses akun *user* dengan cepat dan mudah. Bagi *user* yang belum memiliki akun di halaman *login*, *user* akan menemukan opsi untuk *Daftar*. Cukup klik tombol tersebut,

dan *user* akan dibawa ke halaman Daftar Akun. Di sini, *user* akan diminta untuk mengisi beberapa informasi dasar seperti nama lengkap, email, tanggal lahir, nomor telepon, dan kata sandi pilihan *user*. Setelah semua terisi, “klik *register*”, dan *user* akan kembali ke halaman *login* untuk masuk dengan akun baru *user*.

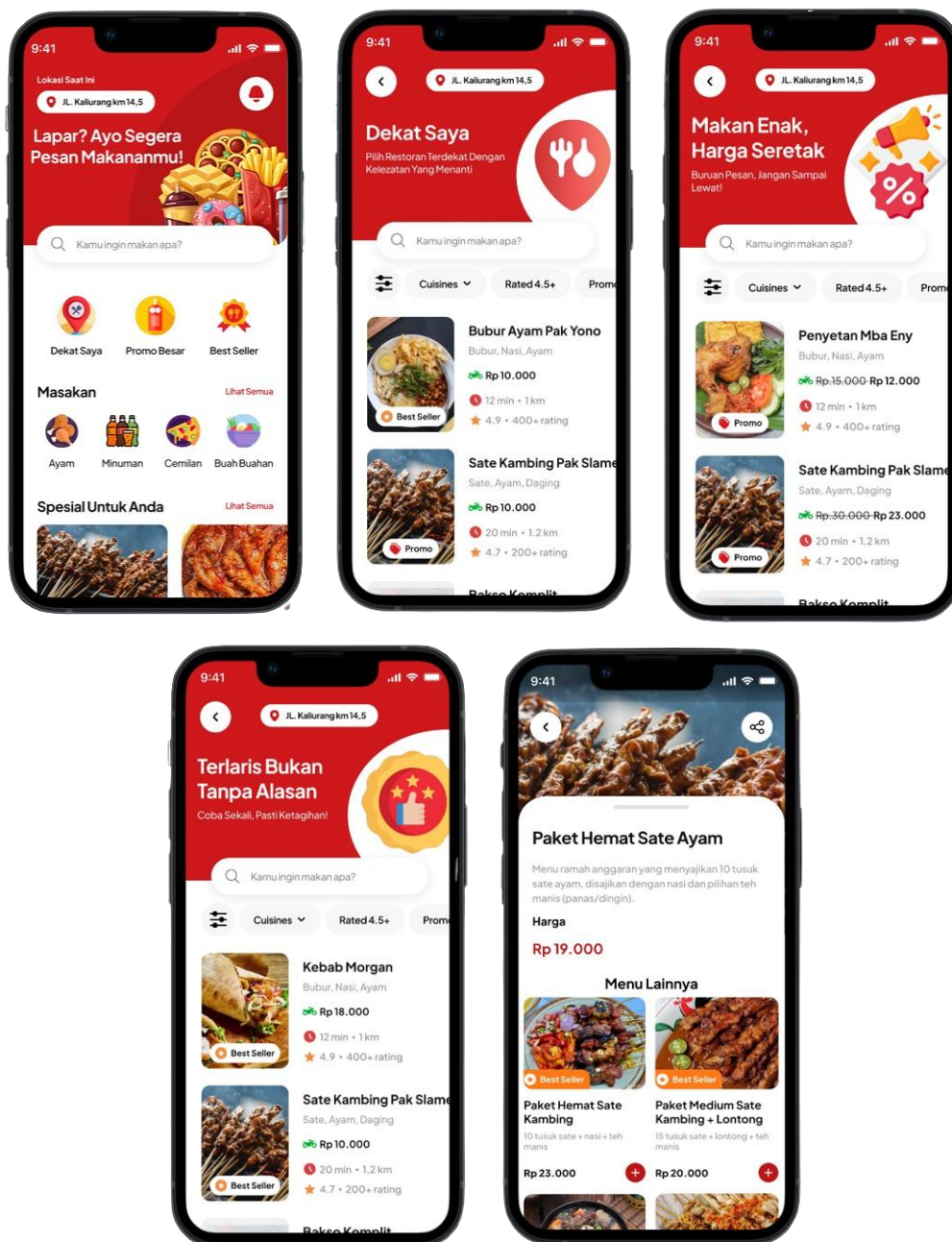


Gambar 4. 29 Tampilan Antarmuka Halaman *Splash Screen*, *Login*, dan *Daftar*

b. Tampilan Antarmuka Halaman Utama

Gambar 4. 30 merupakan pusat navigasi yang ditampilkan setelah pengguna berhasil *login*. Tampilan ini dirancang untuk memberikan kesan visual yang menarik dan informatif, dengan dominasi warna merah serta ilustrasi makanan yang memperkuat identitas aplikasi sebagai layanan pemesanan makanan. Di bagian atas, sistem secara otomatis menampilkan lokasi pengguna untuk menyesuaikan rekomendasi makanan di sekitar tanpa perlu input manual. Terdapat pula kolom pencarian dengan *prompt* “Kamu ingin makan apa?” yang memudahkan pengguna mencari menu favorit secara langsung. Fitur-fitur utama ditampilkan dalam bentuk ikon *shortcut* seperti “Dekat Saya, Promo Besar, dan *Best Seller*”, yang mempercepat akses ke rekomendasi berdasarkan lokasi, diskon, dan popularitas menu. Selanjutnya, kategori makanan seperti Ayam, Minuman, Cemilan, dan Buah-buahan disediakan dengan ikon visual untuk navigasi yang lebih intuitif, serta opsi “Lihat Semua” untuk menampilkan pilihan yang lebih luas. Desain halaman ini mengikuti prinsip *User Centered Design* dengan mengutamakan kemudahan, kecepatan akses, dan personalisasi berdasarkan kebutuhan pengguna.

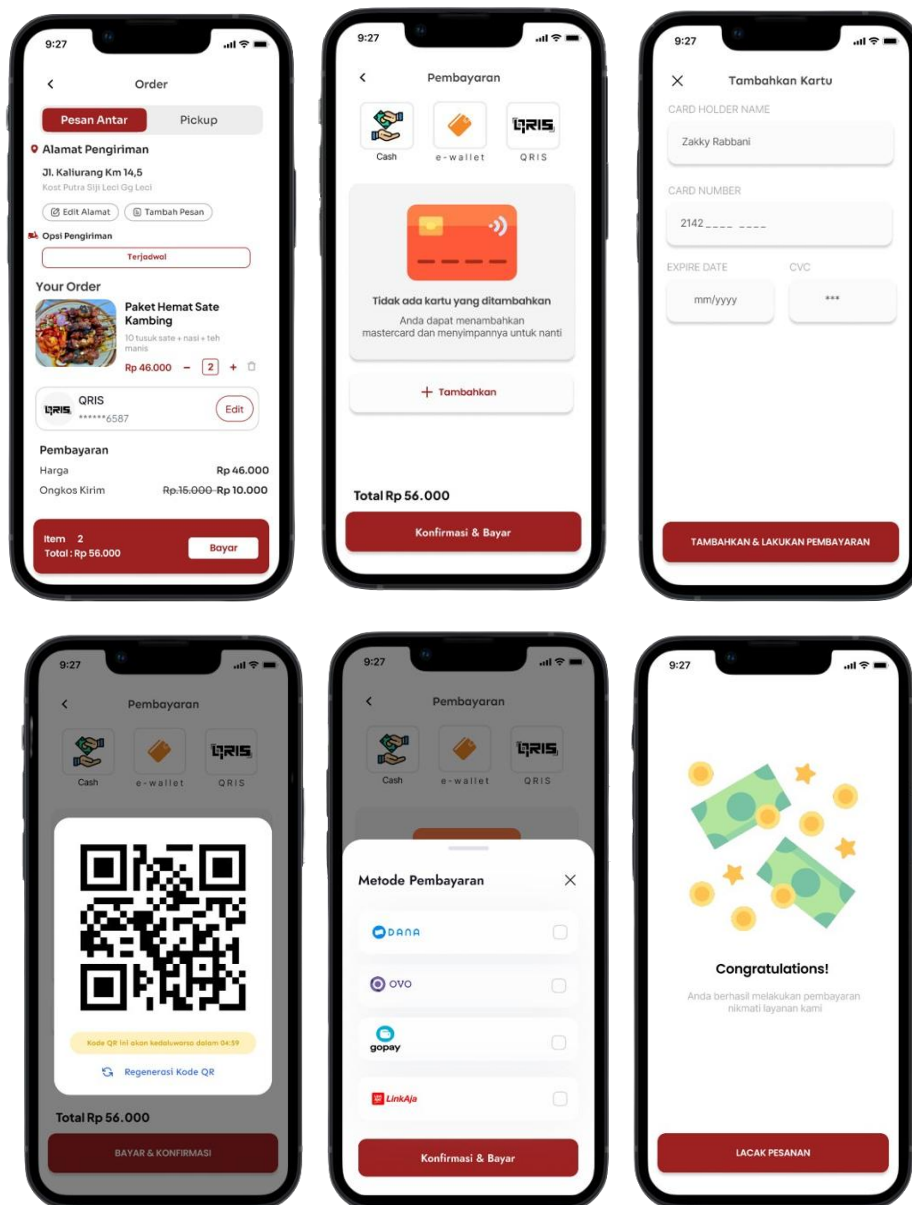
Terakhir, ada bagian “Spesial Untuk Anda”, yang berisi rekomendasi menu berbasis preferensi atau riwayat pemesanan pengguna. Gambar-gambar makanan ditampilkan dalam kualitas tinggi agar menggugah selera, dan dapat langsung diklik untuk masuk ke detail menu atau restoran. Melalui tampilan ini, aplikasi tidak hanya menjadi alat untuk memesan makanan, tapi juga pengalaman visual yang menarik, efisien, dan dirancang sepenuhnya dari sudut pandang pengguna. Halaman utama ini menjadi titik awal petualangan rasa yang cepat, praktis, dan personal.



Gambar 4. 30 Tampilan Antarmuka Halaman Utama

c. Tampilan Antarmuka Halaman Pembayaran

Setelah pengguna memilih makanan, mereka akan diarahkan ke halaman *Order* pada Gambar 4. 31 Di halaman ini, seluruh detail pesanan ditampilkan secara jelas dan rapi. Pengguna bisa memilih metode pengambilan: Pesan Antar atau *Pickup*. Jika memilih antar, alamat akan terisi otomatis sesuai data yang tersimpan, dengan opsi untuk mengedit alamat atau menambahkan catatan khusus kepada kurir. Untuk pembayaran, aplikasi menyediakan berbagai metode: *Cash* (Tunai), QRIS (*scan via m-banking*), *E-Wallet* seperti DANA, GoPay, OVO, LinkAja, dan Kartu Kredit yang bisa didaftarkan langsung. Pengguna dapat memilih atau mengganti metode melalui tombol Edit. Di bagian bawah, ditampilkan total harga, diskon ongkos kirim, dan total akhir. Terakhir, pengguna tinggal menekan tombol Bayar untuk menyelesaikan transaksi dan menunggu pesanan diantar sesuai preferensi yang telah dipilih.



