

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Meningkatnya animo masyarakat terhadap industri makanan dan minuman yang semakin tinggi, menyebabkan sebuah masalah tersendiri bagi para pelaku usaha di bidang *Cepat Saji*, khusus nya terhadap masalah pada sistem antrian. Proses pelanggan datang untuk menerima pelayanan atau memesan produk, kemudian menunggu giliran, dan akhirnya meninggalkan tempat adalah suatu contoh dari sistem antrian [1]. Penyedia jasa atau produk perlu memperhatikan dengan cermat pola kedatangan pelanggan sebagai salah satu aspek krusial [1]. Ketidakpuasan pelanggan pada waktu tunggu adalah hal yang serius, dan merupakan persoalan yang membutuhkan sebuah solusi. Hal ini dapat saja mengarah pada fenomena “kemarahan antrian” yang dapat menyebabkan pelecehan fisik maupun verbal sebagai akibat dari penundaan yang kecil sekalipun [2]. Karena proses mengantri adalah jenis kegiatan yang sangat membosankan dan sangat membuang waktu.

Berbagai jenis cara telah diupayakan untuk membantu mengatur dan membantu para pelanggan yang kerap resah dan bosan ketika sedang menunggu antrian yang sangat lama dan panjang dilokasi. Salah satu upaya tersebut adalah dengan memberikan layanan sistem antrian mobile virtual. Saat ini, telah banyak bermunculan platform ataupun aplikasi yang telah hadir untuk membantu mengatur sistem antrian virtual, seperti hal nya AntriQue, qiwii, dan ExaQue, yang dimana dari setiap platform tersebut memiliki kelebihan dan kelemahan nya masing-masing, terutama dalam penerapan desain User Interface. Menurut [13] user interface memiliki sebuah peran penting dalam proses identifikasi dan pemanduan suatu fungsi didalam internet. Dengan perkembangan internet yang semakin meningkat desain user interface tidak lah hanya sebatas pengakuan sederhana dan estetika yang formal, melainkan bertahap secara meningkat, baik dari segi kegunaan maupun kemudahan menggunakannya. Hal tersebut dapat mengacu terhadap tingkat usability dari penggunaan sebuah aplikasi. Dikarenakan unsur daripada usability yang baik itu dapat dicapai ketika memiliki desain user interface (desain antarmuka pengguna) yang baik yang dimana sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari para pengguna [4]. User Interface sendiri dari segi perspektif kognitif nya terdapat fitur fisik. Ciri-ciri fitur fisik antara lain dapat berupa ekspresi eksternal dari unsur-unsur yang ada dalam desain seperti hal nya ikon, latar belakang, garis, bentuk, warna dan juga ukuran [13]. Maka dari itu hal tersebut haruslah selaras dan kontras agar tercipta nya sebuah desain dengan tingkat usability yang baik.

Untuk membantu menyelesaikan problematika yang peneliti dapatkan pada fenomena yang kerap terjadi di dalam sebuah antrian. Antrian hadir dengan menawarkan konsep antrian virtual untuk para pelanggan dengan hanya terfokus pada antrian di industri *Cepat Saji*, dikarenakan pada fenomena antrian yang kerap terjadi pada industri ini, sering terjadi lonjakan kumpulan para pengantri secara fisik dilokasi sehingga banyak dari mereka yang mengalami ketidak nyaman dalam waktu tunggu dan juga kerap terjadi kesalahan dalam penerimaan orderan.

Untuk membantu mendapatkan desain user interface yang memiliki tingkat usability yang baik dan sesuai untuk menyelesaikan dari fenomena yang kerap terjadi didalam sebuah sistem antrian bagi para pelanggan, diterapkan nya metode Goal-Directed Design (GDD). Karena metode GDD adalah metode yang menghubungkan antara pengguna dan object desain, dan dilakukan nya pertimbangan dari pengguna nya, sehingga tidak membebani pengguna untuk mencapai tujuan atau sasaran nya [5]. Goal-Directed Design juga memiliki komitmen terhadap tercapai nya suatu desain yang sesuai dengan tujuan para pengguna nya, sehingga desain yang dihasilkan bersifat objektif [8]. Selaras untuk diterapkan didalam User Interface (UI) Antrian Virtual yang nanti nya akan membantu para pelanggan didalam sebuah sistem mengantri. Hasil desain User Interface yang telah dirancang dan sudah di implementasikan kedalam bentuk aplikasi mobile tersebut nanti nya akan dilakukan pengujian dengan menerapkan metode System Usability Scale (SUS) dan juga Usability Testing untuk mengukur tingkat kegunaan dan kemudahan cara penggunaannya, untuk nanti nya dijadikan sebagai pengalaman pengguna (UX) pada Antrian Virtual.

### **1.2 Topik dan Batasannya**

Suatu aplikasi apabila desain user interface nya tidak memenuhi usability yang sesuai dengan kebutuhan ataupun tujuan dari pengguna seperti hal nya, pengguna mengalami kesulitan ketika mengakses aplikasi, sehingga pengguna sulit mendapatkan informasi mengenai fitur maupun cara menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, terlampir beberapa pertanyaan penelitian yang akan diangkat sebagai berikut:

1. Bagaimana model User Interface dan User Experience aplikasi pelanggan Antria dengan menerapkan metode pendekatan Goal-Directed Design?
2. Apakah model User Interface dan User Experience aplikasi pelanggan Antria yang telah dibuat dengan menerapkan metode pendekatan Goal-Directed Design sudah memenuhi usability dan membantu para pelanggan pada sistem antrian?

Batasan masalah dari perancangan desain User Interface dan User Experience pelanggan pada Startup Antria adalah sebagai berikut:

1. Memfokuskan perancangan desain hanya pada aplikasi pelanggan.

### **1.3 Tujuan**

Perancangan ini tentu saja memiliki tujuan yang ingin dicapai, antara lain sebagai berikut:

1. Membangun desain User Interface dan User Experience pelanggan dengan menerapkan metode pendekatan Goal-Directed Design.
2. Mendapatkan desain User Interface dan User Experience pelanggan yang telah memenuhi usability dan membantu para pelanggan dalam sebuah sistem antrian.