

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

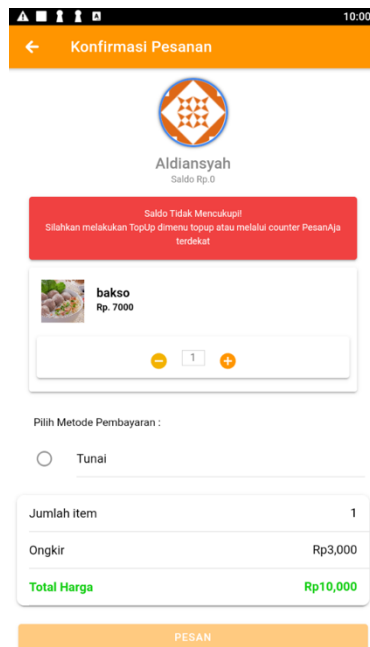
Kantin di lingkungan kampus menjadi pusat kegiatan sosial dan kuliner bagi mahasiswa dan staf Universitas. Setiap kampus pasti mempunyai kantin, beberapa kampus pun memiliki kantin-kantin yang populer hingga dikenali oleh lingkungan luar universitas. ADI Kantin merupakan unit usaha kantin yang melayani penyediaan kebutuhan makanan dan minuman bagi dosen, karyawan dan mahasiswa dilingkup Universitas Ahmad Dahlan dan sekitarnya.

Perkembangan teknologi di era digital saat ini mengalami perkembangan yang sangat cepat. Sehingga dalam menghadapi perkembangan teknologi pemesanan makanan secara online yang semakin populer, ADI kantin bekerjasama dengan KUBI untuk mengembangkan aplikasi PesanAja. Aplikasi PesanAja merupakan aplikasi pemesanan makanan dan minuman secara online yang dapat memudahkan pengguna memesan makanan atau minuman di sekitar Universitas Ahmad Dahlan. Pembuatan aplikasi PesanAja sebelumnya dibuat berdasarkan ide dan kreativitas Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan.

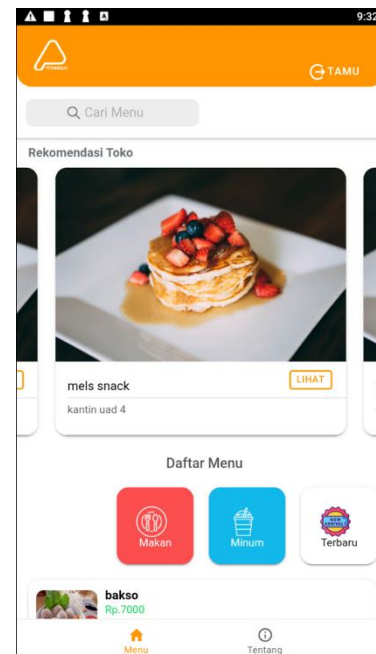
Habib Baharuddin Husain (2021) melakukan penelitian terkait aplikasi PesanAja dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) Kepada 10 responden yaitu Karyawan Universitas Ahmad Dahlan dan mendapatkan skor SUS sebesar 65.

Menurut salah satu pengguna aplikasi PesanAja yakni Andini Mandala Putri Karyawan Lab Universitas Ahmad Dahlan, aplikasi PesanAja memiliki tampilan yang kurang *responsive* yang membuat tampilannya terasa kaku dan fitu yang kurang lengkap seperti membeli 2 makanan dalam sekali order atau tidak adanya menu keranjang pada aplikasi.

Dampak dari kelemahan aplikasi tersebut yaitu membuat pengguna tidak dapat menggunakan aplikasi dengan nyaman sehingga menyebabkan meningkatnya keluhan dari para pengguna.



Gambar 1. 1 tampilan keranjang aplikasi PesanAja sebelum penelitian



Gambar 1. 2 tampilan beranda aplikasi PesanAja sebelum penelitian

Hasil dari evaluasi aplikasi PesanAja menggunakan pengujian *Usability* dengan kuesioner *System Usability scale (SUS)* mendapat hasil skor rata-rata akhir 65. Menurut skor skala SUS diketahui bahwa dengan skor 65 dapat dikategorikan sebagai marginal high pada tingkatan *acceptability range* kategori ini masih belum mencapai pada tingkatan *acceptable*.

Dimana *Usability* suatu aplikasi dapat masuk dalam kategori *acceptable* bila mencapai skor 68 keatas. Skor akhir ini jika diukur dari tingkat *grade scale* skor 65 ini di kategorikan pada *grade D* yang artinya bahwa tingkat *Usability* aplikasi ini masih belum membuat puas pengguna ketika menggunakannya. Skor ini jika di ukur pada tingkat

adjective rating masih mendapati pada tingkatan OK saja belum mencapai pada tingkatan *good*.

hasil skor akhir pengujian *Usability* bahwa tampilan dari aplikasi PesanAja yang di rancang tanpa menggunakan HCD masih memiliki skor yang rendah dan belum bisa di terima oleh pengguna. Sehingga penelitian ini bermaksud mengembangkan antarmuka aplikasi PesanAja agar dapat mempermudah pengguna dalam berinteraksi dan memberikan kenyamanan saat melakukan pemesanan makanan melalui aplikasi dan meraih skor nilai SUS diatas 68.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, bahwa rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan antarmuka pengguna pada aplikasi PesanAja dengan metode *Human Centered Design* agar pengguna dapat memesan dengan aplikasi PesanAja dengan baik. Kesimpulannya, bahwa masalah yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Tampilan yang tidak *responsive* sehingga menyebabkan tampilan terlihat kurang menarik dan terlihat kaku. Dampaknya membuat pengguna yang tidak menyukai tampilan beralih ke aplikasi *food delivery* lainnya.
2. Aplikasi yang tidak dapat diakses menggunakan *Personal Computer / laptop*.

## 1.3. Batasan Masalah Penelitian

Adapun batasan masalah yang digunakan peneliti supaya pengkajian pada penelitian ini lebih efektif, efisien, terarah dan dapat dikaji lebih mendalam. Oleh sebab itu, peneliti mempunyai batasan masalah sebagai berikut :

1. Pengkajian ini berpusat pada pengembangan antarmuka penggunaan pada aplikasi PesanAja.
2. Evaluasi dari pengembangan aplikasi ini menggunakan metode pendekatan *Human Centered Design*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan Universitas yang berlokasi di Yogyakarta.
4. Tampilan tidak mencakup pembayaran atau pengelolaan transaksi penyajian.
5. Tampilan tidak mencakup tampilan admin pada aplikasi PesanAja.
6. Tidak memberi rating pada produk dalam aplikasi PesanAja.
7. Skor nilai kuesioner SUS tidak boleh kurang dari 68.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah :

1. Mengembangkan antarmuka penggunaan aplikasi PesanAja sehingga memiliki tampilan yang responsif dan melengkapi fitur-fitur yang belum bisa digunakan.
2. Mengetahui penggunaan metode pendekatan *Human Centered Design* dalam proses pengembangan aplikasi PesanAja.
3. Merubah hasil skor nilai kuesioner SUS menjadi lebih dari 68.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Menambah implementasi aplikasi PesanAja dengan tampilan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna.

Memberikan kemudahan bagi para pengguna sehingga dapat meningkatkan kualitas pada aplikasi yang dimana akan berdampak baik terhadap kepuasan pengguna dan menjadi nilai tambah akan keberhasilan penerapan aplikasi PesanAja.