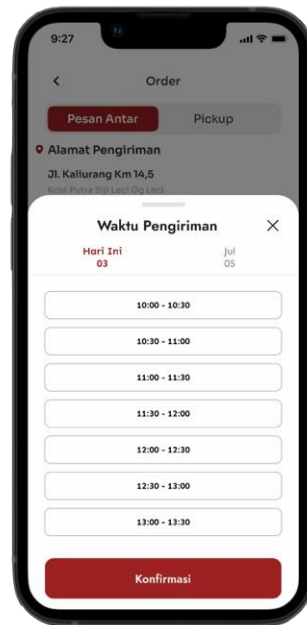
Gambar 4. 31 Tampilan Antarmuka Halaman Pembayaran

d. Tampilan Antarmuka Halaman *Pre-order*

Gambar 4. 32 menunjukkan tampilan fitur *Pre-order* yang memungkinkan pengguna untuk memilih waktu pengiriman pesanan secara terjadwal, bukan instan. Fitur ini dirancang untuk memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam menentukan kapan makanan mereka akan dikirim, sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan masing-masing.

Tampilan halaman ditampilkan dalam bentuk *Pop Up (overlay)* yang muncul setelah pengguna memilih opsi pengiriman terjadwal pada halaman *Order*. Di bagian atas, pengguna dapat memilih tanggal pengiriman, yang ditampilkan dalam format harian. Secara *default*, sistem akan menampilkan opsi "Hari Ini", namun pengguna dapat mengubahnya ke tanggal berikutnya

sesuai jadwal yang tersedia. Setelah memilih waktu, pengguna dapat mengonfirmasi jadwal tersebut dengan menekan tombol "Konfirmasi" berwarna merah di bagian bawah. Sistem kemudian akan mencatat waktu tersebut dan mengatur proses pengiriman sesuai dengan jadwal yang dipilih.



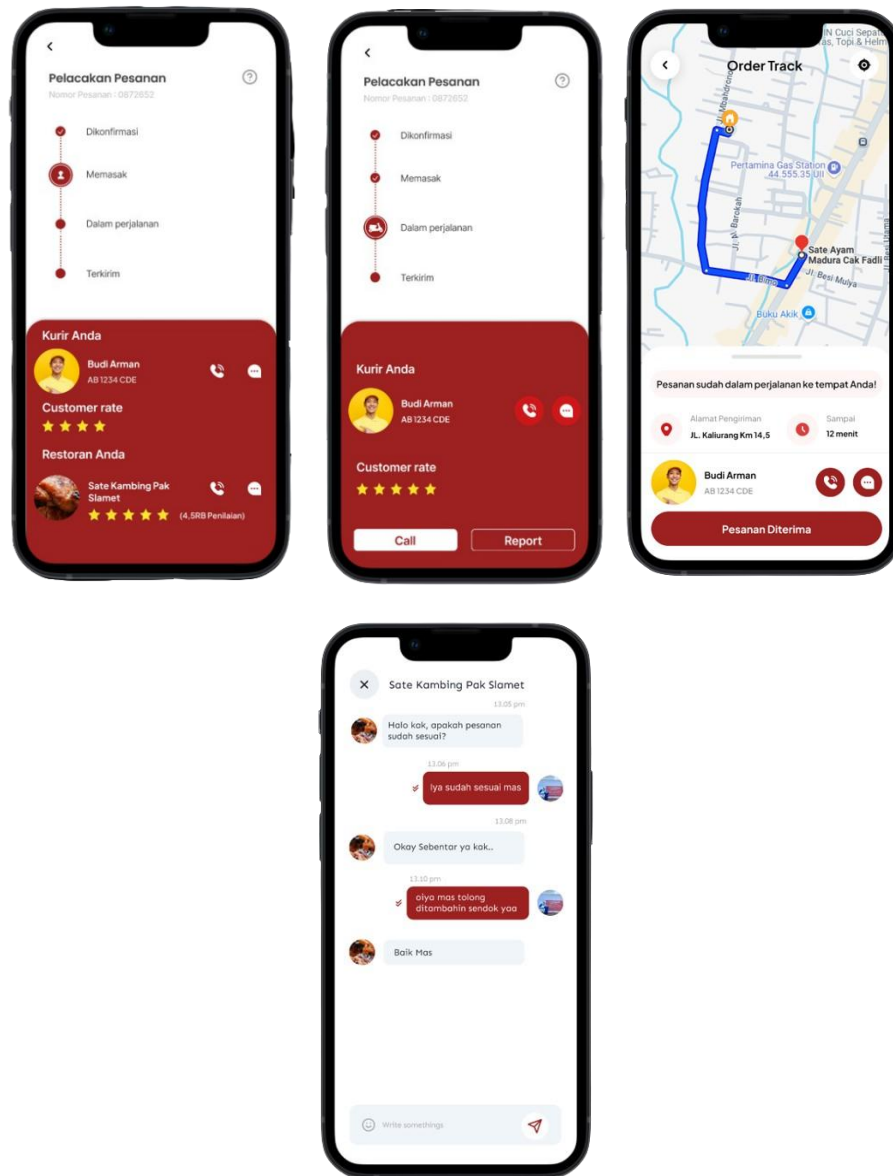
Gambar 4. 32 Tampilan Antarmuka Halaman *Pre-order*

e. Tampilan Antarmuka Halaman *Order Track*

Setelah proses pembayaran selesai, pengguna akan diarahkan ke halaman "*Order Track*" untuk memantau status pesanan secara *real-time* pada Gambar 4. 33. Halaman ini dirancang agar pengguna merasa tenang dan terinformasikan dengan baik selama menunggu makanan tiba. Setiap tahapan akan ditampilkan secara runtut dan dinamis mulai dari konfirmasi oleh restoran, proses memasak, makanan sedang dalam perjalanan, hingga pesanan tiba di lokasi tujuan. Status ini akan terus diperbarui otomatis, memberikan transparansi penuh atas proses pemesanan. Lebih dari itu, aplikasi juga dilengkapi dengan peta pelacakan langsung (*live tracking map*). Melalui fitur ini, pengguna dapat melihat posisi kurir secara *real-time* di dalam peta digital, lengkap dengan estimasi waktu tiba. Dengan begitu, pengguna bisa mengetahui dengan pasti apakah *driver* masih di restoran, sedang menuju lokasi, atau sudah hampir sampai.

Tak kalah penting, tersedia pula fitur komunikasi langsung dengan pihak restoran. Fitur ini sangat membantu jika pengguna ingin menyampaikan permintaan tambahan, memperbaiki informasi pesanan, atau menyampaikan hal-hal penting lainnya yang mungkin terlupa saat menulis catatan di awal. Dengan satu klik, pengguna dapat mengirim pesan tanpa perlu keluar dari aplikasi. Gabungan antara pelacakan detail, peta *real-time*, dan komunikasi terbuka

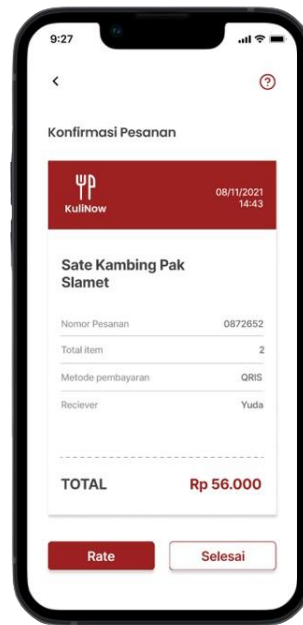
menjadikan *Order Track* bukan sekadar fitur pelengkap, melainkan bagian penting dari pengalaman pemesanan yang *modern*, responsif, dan berorientasi pada kenyamanan pengguna.



Gambar 4. 33 Tampilan Antarmuka Halaman *Order track* dan komunikasi

f. Tampilan Antarmuka Halaman *Receipt*

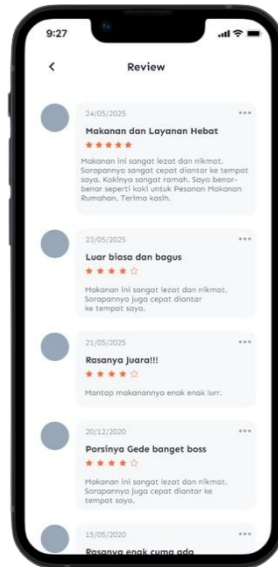
Gambar 4. 34 merupakan halaman Konfirmasi Pesanan berfungsi sebagai bukti digital transaksi yang ditampilkan setelah pengguna menyelesaikan proses pemesanan dan pembayaran. Halaman ini menyajikan informasi ringkasan secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga pengguna dapat memastikan bahwa pesanan telah berhasil diproses.



Gambar 4. 34 Tampilan Antarmuka Halaman *Receipt*

g. Tampilan Antarmuka Halaman *Rating/ulasan*

Gambar 4. 35 adalah halaman *review* yang merupakan bagian dari aplikasi yang dirancang untuk memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan penilaian dan pengalaman pribadi mereka setelah melakukan pemesanan makanan. Fitur ini mendukung proses evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan, baik bagi penyedia layanan maupun bagi pengguna lainnya. Selain sebagai bentuk apresiasi dan kritik yang membangun, halaman ini juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan transparansi. Ulasan yang ditampilkan dapat dijadikan referensi oleh pengguna lain saat mempertimbangkan untuk memesan dari restoran yang sama.



Gambar 4. 35 Tampilan Antarmuka Halaman *Rating/ulasan*

h. Tampilan Antarmuka Halaman *Profile*

Gambar 4. 36 menunjukkan halaman *Profile* pengguna, yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan informasi pribadi dan aktivitas pengguna dalam aplikasi. Halaman ini menampilkan data pengguna seperti nama lengkap, nomor telepon, dan foto profil. Tujuannya adalah untuk memberikan identitas personal dan akses cepat terhadap berbagai pengaturan dan riwayat penggunaan aplikasi.

Tampilan halaman ini dibagi menjadi beberapa bagian utama:

1. *Personal Info*

Menyediakan akses untuk mengelola informasi dasar pengguna, seperti nama, email, *no handphone*, dan jenis kelamin.

2. *Alamat*

Menyimpan daftar alamat pengguna yang dapat digunakan saat melakukan pemesanan makanan. Pengguna dapat menambahkan, mengedit, atau menghapus alamat sesuai kebutuhan.

3. *Cart*

Menampilkan item yang telah dipilih namun belum dipesan. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk meninjau kembali pesanan yang tertunda atau masih dalam keranjang.

