

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi sekarang ini menjadi sesuatu yang mudah dioperasikan dan menjamur di hampir semua kalangan terutama mahasiswa. Sebagai insan yang hadir di era teknologi, mahasiswa sudah terbiasa dengan kemudahan dalam segala aktivitas yang berhubungan dengan penggunaan teknologi. Kesibukan sehari-hari sebagai mahasiswa secara akademik menyita perhatian yang lebih sehingga lebih banyak waktu selama di kampus dibanding di tempat tinggal. Di samping itu kebutuhan pokok sebagai manusia tetap harus dipenuhi untuk mendukung berjalannya kewajiban yang diemban sebagai seorang mahasiswa. Kehadiran berbagai jenis aplikasi dewasa ini, bersaing merebut hati para pengguna teknologi yang berdampak pada mahasiswa yang hampir keseluruhannya akrab dengan teknologi.

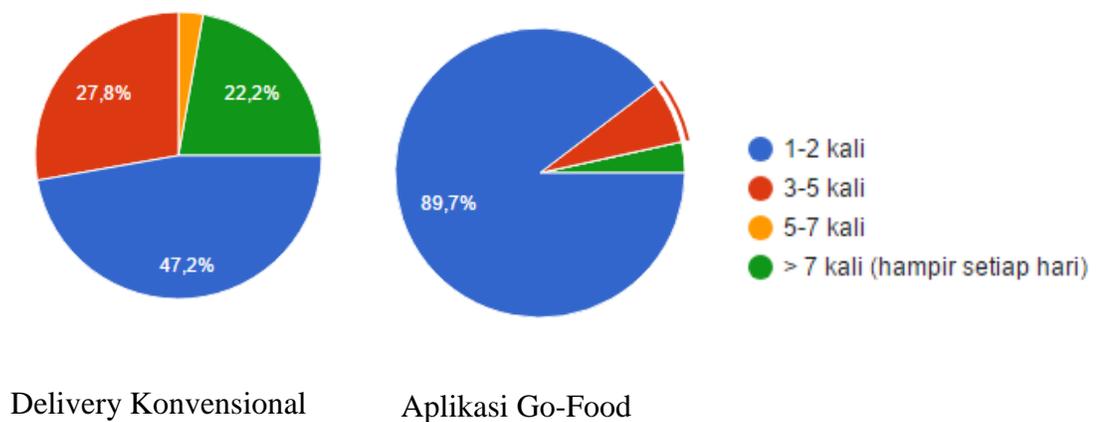
Universitas Telkom dengan jumlah mahasiswa lebih dari 20.000 menjadi contoh bahwa mahasiswa kerap menggunakan teknologi dalam memenuhi kebutuhan pokok. Dari ribuan mahasiswa diambil 40 orang mahasiswa Telkom University dari berbagai jurusan dan fakultas sebagai sampel. Sebagian besar mahasiswa masih menggunakan *delivery* makanan secara konvensional yaitu dengan mengumpulkan brosur makanan yang disebar dan dilekatkan pada pintu kamar asrama atau kosan seperti bukti gambar di bawah ini. Lalu menghubungi tempat penjual makanan melalui sms ataupun telpon.



Gambar I. 1 Foto salah satu pintu kamar asrama

Begitu juga dengan media promosi para penjual makanan di sekitar Universitas Telkom, mereka masih menggunakan brosur sebagai media promosi setiap tahunnya. Dengan brosur yang disebar, penjual tidak dapat mengukur berapa presentase keberhasilan pendapatan yang didapat dari sejumlah brosur yang dibagikan secara acak kepada mahasiswa.

Dengan tujuan memecahkan problema yang terjadi, saat ini sudah ada startup yang meluncurkan berbagai aplikasi baru sebagai alternatif solusi dari permasalahan yang telah disampaikan di atas. Seperti sebuah startup yang menyediakan aplikasi pemesanan makanan dan telah tersebar di berbagai kota di Indonesia yang turut berkontribusi dalam menyelesaikan masalah tersebut.



Gambar I. 2 Diagram perbandingan frekuensi penggunaan *delivery konvensional* dan aplikasi *Go-Food*

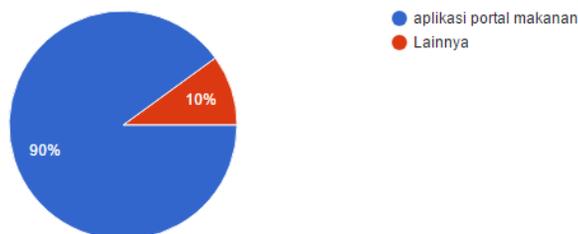
Namun dari gambar I.2 di atas, bisa diamati frekuensi penggunaan *delivery konvensional* masih lebih banyak dibandingkan penggunaan aplikasi *Go-Food* dengan hasil yang didapat dalam rentang waktu satu minggu, 47,2 % menggunakan 1-2 kali layanan *delivery*, 27,8% menggunakan 3-5 kali seminggu, bahkan 22,2% menggunakan lebih dari 7 kali seminggu atau bisa dikatakan hampir setiap hari menggunakan aplikasi layanan *delivery* makanan secara konvensional, dengan kalkulasi total 52.8% dari sampel menggunakan *delivery konvensional* lebih dari 3

kali dalam seminggu. Berbeda dengan penggunaan aplikasi Go-Food yang 89,7% menggunakan dalam rentang 1-2 kali seminggu dan hanya 10.3% yang menggunakan aplikasi lebih dari 3 kali atau hampir setiap hari..