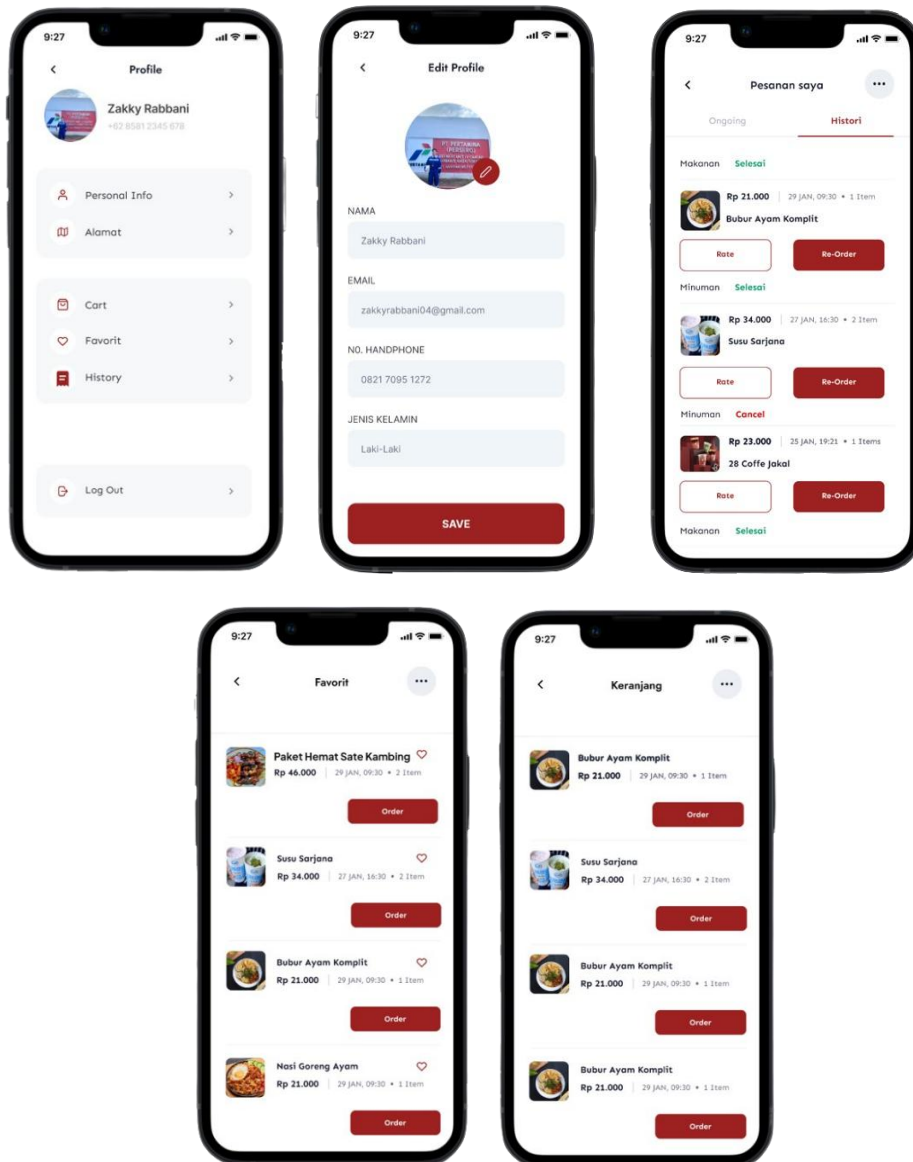
4. Favorit

Berisi daftar restoran atau menu favorit yang telah ditandai oleh pengguna, memudahkan mereka melakukan pemesanan ulang dengan cepat.

5. History

Fitur ini sangat penting karena menyimpan dua jenis data: *Ongoing Orders*: Menampilkan pesanan yang sedang diproses, baik dalam tahap dipersiapkan, dikirim, atau menunggu konfirmasi. Riwayat Pesanan: Menyimpan catatan semua pesanan yang telah selesai, lengkap dengan rincian waktu, menu, dan total pembayaran. Ini berguna sebagai referensi dan dokumentasi transaksi pengguna.

6. Log Out Berfungsi untuk keluar dari akun pengguna secara aman.

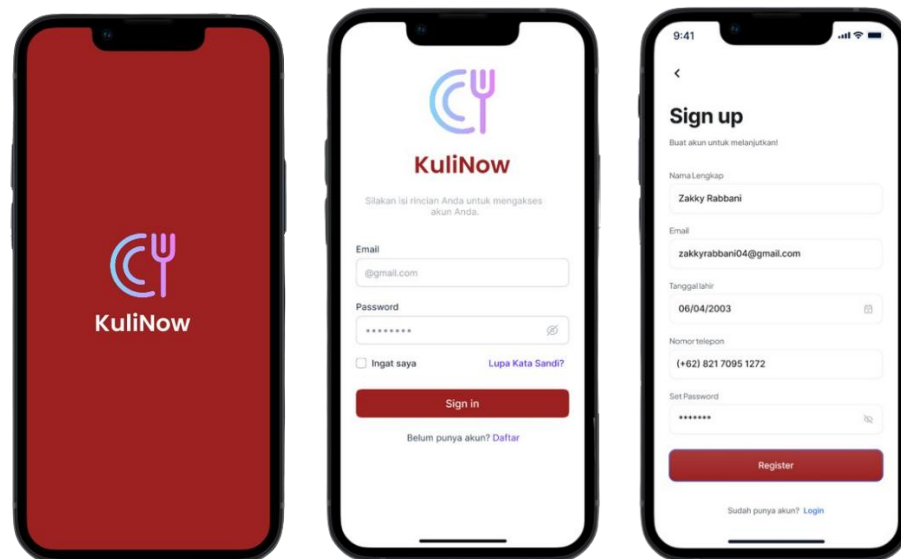


Gambar 4. 36 Tampilan Antarmuka Halaman *Profile*

4.3.2 Tampilan Antarmuka Pemilik *Food & Beverage*

a. Tampilan Antarmuka Halaman *Splash Screen*, *Login*, dan *Daftar*

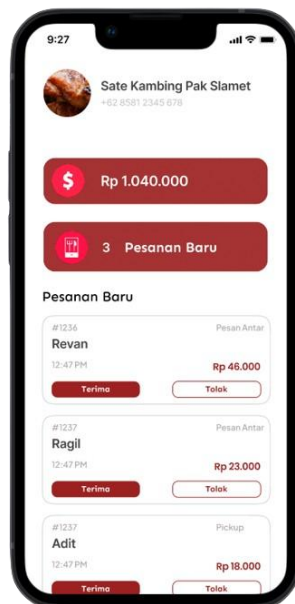
Saat pertama kali membuka aplikasi, Anda akan disambut oleh halaman *Splash Screen* pada Gambar 4. 37 Halaman ini adalah pengenalan pertama *user* dengan “KuliNow”, ditandai dengan kehadiran logo aplikasi. Tujuannya sederhana agar langsung tahu aplikasi ini tentang apa. Cukup dengan satu klik, *user* akan diarahkan ke halaman selanjutnya untuk memulai pengalaman “KuliNow” *user*. Setelah melewati *Splash Screen*, *user* akan tiba di halaman *login*. Jika *user* sudah menjadi bagian dari komunitas “KuliNow”, di sinilah tempat *user* memasukkan email dan kata sandi yang sudah terdaftar. Proses ini dirancang agar *user* bisa kembali mengakses akun *user* dengan cepat dan mudah. Bagi *user* yang belum memiliki akun di halaman *login*, *user* akan menemukan opsi untuk *Daftar*. Cukup klik tombol tersebut, dan *user* akan dibawa ke halaman *Daftar Akun*. Di sini, *user* akan diminta untuk mengisi beberapa informasi dasar seperti nama lengkap, email, tanggal lahir, nomor telepon, dan kata sandi pilihan *user*. Setelah semua terisi, klik “*register*”, dan *user* akan kembali ke halaman *login* untuk masuk dengan akun baru *user*.

Gambar 4. 37 Tampilan Antarmuka Halaman *Splash Screen*, *Login*, dan *Daftar*

b. Tampilan Antarmuka Halaman *Utama*

Gambar 4. 38 menampilkan halaman utama aplikasi yang digunakan oleh pemilik usaha F&B untuk memantau aktivitas usaha secara *real-time*. Pada bagian atas,

ditampilkan identitas usaha seperti nama tempat makan, foto profil, dan nomor telepon. Di bawahnya terdapat dua informasi utama, yaitu total pendapatan yang ditampilkan dalam bentuk angka dengan ikon dompet, serta jumlah pesanan baru yang masuk. Bagian selanjutnya berisi daftar pesanan baru, lengkap dengan informasi seperti nomor pesanan, nama pelanggan, waktu pemesanan, jenis layanan seperti antar atau *pickup*, dan total harga pesanan. Setiap pesanan disertai dengan dua tombol aksi yaitu “Terima” dan “Tolak”, yang memungkinkan pemilik usaha langsung merespons pesanan yang masuk. Desain ini dibuat untuk memudahkan pengguna dalam mengelola usaha secara efisien dengan tampilan yang sederhana namun informatif.

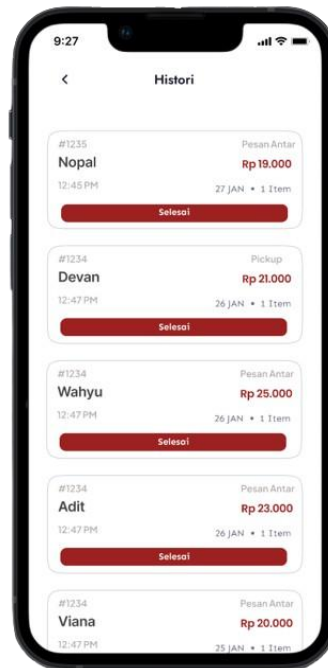


Gambar 4. 38 Tampilan Antarmuka Halaman Utama

c. Tampilan Antarmuka Halaman Histori

Gambar 4. 39 merupakan tampilan halaman Histori dalam aplikasi pemilik usaha F&B, yang menampilkan daftar pesanan yang telah diselesaikan. Setiap entri pada daftar menampilkan informasi penting seperti nomor pesanan, nama pelanggan, waktu pemesanan, metode pemesanan (Pesan Antar atau *Pickup*), tanggal transaksi, jumlah item, dan total harga pesanan. Di bagian bawah setiap entri terdapat tombol status berwarna merah bertuliskan “Selesai”, yang menunjukkan bahwa pesanan telah berhasil diproses. Desain ini memudahkan pemilik usaha untuk melakukan pencatatan dan pengecekan transaksi sebelumnya, serta memantau riwayat penjualan secara rapi dan informatif.

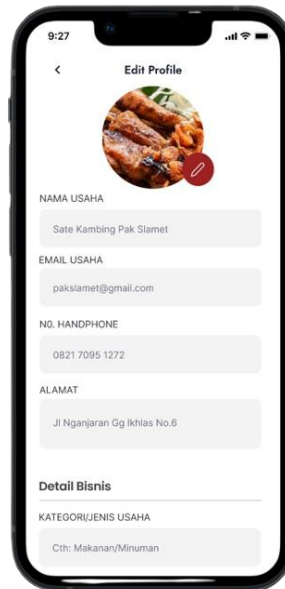
Tampilan yang bersih dan terstruktur juga memudahkan navigasi serta memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan nyaman.



Gambar 4. 39 Tampilan Antarmuka Halaman Histori

d. Tampilan Antarmuka Halaman Edit *Profile*

Gambar 4. 40 menampilkan halaman Edit *Profile* pada aplikasi pemilik usaha F&B, yang berfungsi untuk memperbarui informasi profil bisnis. Di bagian atas terdapat foto profil usaha dengan ikon edit yang memungkinkan pengguna mengganti gambar tersebut. Formulir di bawahnya berisi data usaha seperti nama usaha, email, *nomor handphone*, alamat, serta kategori atau jenis usaha. Setiap kolom diisi dengan data yang sudah ada dan dapat diedit sesuai kebutuhan. Desain ini memberikan kemudahan bagi pemilik usaha untuk mengelola dan memperbarui informasi bisnis mereka secara praktis dan terstruktur, sehingga profil usaha selalu akurat dan *up to date* di dalam aplikasi.

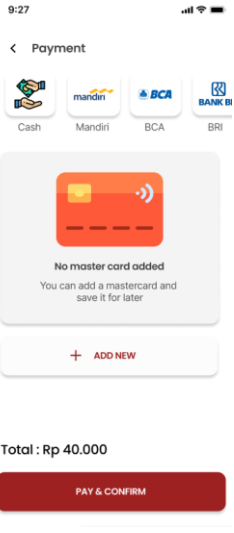
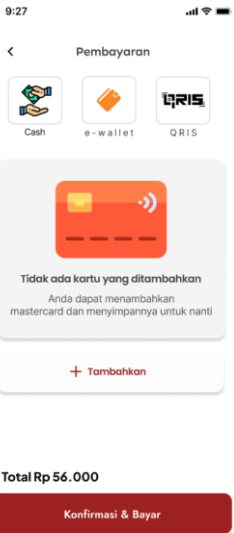
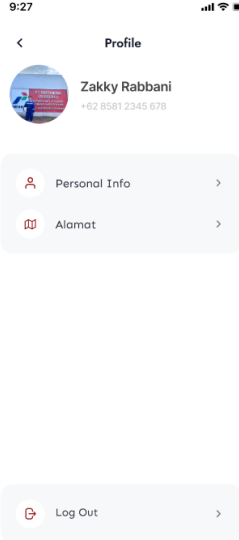
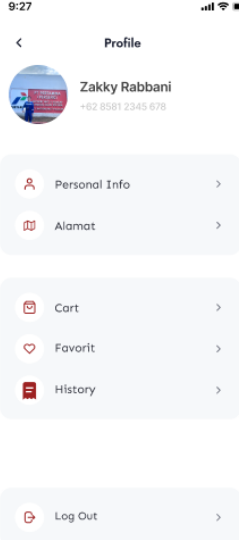
Gambar 4. 40 Tampilan Antarmuka Halaman Edit *Profile*

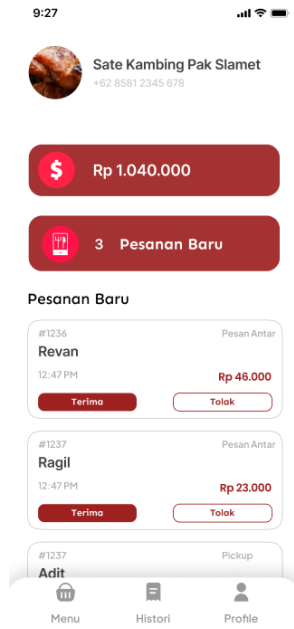
4.4 Feedback Pengguna

Proses *feedback* dalam metode *User Centered Design* (UCD) dilakukan untuk memastikan rancangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada tahap ini, prototipe awal dikembangkan kemudian diuji oleh pengguna untuk memperoleh masukan. Umpan balik yang diperoleh digunakan untuk menyempurnakan rancangan, sehingga menghasilkan desain yang lebih baik dan siap untuk diimplementasikan (Herumurti et al., 2023). Berikut pada Tabel 4. 6 merupakan hasil dari *feedback* pengguna dan pemilik usaha.

Tabel 4. 6 *Feedback* Pengguna & Pemilik Usaha

Tampilan Antarmuka Awal	Tampilan Antarmuka Setelah <i>feedback</i>	Keterangan
		Pada <i>prototype</i> awal, sistem hanya menyediakan opsi <i>login</i> menggunakan email dan <i>password</i>. Berdasarkan hasil uji coba kepada pengguna, diperoleh masukan bahwa proses <i>login</i> dirasa kurang praktis. Oleh karena itu,

		pada tahap iterasi ditambahkan fitur Login dengan Google untuk mempermudah serta mempercepat autentikasi pengguna.
		Pada desain awal metode pembayaran yang ditampilkan masih terbatas pada pilihan bank transfer seperti Mandiri, BCA, dan BRI, serta opsi cash. Namun, setelah melakukan evaluasi dan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, muncul masukan bahwa pilihan pembayaran sebaiknya lebih variatif dan praktis, terutama yang sudah umum digunakan sehari-hari.
		Pada desain awal, halaman Profile hanya berisi Personal Info dan Alamat. Pengguna merasa kurang praktis karena harus kembali ke halaman utama untuk mengakses fitur lain. Oleh karena itu, dilakukan iterasi dengan menambahkan menu Cart, Favorit, dan History langsung di

		halaman Profile . Dengan perubahan ini, navigasi menjadi lebih cepat dan penggunaan aplikasi lebih mudah.
 9:27 Sate Kambing Pak Slamet +62 8581 2345 678 Rp 1.040.000 3 Pesanan Baru Pesanan Baru #1236 Pesan Antar Revan 12:47 PM Rp 46.000 Terima Tolak #1237 Pesan Antar Ragil 12:47 PM Rp 23.000 Terima Tolak #1237 Pickup Adit Menu Histori Profile	 9:27 Sate Kambing Pak Slamet +62 8581 2345 678 Rp 1.040.000 3 Pesanan Baru Pesanan Baru #1236 Pesan Antar Revan 12:47 PM Rp 46.000 Terima Tolak #1237 Pesan Antar Ragil 12:47 PM Rp 23.000 Terima Tolak #1237 Pickup Adit Menu Histori Profile	Pada desain awal, ikon yang digunakan untuk menampilkan saldo dan pesanan baru kurang jelas maknanya bagi pengguna. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan mengenai fungsi masing-masing ikon. Berdasarkan masukan pengguna, dilakukan iterasi dengan mengganti ikon agar lebih representatif, yaitu ikon dompet untuk saldo dan ikon pesanan untuk pesanan baru. Perubahan ini membuat tampilan lebih intuitif, sehingga pengguna dapat langsung memahami fungsi dari setiap menu tanpa perlu membaca teks pendukung.

4.5 Pengujian System Usability Scale

Untuk menilai tingkat kelayakan antarmuka sistem dari perspektif pengguna, dilakukan pengujian *usability* menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) yang telah terstandarisasi secara internasional. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran

kuantitatif terhadap persepsi subjektif pengguna dan pemilik mengenai kemudahan penggunaan sistem.

4.5.1 Pengujian Kepada Pengguna

Untuk menilai tingkat kelayakan antarmuka sistem dari perspektif pengguna, dilakukan pengujian *usability* menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) yang telah terstandarisasi secara internasional. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran kuantitatif terhadap persepsi subjektif pengguna mengenai kemudahan penggunaan sistem. Tabel 4. 7 merupakan pernyataan pengujian kepada responden.

Tabel 4. 7 Pernyataan Pengujian Kepada Pengguna

No.	Pernyataan
1.	Saya pikir saya akan sering menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini.
2.	Saya merasa aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini terlalu rumit untuk digunakan.
3.	Saya pikir aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini mudah digunakan.
4.	Saya merasa saya memerlukan dukungan teknis untuk menggunakan aplikasi ini.
5.	Saya menemukan berbagai fungsi dalam aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini terintegrasi dengan baik.
6.	Saya pikir ada terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi ini.
7.	Saya membayangkan kebanyakan orang akan belajar menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini dengan sangat cepat.
8.	Saya menemukan aplikasi ini sangat canggung untuk digunakan.
9.	Saya merasa sangat percaya diri menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini.
10.	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman ini.

Pada tahap ini, sebanyak 15 responden terlibat dalam pengisian kuesioner yang terdiri dari 10 item pernyataan dengan skala *Likert* 5 poin. Jawaban dari setiap responden dikumpulkan dan ditabulasi pada Tabel 4. 8 untuk menggambarkan respons mentah atas setiap butir pertanyaan. Selanjutnya, jawaban tersebut diolah menggunakan rumus perhitungan SUS untuk menghasilkan nilai total skor per responden yang kemudian dikonversi menjadi skor SUS akhir.

Tabel 4. 8 Rincian Jawaban Responden

Responden	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10
R1	5	1	5	4	5	2	5	1	5	1
R2	5	2	5	4	5	3	5	2	5	1
R3	3	2	5	2	3	2	3	2	4	2
R4	5	2	5	3	5	4	4	3	5	2
R5	5	2	5	4	4	1	5	2	5	3
R6	5	2	5	4	5	1	4	1	4	2
R7	5	1	4	1	4	2	5	1	5	5
R8	4	2	4	2	4	2	4	2	5	1
R9	5	1	5	2	5	1	4	2	5	2
R10	4	2	5	1	5	3	5	3	5	2
R11	5	2	4	1	3	2	3	2	4	2
R12	5	1	5	2	5	2	5	1	4	1
R13	4	1	5	2	5	1	5	1	5	2
R14	4	2	5	1	5	2	5	1	5	1
R15	5	2	5	2	5	1	4	1	5	1

Tabel 4. 9 menyajikan hasil perhitungan skor SUS dari masing-masing responden beserta rata-rata skor keseluruhan yang menjadi dasar dalam menarik interpretasi keseluruhan terhadap kualitas *usability* prototipe sistem "KuliNow".

Tabel 4. 9 Skor Terolah dan Total per Responden

Responden	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	Total Skor	Skor SUS Akhir
R1	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	36	90
R2	4	3	4	1	4	2	4	3	4	4	33	82.5
R3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	28	70
R4	4	3	4	2	4	1	3	2	4	3	30	75
R5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	2	32	80
R6	4	3	4	1	4	4	3	4	3	3	33	82.5
R7	4	4	3	4	3	3	4	4	4	0	33	82.5
R8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	80
R9	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36	90
R10	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	33	82.5
R11	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	30	75
R12	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37	92.5
R13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37	92.5
R14	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37	92.5
R15	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37	92.5
Total Rata-Rata												84

$$90 + 82.5 + 70 + 75 + 80 + 82.5 + 82.5 + 80 + 90 + 82.5 + 75 + 92.5 + 92.5 + 92.5 + 92.5 = 1260$$

$$1260 / 15 = 84$$

Berdasarkan hasil pengujian *usability* yang dilakukan terhadap 15 responden menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Skor Usabilitas Rata-rata

Hasil perhitungan dari kuesioner menunjukkan bahwa sistem yang diuji mendapatkan skor akhir *usability* rata-rata 84 Skor ini berada jauh di atas rata-rata industri (68), yang secara kuat mengindikasikan bahwa sistem memiliki tingkat *usability* yang sangat unggul.

2. Interpretasi Kualitas

Menurut Brooke (2013), skor SUS 84 termasuk dalam kategori "*Excellent*" (Sangat Baik). Menegaskan persepsi pengguna yang luar biasa positif terhadap kemudahan dan pengalaman penggunaan sistem.

3. Implikasi Praktis

Dengan skor *usability* yang sangat tinggi ini, dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara efektif, efisien, dan sangat memuaskan. Sistem ini terbukti mudah dipelajari, tidak membebani pengguna dengan kerumitan, dan dinilai sebagai alat yang andal untuk digunakan. Secara keseluruhan, hasil pengujian ini membuktikan bahwa sistem yang dikembangkan telah berhasil mencapai tingkat *usability* yang istimewa dan diterima dengan sangat baik oleh target penggunanya.

4.5.2 Pengujian Kepada Pemilik Usaha

Untuk menilai tingkat kelayakan antarmuka sistem dari perspektif pemilik usaha, dilakukan pengujian *usability* menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) yang telah terstandarisasi secara internasional. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran kuantitatif terhadap persepsi subjektif pengguna mengenai kemudahan penggunaan sistem. Tabel 4. 10 merupakan pernyataan pengujian kepada responden.

Tabel 4. 10 Pernyataan Kepada Pemilik Usaha

No.	Pernyataan
1.	Saya merasa fitur melihat pesanan masuk sangat membantu dalam operasional usaha saya.
2.	Tampilan pesanan masuk di aplikasi ini membingungkan dan sulit dipahami.
3.	Fitur histori pembelian memudahkan saya menganalisis perilaku pelanggan.
4.	Saya kesulitan memahami laporan histori pembelian yang ditampilkan aplikasi.
5.	Manajemen menu dalam aplikasi ini mudah digunakan dan efisien.
6.	Mengubah atau menambahkan menu di aplikasi terasa merepotkan dan tidak intuitif.
7.	Saya dapat mengelola profil usaha saya dengan cepat dan tanpa kendala berarti.
8.	Saya merasa perlu panduan atau bantuan teknis untuk menggunakan fitur-fitur aplikasi ini.
9.	Aplikasi ini secara keseluruhan membantu meningkatkan efisiensi usaha saya.
10.	Menurut saya, aplikasi ini tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemilik usaha.

Pada tahap ini, sebanyak 5 responden terlibat dalam pengisian kuesioner yang terdiri dari 10 item pernyataan dengan skala *Likert* 5 poin. Jawaban dari setiap responden dikumpulkan dan ditabulasi pada Tabel 4. 11 untuk menggambarkan respons mentah atas setiap butir pertanyaan. Selanjutnya, jawaban tersebut diolah menggunakan rumus perhitungan SUS untuk menghasilkan nilai total skor per responden yang kemudian dikonversi menjadi skor SUS akhir.