Dari perbandingan di atas ditemukan bahwa alasan mahasiswa masih menggunakan delivery konvensional dibanding aplikasi *Go-food* adalah karena harga makanan menjadi jauh lebih mahal, warung yang dicari tidak terdaftar pada *Go-Food* serta beberapa alasan lainnya diantaranya bukan harga mahasiswa, praktis tetapi tidak efisien waktu.

Ekspektasi mahasiswa Universitas Telkom pada aplikasi *Go-Food* yang sudah ada pun banyak yang belum terpenuhi mengingat cakupan aplikasi yang luas dan tidak dikhususkan untuk mahasiswa. Beberapa orang menyampaikan ekspektasi pada aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan mereka seperti warung-warung kecil terdaftar pada aplikasi, diberi tahu kapan makanan mulai diantar, waktu *delivery* dipercepat, terkadang harga belum *diupdate*, fitur cukup membingungkan, terkadang pesanan diantar lebih dari 30 menit, sering mengalami kesalahan pesanan karena *driver* tidak mengerti pesanan yang dipesan, ongkos kirim makanan dikurangi, ketepatan waktu pemesanan dan informasi kapan makanan akan sampai, *fast respon*.

90% dari sampel yang diambil menyatakan aplikasi portal makanan merupakan harapan mereka untuk memudahkan melakukan pemesanan makanan selama berkuliah di Universitas Telkom, seperti yang digambarkan pada gambar I.3 di bawah ini.



Gambar I. 3 Diagram presentase solusi yang dibutuhkan

Karena itu, *Call Me* hadir untuk menjawab kebutuhan mahasiswa Universitas Telkom dalam melakukan pemesanan makanan selama perkuliahan. Sebagai sebuah *start up* yang akan dibangun, aplikasi *Call Me* merupakan aplikasi portal makanan berbasis android yang bekerjasama dengan berbagai tempat makan yang memiliki layanan *delivery* dan tersebar di sekitar Universitas Telkom dan dapat memenuhi ekspektasi mahasiswa dalam pemesanan makanan dan juga penjual dalam mengelola pesanan. Di samping itu, penjual dapat mempromosikan usahanya melalui aplikasi dengan mudah dan terukur sekaligus dapat diketahui secara *real time* oleh *customer*.

Oleh karena itu, pada penelitian ini, penulis merancang aplikasi yang memudahkan *customer* melakukan pemesanan dan memantau status pemesanan serta penjual dalam mengelola pesanan yang diterima. Dalam perancangan aplikasi *Call Me* ini, penulis menerapkan model bisnis yang digunakan untuk menjadikan aplikasi *Call Me* sebuah *startup* yang memiliki harga yang sesuai dengan keadaan mahasiswa namun tetap dapat menghasilkan keuntungan, berkelanjutan dan pada akhirnya dapat menggantikan penggunaan *delivery* konvensional yang berjalan hingga saat ini.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan :

1. Aplikasi *Call Me* dengan fitur seperti apa yang akan memudahkan *customer* dalam memesan makanan dan penjual dalam mengelola pesanan?
2. Aplikasi *Call Me* dengan *user interface* seperti apa agar *customer* dapat melakukan pemesanan makanan dan penjual dapat mengelola pesanan?
3. Model bisnis seperti apa yang dapat diterapkan pada aplikasi *Call Me* agar menjadi bisnis yang berkelanjutan?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Merancang aplikasi *Call Me* menggunakan fitur pemesanan *online* dan *in-chat app* bagi *customer* untuk memudahkan pemesanan, fitur kelola pesanan dan *in-chat app*.
2. Merancang *user interface* aplikasi *Call Me* untuk pemesanan makanan bagi *customer* dan pengelolaan pesanan bagi penjual.
3. Menerapkan model bisnis *hooked model* supaya menjadi *habit-forming product* pada aplikasi *Call Me*.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. *Customer* dalam melakukan pemesanan makanan secara online melalui aplikasi *Call Me* dan memantau status pemesanan makanan yang telah dibuat.
2. Penjual dapat mengelola pemesanan serta melakukan promosi makanan dan tempat makan miliknya melalui aplikasi *Call Me*.

I.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Hal-hal yang menjadi batasan dalam perancangan aplikasi ini adalah :

1. Lingkup objek studi terbatas pada mahasiswa dan masyarakat sekitar Universitas Telkom.
2. Asumsi bahwa penjual memiliki *smartphone* dan dapat mengoperasikannya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas juga hasil-hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi pengembangan model penelitian dan sistematika pemecahan masalah.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Pada bab ini dijelaskan hasil analisis dan desain yang nantinya akan diimplementasikan menjadi sebuah aplikasi. Analisis yang dibahas pada bab ini merupakan analisis bisnis dan juga teknis.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Pada bab ini dijelaskan bagaimana implementasi dari hasil analisis dan desain yang sudah dilakukan serta bagaimana proses *deployment* dan pengujian untuk memastikan aplikasi layak untuk dipakai.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini ditarik kesimpulan dan saran akan penelitian yang sudah dilakukan.