Tabel 4. 11 Rincian Jawaban Responden

Responden	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10
R1	4	2	5	3	5	2	4	2	5	1
R2	5	2	4	1	5	2	4	2	5	1
R3	5	2	4	1	5	1	4	2	5	1
R4	5	1	5	1	4	1	4	2	5	1
R5	4	1	5	2	4	1	5	3	4	2

Tabel 4. 12 menyajikan hasil perhitungan skor SUS dari masing-masing responden beserta rata-rata skor keseluruhan yang menjadi dasar dalam menarik interpretasi keseluruhan terhadap kualitas *usability* prototipe sistem "KuliNow".

Tabel 4. 12 Skor Terolah dan Total per Responden

Responden	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	Total Skor	Skor SUS Akhir
R1	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	33	82.5
R2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35	82.5
R3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36	90
R4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37	90.5
R5	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	33	82.5
Total Rata-rata												85.6

$$82.5 + 82.5 + 90 + 90.5 + 82.5 =$$

$$428 / 5 = 85.6$$

Berdasarkan hasil pengujian *usability* yang dilakukan terhadap 15 responden menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Skor Usabilitas Rata-rata

Hasil perhitungan dari kuesioner menunjukkan bahwa sistem yang diuji mendapatkan skor akhir *usability* rata-rata 84 Skor ini berada jauh di atas rata-rata industri (68), yang secara kuat mengindikasikan bahwa sistem memiliki tingkat *usability* yang sangat unggul.

2. Interpretasi Kualitas

Menurut standar interpretasi SUS, skor 84 termasuk dalam kategori "*Excellent*" (Sangat Baik). Menegaskan persepsi pengguna yang luar biasa positif terhadap kemudahan dan pengalaman penggunaan sistem.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengembangkan desain UI/UX aplikasi *food & beverage* "KuliNow" menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) melalui empat tahapan sistematis. Identifikasi kebutuhan pengguna dilakukan dengan wawancara terhadap 13 narasumber yang terdiri dari 8 pengguna dan 5 pemilik usaha, menghasilkan 9 *pain point* utama yang kemudian dirumuskan menjadi 9 kebutuhan pengguna dan 4 *user persona*. Proses perancangan menghasilkan solusi desain yang intuitif dan menarik, mencakup fitur pembayaran instan terintegrasi *mobile banking*, *pre-order* terjadwal, komunikasi langsung dengan restoran dan *driver*, sistem manajemen pesanan yang efisien, serta fitur sosial untuk berbagi *review*. Desain visual menggunakan palet warna merah (#9D2121) dan putih dengan tipografi "Jost SemiBold" yang mendukung prinsip minimalis dan *user-friendly*.

Evaluasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan skor rata-rata 84 dari 15 responden pengguna dan 85,6 dari 5 responden pemilik usaha, keduanya masuk kategori "*Excellent*" dan jauh di atas rata-rata industri (68). Hasil ini membuktikan bahwa pendekatan UCD yang menempatkan pengguna di pusat proses desain mampu menghasilkan aplikasi yang efektif, efisien, mudah dipelajari, dan sangat memuaskan bagi kedua pihak. Penelitian ini memberikan kontribusi nyata dalam penerapan metode UCD pada konteks UMKM Indonesia, khususnya industri F&B, serta memvalidasi bahwa keterlibatan pengguna dalam setiap tahap pengembangan menghasilkan solusi digital yang tidak hanya fungsional dan menarik, tetapi juga benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan proses dan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk pengembangan aplikasi dan penelitian selanjutnya:

- a. Penelitian ini menghasilkan prototipe desain yang telah teruji secara *usability*. Penelitian selanjutnya disarankan melanjutkan hasil perancangan ini ke tahap pengembangan (*coding*) untuk mewujudkan aplikasi "KuliNow" menjadi produk fungsional yang siap diluncurkan di platform seperti Google Play Store dan Apple App Store.
- b. Meskipun pengujian dengan 20 responden telah memberikan hasil yang sangat baik, namun disarankan untuk melakukan *usability testing* dengan jumlah responden yang lebih

besar dan demografi yang lebih beragam (misalnya, rentang usia, profesi, dan lokasi geografis yang lebih luas) untuk mendapatkan validasi yang lebih komprehensif sebelum peluncuran skala penuh.

- c. Selain menghasilkan desain antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap penerapan metode *User Centered Design* (UCD) dalam konteks UMKM di Indonesia. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengimplementasikan desain ini dalam aplikasi nyata dan melakukan evaluasi lanjutan menggunakan metode lain seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) atau *Heuristic Evaluation* untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. S., Dafa, F. A. M., & Widiati, I. S. (2024). Penerapan Metode Design Thinking pada UI/UX Website SaveBite untuk Penjualan Sisa Makanan dalam Mengurangi Food waste. *Router : Jurnal Teknik Informatika Dan Terapan*, 2(3), 185–196. <https://doi.org/10.62951/router.v2i3.168>
- Ahdiat, A. (2022). Indonesia Punya UMKM Terbanyak di ASEAN, Bagaimana Daya Saingnya? Retrieved January 5, 2025, from Katadata website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/indonesia-punya-umkm-terbanyak-di-asean-bagaimana-daya-saingnya>
- Ali, M. K., & Rohmanu, A. (2023). PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN PADA USER INTERFACE & USER EXPERIENCE SISTEM ONLINE BOOKING SERVICE BERBASIS WEBSITE DI CV SALUYU MANDIRI PRATAMA. *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 4(11), 280–291. <https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss11pp273-284>
- Amalia, S., Hanapia, A. Y., Kadarisman, E., & Sukarso, A. (2023). Analisis Pengaruh Sektor Industri Pangan terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Tahun 2001-2022. *Jurnal MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(1), 31–41. <https://doi.org/10.37058/wlfr.v4i1.7050>
- ASEAN Secretariat. (2022). ASEAN Investment Report 2022. Retrieved January 5, 2025, from <https://asean.org/book/asean-investment-report-2022/>
- Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189–194). London: Taylor & Francis.
- Brooke, John. (2013). SUS: A Retrospective. *Journal of Usability Studies*, 8(2), 29–40.
- Deininger, M., Daly, S. R., Lee, J. C., Seifert, C. M., & Sienko, K. H. (2019). Prototyping for context: exploring stakeholder feedback based on prototype type, stakeholder group and question type. *Research in Engineering Design*, 30(4), 453–471. <https://doi.org/10.1007/s00163-019-00317-5>
- Djakaria, A. Z. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Online Food Delivery ShopeeFood. *International Journal Administration Business and Organization*, 4(2), 40–50. <https://doi.org/10.61242/ijabo.23.267>

- Hafizh, M. F., Hani, R. D., Kholishah, A. N., & Prawira, I. F. A. (2024). STRATEGI TRANSFORMASI DIGITAL DI ERA INDUSTRI 4.0: BLUEPRINT BISNIS, PENERAPAN TEKNOLOGI, DAN PERAN KRITIS PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING BISNIS FOOD AND BEVERAGE (F&B). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 23(1), 1–8. <https://doi.org/10.32722/eb.v23i1.6383>
- Handayani, F., & Nurajijah. (2024). Analisis Desain User Interface dan User Experience Aplikasi Spidol Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Infortech*, 6(1), 37. <https://doi.org/10.31294/infortech.v6i1.21876.g6465>
- Herumurti, D., Bimantara, I. M. S., & Supriana, I. W. (2023). User-Centered Design-Based Approach in Scheduling Management Application Design and Development. *IPTEK The Journal for Technology and Science*, 34(1), 26. <https://doi.org/10.12962/j20882033.v34i1.15088>
- Heyherpar. (2024). Sitemap: What it is and why it's important in UX. Retrieved January 5, 2025, from <https://medium.com/@heyherpar/sitemap-27e26f2eefe5>
- Hidayatullah, A. R., & Kusuma, W. A. (2021). Penggunaan User Persona untuk Evaluasi Pengalaman Pengguna LMS dan Mengidentifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(9), 1629–1642. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i9.301>
- Holz, H. F., Becker, M., Blut, M., & Paluch, S. (2023). Eliminating customer experience pain points in complex customer journeys through smart service solutions. *Psychology and Marketing*, 41(3), 592–609. Kristiansand, Norway: John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1002/mar.21938>
- Krishnakumar, S., Berdanier, C., McComb, C., & Menold, J. (2021). Lost in Translation: Examining the Complex Relationship between Prototyping and Communication. *Journal of Mechanical Design*, 143(9). <https://doi.org/10.1115/1.4049885>
- Kusuma, W. A., Amma, I. F., & Hadisurya, A. K. (2021). Sudut Pandang Pengguna Didalam Penggalan Kebutuhan Perangkat Lunak Menggunakan User Persona. *REPOSITOR*, 3(2), 183–190. <https://doi.org/10.22219/repositor.v3i2.31046>
- Kusuma, W. A., Rohimah, S. O., & Husna, R. (2021). PENGALIAN KEBUTUHAN PENGGUNA PADA FASE ELISITASI PERANGKAT LUNAK MENGGUNAKAN USER PERSONA. *SINTECH JOURNAL*, 4. <https://doi.org/doi.org/10.31598>
- Lestari, N. P., & Choirunnisa, Z. (2025). Transformasi Digital dan Ketahanan UMKM: Systematic Literature Review (SLR). *Jambura Economic Education Journal*, 7(1), 355–372.

- Luthfi, A. H., & Arfiani, I. (2024). Perancangan UI/UX Aplikasi Sampahocity Menggunakan Pendekatan UCD (User Centered Design). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 7(1), 24–36. <https://doi.org/10.55338/jikoms.v7i1.2175>
- Muslimin, W., & Zuraidah, E. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Desain UI/UX Prototype SPP Metode Human Centered Design. *Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(2), 746–756. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1081>
- Nasution, A. S., Hasibuan, D. N., Dalimunthe, W. M., & Silalahi, P. R. (2023). Peningkatan Kinerja Industri Makanan dan Minuman Melalui Transformasi Digital di Indonesia. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 165–176. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.493>
- Nugroho, D. P., & Sari, R. (2023). Analisis UI/UX menggunakan Metode User Centered-Design Pada Aplikasi TSP Mobile. *Jurnal Infortech*, 5(2). <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.17722>
- Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., Persada, S. F., ... Redi, A. A. N. P. (2021). *Factors Affecting Customer Satisfaction & Loyalty in Online Food Delivery Service during COVID-19 Pandemic: Its Relation with Open Innovation*. <https://doi.org/10.20944/preprints202102.0359.v2>
- Pratami, F. P. A., Silviana, Y., & Rukiman, S. H. (2023). PERANCANGAN ANTARMUKA APLIKASI LAYANAN PEMESANAN MAKANAN DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN. *Jurnal Siliwangi*, 9(1), 2023. <https://doi.org/10.37058/jssainstek.v9i1.6252>
- Purnama, E. R., Kaniawulan, I., & Sulistiyo, M. I. (2024). Perancangan Perancangan UI/UX E-Katalog Handphone Menggunakan Metode Activity Centered Design. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 10(2), 695–711. <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i2.2255>
- Purwaningtias, F., & Ulfa, M. (2024). Desain UI/UX Website Menggunakan Metode Lean UX. *Journal of Information Technology Ampera*, 5(1), 2774–2121. <https://doi.org/10.51519/journalita.v5i1.589>
- Ramadhoni, A., & Fadilah, E. (2023). PENGEMBANGAN UI/UX MENGGUNAKAN METODE GOAL DIRECTED DESIGN PADA APLIKASI PEMBUKAAN REKENING DIGITAL SAVING BRI. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains*, 1(1), 122–133. Retrieved from <https://prosiding.seminars.id/prosainteks>
- Ramadya, I. A., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2022). *Perancangan User Experience pada Situs Web Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta dengan menggunakan Metode*

- Human Centered Design (HCD) dan User Experience Questionnaire (UEQ)*. 6(3), 1196–1207. Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Ravelino, C., & Susetyo, Y. A. (2023). Perancangan UI/UX untuk Aplikasi Bank Jago menggunakan Metode User Centered Design. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 7(1), 2023. <https://doi.org/10.35870/jti>
- Rifai, M. S. A. (2023). Industri pelayanan food & beverage. In R. Suharyanto (Ed.), *Pengantar bisnis pariwisata: Perhotelan, food and beverage service, dan pengembangan destinasi wisata* (pp. 83–100). Bandung: Universitas ‘Aisyiyah Bandung. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/371123648>
- Rohman, J., Bashir, N. A. A., Ipmawati, J., & Laksana, F. F. (2023). Permodelan UI/UX Aplikasi Santri Information Management System (SAIMS) Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 7(1), 72. <https://doi.org/10.26798/jiko.v7i1.702>
- Rosita, R. I., & Fahana, J. (2022). *Analisis dan Desain User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi Borneojek Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik*. 10(1), 1–8. <https://doi.org/10.12928/jstie.v8i3.xxx>
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of usability testing: How to plan, design, and conduct effective tests* (2nd ed.). Indianapolis, IN: Wiley Publishing, Inc.
- Sabilatunnajah, S., Wijoyo, S. H., & Brata, K. C. (2021). Evaluasi Usability Dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Aplikasi Bima Plus Menggunakan Metode Usability Testing Dan User-Centered Design (UCD). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2372–2380. Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Sanjaya, M. R., Saputra, A., & Kurniawan, D. (2021). Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) Perangkat Lunak Daftar Hadir di Pondok Pesantren Miftahul Jannah Berbasis Website. *Jurnal Komputer Terapan (JKT)*, 7(1), 120–132. <https://doi.org/10.35143/jkt.v7i1.1946>
- Siregar, B. . P. (2021, January). Industri Makanan Minuman Masih Jadi Andalan di 2021. Retrieved January 5, 2025, from <https://wartaekonomi.co.id/read323825/industri-makanan-minuman-masih-jadi-andalan-di-2021>
- Sulastrri, E. N., Yudha, D. S., & Efrat, A. R. (2024). PENERAPAN METODE USER CENTERED DESIGN PADA PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI MARKETPLACE CATERING. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4702>

- Suryanto, T. L. M., Faroqi, A., & Simarmata, W. N. (2022). SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) SEBAGAI METODE PENGUJIAN KEGUNAAN PADA SITUS PROGRAM STUDI. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2022*, 2(1), 285–295. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. <https://doi.org/doi.org/10.33005/sitasi.v2i1.314>
- Syafitri, D. E., & Putra, F. A.-I. A. (2024). Artikel Jurnal Perancangan UI/UX Mobile App Interaktif untuk Meningkatkan Promosi dan Penjualan Produk F&B pada Eatery Cafe. *SMATIKA JURNAL*, 14(02), 250–260. <https://doi.org/10.32664/smatika.v14i02.1318>
- Yessy, Rahman, S., & Hasniati. (2021). Perancangan UI/UX Aplikasi Self Service In Menu dengan Pendekatan User Centered Design. *Jurnal KHARISMA Tech*, 16(2), 1–14. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v16i2.106>
- Yuliana, I., Komara, M. A., & Tamyiz, U. M. H. (2023). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Menggunakan Metode User Centered Design di Warung Mie Ayam & Bakso Sri Solo. *JATIKOM: Jurnal Aplikasi Dan Teori Ilmu Komputer*, 6(2), 74–80. <https://doi.org/10.37715/jatikom.v6i2.49492>
- Zaelani, N., Suarna, N., & Prihartono, W. (2023). DESAIN USER INTERFACE WEBSITE PEMESANAN ONLINE PRODUK MAKANAN KRIPDUNK DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(6).

LAMPIRAN

A. Lampiran Wawancara

Nama: Viana

Umur: 22

Golongan: Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Sering sekali, saya biasanya memesan makanan di sana
	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?	Biasanya aku pakai Shopeefood, Grabfood, Gofood, itu saja, tapi aku sering pakai Shopeefood. Promo, Bro, kayaknya. Voucher-vouchernya. Oke, oke.
	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?	Fitur promo makanan sama Voucher-vouchernya
	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Terkadang pengemudinya lama, terkadang lokasi alamat sudah diatur, disesuaikan, tetapi tetap saja dari aplikasi, seperti tidak sama dengan alamatnya, terkadang rumah seharusnya A1, jadi A3, seperti itu.
	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Aku suka desain yang menarik, cerah, dan warnanya bagus. Fitur baru apa yang ingin kamu lihat di aplikasi F&B? Tentu saja promo, aku sudah tidak bisa melakukannya lagi. Promo?
	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Tentu saja promo mesti dibanyakin lagi
	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Motivasi pertama saya karena saya orang yang mageran, jadi lebih baik saya pesan saja. Terkadang karena harga promonya juga tinggi dan besar, jadi lebih baik saya beli saja tanpa harus keluar rumah karena cuaca panas. Jadi, makan di rumah saja, tinggal bayar.
	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Saya biasanya makan di siang hari atau tengah malam saat lapar. Terkadang saya tidak makan di pagi hari, dan saya jarang makan di luar di sore atau malam hari.
	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi	Oh, aku tertarik banget, Mas. Soalnya aku orang yang kalau mau pesan sesuatu, mungkin aku lihat dulu ulasannya. Kalau

	(seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?	ulasannya jelek, aku nggak akan pesan. Tergantung sih, kadang saya lihat banyak yang order misalnya ngasih bintang 5 terus banyak juga saya bandingkan, kadang saya kasih bintang 1 gitu. Kalau yang bintang 5 lebih banyak pasti mikir lagi buat beli, kecuali yang bintang 1 banyak, yah itu pasti kayak mikir dua kali buat beli. Apalagi kalau ratenya 4.6, 4.7 pasti ragu buat beli, minimal 4.8
	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Saran saya berkaitan dengan pengemudi. Dan pengemudi terkadang menunggu lebih lama, mungkin bisa lebih cepat. Dan mungkin dari restoran, terkadang mereka menyiapkan banyak makanan, tapi itu bukan karena fiturnya juga, pasti karena restorannya. Tapi terkadang ada pengemudi yang menerima dua pesanan, jadi seperti, apa ya? Jadi semakin lama, jadi mungkin bisa menerima satu dulu, lalu bisa menerima pesanan berikutnya. Terus saran dari saya mungkin promo juga perlu ditambah. Dan juga, apa namanya? Seperti di beberapa aplikasi, terkadang, misalnya, saya dikirim pesan, "Saya tidak bisa mengirimnya ke restoran, mas." Jadi saya tidak bisa mengirim pesan ke restoran. Misalnya, saya lupa meminta makanan. Atau ingin meminta sambal yang banyak atau nasi yang banyak, mas. Nah, itu tidak bisa dilakukan, mas, jika sudah dipesan. Nah, itu tidak bisa dihubungkan ke restoran. Jika kita melalui driver.
	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin, gitu aja, bro, langsung masuk ke rekening bank, jadi nggak perlu isi ulang saldo, gitu. Misalnya, saya langsung tarik rekening dari BCA, saya langsung input ke BCA. Kalau tahu, harus dipotong lagi 1000, apalagi biaya layanannya, banyak banget. Jadi langsung tarik, terus dipotong saldonya.
	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau aku sih suka yang minimalis, tapi yang bisa kayak gitu juga tetep aja menarik kayak gitu. Jadi menurutku perpaduan warnanya harus bagus, desainnya
	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?	Ini penting banget, kita nggak perlu lihat tokonya lagi, lagi cari apa di Keranjang? Dan itu sudah ada kalau ada keranjang. Jadi menurutku ini penting banget.

Nama: Sania

Umur: 23

Golongan: Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Eh, hampir setiap hari sih mas, kalau bisa dibilang sih sering.
2.	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?	Saya sih biasanya gunain GoFood sama ShopeeFood sih, mas.
3.	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?	Kalau yang pertama sih saya paling sukanya kalau ada diskon, voucher diskon gitu mas, potongan harga. Otomatis eh makanan kita beli kan ada potongan harganya jadi lebih murah. Terus yang kedua itu ada rating, jadi kita bisa ngeliat makanan itu worth it nggak buat kita beli sesuai dengan harganya.
4.	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin kalau tantangan atau masalah tuh kayak seperti double order. Itu dari sistemnya kadang tiba-tiba drivernya dapat double order. Jadi kita yang customer pertama harus nunggu si driver ini ngambil pesanan yang kedua atau sebaliknya. Kemudian, masalah yang kedua itu kadang kalau pesannya juga larut malam atau tempat makan yang kita pesan rada jauh tuh kadang nggak dapet driver atau agak lama.
5.	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau saya sih sukanya yang simple aja sih mas, soalnya kan kadang kita kalau mesen makan tuh lagi laper ya, jadi nggak pengennya ribet-ribet sih. Jadi tinggal yaudah sesuai rating yang paling tinggi, terus yang paling laris, jadi kita sebagai customer juga mudah buat milih makan.
6.	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau dari saya sih fitur tambahannya mungkin, ini berdasarkan pengalaman saya ya, saya kadang lupa buat nulis di catatan, semisal nya saya pengen mesannya paha gitu, ternyata saya lupa tulis di catatan. Nah sedangkan di aplikasi yang saya gunakan seperti ShopeeFood itu, nggak ada nih fitur buat ngechat langsung ke si pihak resto. Nah mungkin fitur tambahannya bisa berupa room chat buat kita chatan langsung dengan pihak restonya, buat mastiin pesanan kita tuh udah sesuai sama yang kita pesan atau belum.
7.	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau yang pertama sih, kalau saya lihat sih beberapa penggunaan yang saya lakukan sih kadang harganya karena berdasarkan dari diskon yang diklaim itu harganya sama sesuai dengan kalau misalnya kita beli langsung. Jadi kita nggak perlu repot-repot ke restonya, gitu. Terus mempermudah kita juga kadang misalnya lagi ngumpul sama temen, jadi lebih efisien aja gitu nunggu pesanan makanan di kosan.

8.	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Paling sering sih kalau misalnya laper laper tengah malam sih. Soalnya kan saya juga perempuan kalau keluar malam juga nggak mungkin kan rada bahaya, jadi sangat membantu sih kalau tengah malam lagi laper.
9.	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi (seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?	Oh, kalau itu eh..Iya sih saya suka ngasih <i>review</i> kalau misalnya makanan yang saya coba itu enak ataupun sebaliknya kalau misalnya yang saya pesan itu nggak worth it sama harganya.
10.	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau dari saya sih kayak yang permasalahan tadi sih mas, kayak double order. Mungkin kalau itu kan dari sistemnya langsung ya, sistem dari aplikasinya mungkin itu harus diperbaiki karena kita sebagai customer ada terganggu ya misalnya kita udah mesen dari jam berapa ternyata drivernya double order. Nah, itu kan sangat mengurangi waktu kita untuk menunggu makanan, apalagi sedang lapar, mungkin kalau dari situ bisa diperbaiki untuk tidak terjadi double order di setiap driver.
11.	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin kalau dari saya karena jarang make cash, bayarnya seringkali top up, mungkin lebih ngebantu kalau misalnya ada kerjasama Mobile Banking gitu mas, jadi kita nggak perlu top up top up dan nggak kena biaya admin dari Mobile Banking Nya juga.
12.	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Balik ke pertanyaan sebelumnya sih Mas, kalau saya lebih suka yang simpel minimalis gitu. Karena lebih mempermudah kita sebagai customer apalagi mungkin kalau yang awam untuk menggunakan aplikasi itu lebih senang nya pasti yang minimalis.
13.	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?	Sangat penting sih mas, soalnya kan kadang kita kalau misalnya nggak kita tandain mana pesanan favorit kita jadinya kadang lupa ya mas kalau misalnya nggak ada fitur kayak gitu. Kemarin makan yang enak yang mana ya pasti lupa, nah dengan adanya fitur pesanan favorit gitu mempermudah kita kalau misalnya eh kemarin makan apa jadi kita tinggal scroll see fitur itu.

Nama: Ardhi

Umur: 22

Golongan: Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Sering sekali, hampir setiap hari

2.	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?	Mungkin aplikasi F&B yang sering saya gunakan itu seperti Shopee Food, Gojek, Grab gitu sering saya gunakan.
3.	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?	Mungkin fitur yang saya sukai dari aplikasi F&B, saya pernah gunakan itu mungkin adanya track atau kayak, ya mungkin semacam kalau misal kita buka Shopee Food itu semacam sekitar lah gitu, jadi kita bisa mengetahui apa-apa saja restoran yang terdekat di kita gitu.
4.	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin tantangan atau masalah yang sering saya hadapi waktu menggunakan aplikasi F&B itu mungkin, ada kalanya saya ingin memesan sesuatu tuh, tapi ternyata restorannya tuh sudah tutup sedangkan yang ada di aplikasi tersebut itu tutupnya tuh masih lama, mungkin gitu.
5.	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin desain yang saya sukai dari aplikasi F&B itu yang pasti nya simple dan minimalis dan semua orang bisa pakai.
6.	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin fitur baru yang ingin saya lihat itu, perbanyak mungkin kayak kelompok-kelompok restoran bintang lima gitu mungkin ditingkatkan lah gitu ya. Kayak ya warung-warung makan bintang lima tuh mungkin harus disediakan gitu, jadi bisa, yang memesan juga bisa lebih selektif dalam memilih pesannya gitu.
7.	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin motivasi utama saya menggunakan aplikasi F&B itu ada ketika saya tidak ada waktu untuk keluar karena saya sedang mengerjakan sesuatu di kost, jadi saya terpaksa menggunakan aplikasi F&B untuk memudahkan pekerjaan saya.
8.	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin situasi yang paling sering saya menggunakan aplikasi F&B itu ketika saya sedang mengerjakan sesuatu yang mengharuskan saya berada stay di kost dibandingkan harus keluar.
9.	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi (seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?	Ya tertarik sekali ya karena disitu kita bisa melihat review-review dari berbagai, berbagai orang karena ya kalau misalnya di aplikasi F&B seperti Shopee Food, itu kan lidah orang yang seperti kita tahu itu beda-beda. Jadi, penting bagi kita untuk mengetahui reviewnya itu atau rekomendasi itu bagaimana.
10.	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin saran saya untuk meningkatkan pengalaman pengguna itu seperti tambahan fitur review juga perlu ya sama disertakan foto makanannya gitu jadi kita bisa tahu bentuk makanan yang kita pesan itu seperti apa sebelum makanannya itu datang.

11.	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin ya itu tadi kayak fitur review gitu kan seperti kita tahu kan di Shopee itu kan ada fitur review kalau misalnya kita memesan barang dan itu tuh harus difoto gitu barang tersebut jadi kita bisa tahu bentuk barang itu seperti apa gitu. Dan mungkin itu juga harus ada di fitur F&B gitu.
12.	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Ya kalau misalnya kita berbicara masalah tampilan itu mungkin balik ke orang masing-masing ya, kadang-kadang kan seperti kita tahu kalau sekarang nih anak-anak Gen Z kan pada suka tampilan yang kayak, ya kelihatan Gen Z banget lah, minimalis, simpe sama enak dipandang.
13.	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?	Ya menurut saya itu sangat penting sekali ya karena hal seperti itu tuh bisa menjadi kemudahan kita dalam suatu menjalankan pekerjaan. Seperti kita lagi banyak, lagi banyak kerjaan sesuatu yang diharuskan kita tuh ingin memesan makan tuh tidak bisa milih-milih gitu. Jadi kita harus cepat memesan, jadi menurut saya penting untuk menyimpan makanan favorit jadi kita bisa langsung cepat memesan makanan tersebut.

Nama: Baïm

Umur: 22

Golongan: Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Saya pribadi cukup sering menggunakan aplikasi F&B karena sebagai anak kosan pastinya butuh untuk aplikasi F&B agar lebih cepat untuk memesan makanan.
2.	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?	Selama ini yang pernah saya gunakan itu yang pertama itu ada Shopee Food, Grab Food sama GoFood.
3.	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?	Fitur yang saya sukai itu yang pertama, kita bisa save address. Jadi kalau mau kirim ke yang lain juga gampang.
4.	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau untuk aplikasi enggak ada ya. Paling yang saya hadapi itu kalau misalnya penjualnya itu lupa masukan produk apa yang mereka jual. Jadi kadang produknya sudah habis tapi mereka masih jual gitu.
5.	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Saya tuh lebih suka desain yang simple, contohnya Gojek.

6.	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Paling cuma ingin dimudahkan saja untuk meng cancel makanannya.
7.	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Supaya lebih cepat memesan makanan sebagai anak kosan. Tak perlu masak.
8.	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau misalnya lagi males masak sih.
9.	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi (seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?	Saya setuju dengan fitur itu karena dengan adanya fitur itu kita jadi tahu makanan yang orang lain sukai.
10.	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau untuk meningkatkan pengalaman pengguna, menurut saya sih lebih banyak mendengar, mendengarkan hasil review dari konsumennya. Apa baik dan negatifnya.
11.	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Menurut saya fitur dari aplikasi lain yang berguna itu Jarak ya jarak, maps paling. Itu berguna sih. Jadi kita bisa tahu gitu nggak asal pesan karena kan banyak misalnya kayak makanannya jauh terus kadang udah dicancel duluan sama drivernya, kitanya udah nunggu tapi ternyata dicancel gitu.
12.	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kalau bagi saya sih yang simpel aja ya, karena kan inti dari aplikasinya kita memesan makanan ya, bukan ngeliat bentuknya. Minimalis juga
13.	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?	Ini yang kayak saya bilang tadi kayak fitur keranjang berarti ya? Favorit untuk toko juga, jadi kita bisa, misalnya kita nemu toko yang enak nih tiba-tiba muncul gitu kan, terus kita save, kita favoritkan, jadi kita bisa mesen itu lagi besoknya, nggak perlu nyari lagi.

Nama: Alif

Umur: 22

Golongan: Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Hm, lumayan sering.

2.	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?	Ada Shopee Food, GoFood, sama GrabFood.
3.	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?	Mungkin lebih ke ini sih, ke akuratan lokasi. Jadi kalau misalkan kita lagi udah pindah di satu lokasi dari lokasi yang lain, lokasinya tuh otomatis ngikut berubah jadi enggak ikut lokasi yang lama gitu.
4.	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Paling kadang lemot aja sih rasanya, mungkin karena berat juga ya.
5.	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Yang simple memudahkan user lah pokoknya, gak ribet.
6.	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin fitur chat langsung sama restorannya ya, jadi ga perlu nunggu drivernya dulu.
7.	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	lebih efisien aja sih, soalnya kayak kalau misalnya lagi males keluar rumah kan, keluar kos, jadi kita bisa pakai aplikasi F&B itu buat mesen makan.
8.	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Biasanya waktu tengah malam sih, tengah malam laper terus gelap nyari makan kan, akhirnya pakai aplikasi buat nyari makan.
9.	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi (seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?	Tertarik, tertarik.
10.	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Mungkin di ini sih, User Interfacenya di lebih simpel lagi biar maksudnya nggak cuman anak muda aja yang bisa make, orang tua juga yang udah berumur bisa make aplikasi itu, kayak mudah digunakan.
11.	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Fitur pembayaran sih mas agar mudah dalam pembayaran kayak qris e wallet dll
12.	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Minimalis

13.	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?	Penting banget sih, jadi kalau misalkan kita lagi mau nyari makanan itu, kita nggak perlu ngescroll, nge scroll lagi, jadi udah ada di halaman favorit.
-----	---	---

Nama: Naifah

Umur: 17

Golongan: Pelajar

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Sering sih mas
2.	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?	Aplikasi kayak Shopee Food, GoFood, sama GrabFood.
3.	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?	Fitur Promo sama diskon diskon sih, apalagi saya pelajar yaa mas, jadi uang juga terbatas.
4.	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Tantangannya sih kadang, harganya yang mahal diskon juga ga banyak bgt
5.	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Yang bagus dan simpe mas
6.	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Fitur chat dengan restoran sih mas, biar ga salah salah pesan makanan
7.	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Nyari nyari promo dan juga diskon sih, jadi bisa hemat uang juga
8.	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Biasanya habis pulang sekolah saya pengen nyemil, nah saya cari cari makanan
9.	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi (seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?	Tertarik sih, apalagi saya kadang liat makanan dari rating orang orang
10.	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Lebih dimudahkan saja tahapannya dan tidak terlalu ribet prosesnya

11.	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Fitur qris biar mudah dalam pembayaran
12.	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Minimalis dan simple
13.	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?	Sangat penting, kadang saya gabut liat liat makanan jadi saya masukin ke keranjang dlu, ketika saya ingin order saya bisa liat makanan yang sudah saya masukin ke keranjang.

Nama: Naufal

Umur: 27

Golongan: Karyawan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Sering mas kalau saya bosan makanan kantor
2.	Aplikasi <i>food & beverage</i> apa yang pernah anda gunakan?	shopee Food, GoFood, sama GrabFood.
3.	Apa fitur yang paling anda sukai dari aplikasi <i>food & beverage</i> yang pernah Anda gunakan?	Fitur nearby dan fitur Promo
4.	Apa tantangan atau masalah yang sering anda hadapi saat menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Kadang makanannya lama sampe ga sesuai dengan aplikasinya
5.	Desain apa yang anda sukai untuk aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Yang minimalis
6.	Fitur baru apa yang ingin anda lihat dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Fitur Pre-order karena kan waktu istirahat saya terbatas dan juga tidak boleh keluar dari area kantor waktu jam istirahat jadi fitur itu seperti nya sangat membantu saya. Saya pesan sebelum istirahat dan pas istirahat makananya sampe

7.	Apa motivasi utama anda menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Memudahkan saya memilih makanan saya kalau saya bosan dengan makanan kantor
8.	Pada situasi apa anda paling sering menggunakan aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Situasi mager kalau harus ke kantin kantor
9.	Apakah anda tertarik dengan fitur sosial dalam aplikasi (seperti berbagi <i>review</i> atau rekomendasi dengan teman)?	Tertarik sih mas karena saya juga liat makanan dari <i>review</i> orang orang
10.	Apa saran anda untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Jangan terlalu banyak promosi atau banner banner agar tidak memberatkan aplikasi
11.	Adakah fitur dari aplikasi lain (tidak harus <i>food & beverage</i>) yang menurut anda akan berguna jika diterapkan dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Fitur pre-order pastinya
12.	Apakah anda lebih suka tampilan yang minimalis atau yang kaya akan grafis dalam aplikasi <i>food & beverage</i> ?	Minimalis
13.	Seberapa penting bagi anda kemampuan untuk menyimpan preferensi atau pesanan favorit untuk pemesanan cepat di masa depan?	Sangat penting mas, yang sudah saya jelasin tadi juga, agar memudahkan saya dalam memesan makanan dan menghemat waktu

Nama: Elfa

Umur: 30

Golongan: Pemilik Usaha Food & Beverage

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, seberapa penting aplikasi untuk bisnis F&B Anda?	Oh, karena saya sendiri ada di bidang F&B, jadi kalau untuk aplikasi, aplikasi gitu kayaknya butuh, apalagi kalau aplikasinya tuh karena kan sekarang zamannya teknologi ya, jadi enggak, enggak cuman orang datang ke warung untuk makan, tapi juga bisa orang bisa menikmati warung makanan di, makanan itu dari rumah. Jadi penting.
2.	Apakah anda sudah punya aplikasi sendiri atau masih pakai aplikasi pihak ketiga (seperti GoFood/GrabFood)?	Masih bergabung di pihak ketiga itu ada dua yaitu Gojek sama Shopee.

3.	Apa kesulitan terbesar saat mengelola pesanan <i>online</i> lewat aplikasi?	Itu kadang suka salah, salah pesanan. contohnya gojek gitu ya, itu sering satu driver itu banyak, banyak menerima pesanan dari pesanan satu dan pesanan yang lainnya jadi kadang suka tertukar-tertukar gitu nanti nyampe, sampe ke pelanggannya tuh bukan pesanan yang sebenarnya gitu.
4.	Menurut anda, fitur apa yang paling penting ada di aplikasi F&B?	Fitur manajemen pesanan yang akurat mas, jadi kami tidak bingung ketika banyak pesanan masuk.
5.	Bagaimana pendapat Anda tentang sistem <i>rating</i> dan <i>review</i> di aplikasi? Membantu atau justru menyulitkan?	Kalau itu bermanfaat, karena jadi nanti jatuhnya kita bisa tahu kekurangan dari warung kita sendiri itu apa, gitu sih.
6.	Anda lebih suka aplikasi untuk pesan antar, pesan makan di tempat, atau dua-duanya?	2 2 nya saya suka, karena yang terpenting pelanggan merasa puas dengan makanan saya.
7.	Bagaimana cara Anda ingin berkomunikasi dengan pelanggan lewat aplikasi (<i>chat</i> , notifikasi, dll)?	Emmm... Itu kayak di fitur gojek atau shopee itu kan biasanya bisa ngechat langsung tuh, tapi posisinya pas kita masih berhubungan, masih dalam pesanan masih siap, pesanan masih diantar. Kalau lebih bagus sih kalau ada aplikasi yang bisa sampai eh kemudian-kemudian hari itu, jadi bisa berinteraksi sering-sering.
8.	Apakah anda tertarik dengan fitur <i>pre-order</i> (pesan dulu, ambil atau antar nanti)?	Bagus sih agar memudahkan pengguna juga dan bisa menghemat waktu mereka
9.	Bagaimana menurut anda fitur pelacakan pesanan <i>real-time</i> ?	Nah itu bagus aku suka, karena sekarang itu belum kayak gitu ya aplikasi-aplikasi yang dipakai karena kadang tuh kita suka dapat komplainan eh, nasinya enggak anget lah atau sayurnya enggak anget lah. Padahal kita buat sesuai dengan waktu yang ditentukan sama aplikasi, gitu. Jadi kayak butuh gitu, kadang eh, suka dapat komplainan seperti itu. Jadi kayak butuh aja.
10.	Seberapa penting integrasi aplikasi dengan media sosial untuk promosi bisnis Anda?	Penting biar lebih luas saja jangkauannya. pembeli bisa tahu kalau adanya warung ini gitu.

Nama: Aldi

Umur: 35

Golongan: Pemilik Usaha Food & Beverage

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, seberapa penting aplikasi untuk bisnis F&B Anda?	sangat penting mas untuk membantu para konsumen agar lebih memudahkan mereka untuk membeli makanan sebelum datang. Jadi tidak untuk mengantri lebih lama, dia pesan dari rumah atau dari kos-kosan terus datang tinggal ambil seperti itu Mas mungkin.
2.	Apakah anda sudah punya aplikasi sendiri atau masih pakai aplikasi pihak ketiga (seperti GoFood/GrabFood)?	Oh masih mengikut, Mas. Untuk aplikasinya di sini ada GoFood, ada Shopee Food, terus ada berbagai macam, Mas.
3.	Apa kesulitan terbesar saat mengelola pesanan <i>online</i> lewat aplikasi?	Oh, itu tergantung sinyal, Mas sebenarnya. Sinyalnya itu kalau kadang agak pas mati lampu atau kayak gitu kan, kadang trouble, Mas seperti itu kurang lebihnya.
4.	Menurut anda, fitur apa yang paling penting ada di aplikasi F&B?	kalau menurut saya mungkin di aplikasi pembayarannya sih, Mas. Soalnya kan kalau ada trouble ataupun ini nanti pas drivernya sudah datang terus pembayarannya belum selesai nanti kan jadi antriannya menumpuk, Mas kurang lebih seperti itu.
5.	Bagaimana pendapat Anda tentang sistem <i>rating</i> dan <i>review</i> di aplikasi? Membantu atau justru menyulitkan?	menurut saya untuk rating sangat berpengaruh, Mas karena disitu mempengaruhi pengunjung yang datang, Mas. Disaat rating kita rendah kemungkinan pengunjung untuk datang atau order itu semakin kecil, tapi disaat rating kita bagus itu pengunjung untuk datang semakin banyak. Seperti itu Mas kurang lebihnya.
6.	Anda lebih suka aplikasi untuk pesan antar, pesan makan di tempat, atau dua-duanya?	Keduanya suka sih mas, karna yang terpenting pelanggan merasa puas.
7.	Bagaimana cara Anda ingin berkomunikasi dengan pelanggan lewat aplikasi (<i>chat</i> , notifikasi, dll)?	ingin Mas, ingin berinteraksi jadi soalnya nanti kalau ada pesanan yang kurang ataupun ada yang kelupaan, jadi nanti bisa dichat ulang terus kita kirim lagi atau pengunjungnya bisa datang lagi atau selebihnya seperti itu.
8.	Apakah anda tertarik dengan fitur <i>pre-order</i> (pesan dulu, ambil atau antar nanti)?	Ya tertarik mas, itu kan lebih ke pelanggan yaa, yang penting pesanan masuknya jelas untuk di antar atau di pre order.

9.	Bagaimana menurut anda fitur pelacakan pesanan <i>real-time</i> ?	Oh penting mas menurut saya karena itu berpengaruh pada customer sudah tahu atau belum pesanannya sampai atau belum.
10.	Seberapa penting integrasi aplikasi dengan media sosial untuk promosi bisnis Anda?	Penting, Mas karena itu juga buat promosi produk-produk kami.

Nama: Rukma

Umur: 51

Golongan: Pemilik Usaha Food & Beverage

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, seberapa penting aplikasi untuk bisnis F&B Anda?	Menurut saya penting sekali ya Mas ya karena sekarang kebanyakan pelanggan lebih suka pesan lewat aplikasi.
2.	Apakah anda sudah punya aplikasi sendiri atau masih pakai aplikasi pihak ketiga (seperti GoFood/GrabFood)?	Saya masih pakai GoFood dan GrabFood lebih praktis walau komposisinya cukup besar.
3.	Apa kesulitan terbesar saat mengelola pesanan <i>online</i> lewat aplikasi?	Kadang stok tidak sinkron, menu sudah habis tapi malah muncul di aplikasi. Kalau order ramai, juga dapur agak kewalahan.
4.	Menurut anda, fitur apa yang paling penting ada di aplikasi F&B?	Yang jelas manajemen pemasaran, pembayaran mudah, dan notifikasi real time.
5.	Bagaimana pendapat Anda tentang sistem <i>rating</i> dan <i>review</i> di aplikasi? Membantu atau justru menyulitkan?	Cukup membantu untuk masukan tapi kadang menyulitkan kalau review tidak sesuai kenyataan.
6.	Anda lebih suka aplikasi untuk pesan antar, pesan makan di tempat, atau dua-duanya?	Kalau bisa dua-duanya biar semua kebutuhan pelanggan terakomodasi.
7.	Bagaimana cara Anda ingin berkomunikasi dengan pelanggan lewat aplikasi (<i>chat</i> , notifikasi, dll)?	Lewat chat untuk konfirmasi pesanan dan notifikasi untuk promo atau status pesanan.
8.	Apakah anda tertarik dengan fitur <i>pre-order</i> (pesan dulu, ambil atau antar nanti)?	Iya itu bagus. Jadi pelanggan bisa pesan lebih awal dan kami bisa atur produksinya lebih rapi.

9.	Bagaimana menurut anda fitur pelacakan pesanan <i>real-time</i> ?	Penting supaya pelanggan bisa tenang karena tahu posisi pesanannya.
10.	Seberapa penting integrasi aplikasi dengan media sosial untuk promosi bisnis Anda?	Sangat penting karena promosi lewat Instagram atau TikTok itu sekarang paling efektif.

Nama: Sekar

Umur: 54

Golongan: Pemilik Usaha Food & Beverage

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, seberapa penting aplikasi untuk bisnis F&B Anda?	Penting mas, apalagi zaman sekarang serba canggih yaa, jadi sangat penting dan memudahkan
2.	Apakah anda sudah punya aplikasi sendiri atau masih pakai aplikasi pihak ketiga (seperti GoFood/GrabFood)?	Ibu pakai gofood dan grabfood mas
3.	Apa kesulitan terbesar saat mengelola pesanan <i>online</i> lewat aplikasi?	Ya itu mas nanti kalau kadang-kadang kan <i>driver</i> udah dateng Ibu belum siap terus kurirnya ya nunggu terus kan sambil jualan jadinya takutnya ketetera juga tapi gapapa bagus juga sih.
4.	Menurut anda, fitur apa yang paling penting ada di aplikasi F&B?	Fitur management stok dan laporan penjualan otomatis tuh karena sangat membantu dalam mengatur operasional harian.
5.	Bagaimana pendapat Anda tentang sistem <i>rating</i> dan <i>review</i> di aplikasi? Membantu atau justru menyulitkan?	Ya itu maksudnya anak karyawan apa itu ya pada itu ya kalau saya rasa ya karena bisa jadi alat ukur performa karyawan juga Mas kalau rating turun berarti ada yang perlu dievaluasi kan.
6.	Anda lebih suka aplikasi untuk pesan antar, pesan makan di tempat, atau dua-duanya?	Ya kalau Ibu tuh ya keduanya ya suka cuman kan kadang-kadang kalau pas rame itu ya agak telat ya kan. Pelanggan tidak perlu antri lama, jadi itu kita harus gimana caranya Mas supaya pelanggan tidak ini menunggu lama kan ya kan untuk istilahnya kalau orang jualan itu servicenya kita harus gitu dikasih yang terbaik ya betul. Terbaik

7.	Bagaimana cara Anda ingin berkomunikasi dengan pelanggan lewat aplikasi (<i>chat</i> , notifikasi, dll)?	terutama kalau ada perubahan menu atau pesanan itu ya kita ya langsung siap harus cepat gitu loh kadang-kadang kan ada pernah lho Ibu Mas, kan Ibu nggak tahu tapi Ibu cepat tanggap sih Bu tambah ini
8.	Apakah anda tertarik dengan fitur <i>pre-order</i> (pesan dulu, ambil atau antar nanti)?	Ya tertarik sih Mas kan tapi itu kan kita harus anu lebih awal dalam hal menyiapkan bahan makanan itu harus siap jadi itu datang kita udah harus siap juga ini kan.
9.	Bagaimana menurut anda fitur pelacakan pesanan <i>real-time</i> ?	Membantu pelanggan bisa memantau sendiri tanpa harus sering-sering menghubungi kami, gitu Mas
10.	Seberapa penting integrasi aplikasi dengan media sosial untuk promosi bisnis Anda?	Oh iya penting banget sih Mas itu penting terus zaman sekarang kan ya jadi gitu karena promosi di media itu ya penting karena biar anak-anak tuh tau oh tempat Bu Seger, supaya ya itu ada makanan ini itu jadinya tau.



B. Lampiran Pengujian



