

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era digital membawa perubahan signifikan terhadap pola perilaku masyarakat, termasuk dalam memenuhi kebutuhan makanan sehari-hari. Layanan pemesanan makanan berbasis mobile menjadi pilihan utama karena menawarkan kemudahan, kecepatan, serta berbagai promo yang menarik bagi pengguna. Pertumbuhan industri online food delivery di Indonesia juga terus meningkat setiap tahunnya, sehingga kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada aplikasi menjadi aspek penting untuk memastikan kenyamanan serta efektivitas layanan.

Domino's Pizza Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut melalui aplikasi mobile yang dirancang untuk memudahkan proses pemesanan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pemilihan menu, penentuan cabang terdekat, pengaturan metode pengiriman, hingga pembayaran secara daring. Namun, keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kualitas desain User Interface (UI) dan User Experience (UX) yang mampu memberikan kemudahan, kejelasan informasi, serta kenyamanan selama proses penggunaan.

Berdasarkan pengamatan awal dan ulasan pengguna pada Google Play Store, masih ditemukan beberapa keluhan mengenai pengalaman penggunaan aplikasi Domino's Pizza Indonesia. Sejumlah pengguna menyampaikan bahwa navigasi menu kurang intuitif, tampilan informasi produk kurang jelas, serta proses pembayaran terkadang mengalami kegagalan. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan

pengguna, bahkan mendorong pengguna untuk beralih ke layanan lain dengan kualitas UX yang lebih baik.

Evaluasi UX diperlukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Salah satu metode yang sering digunakan dalam pengukuran pengalaman pengguna adalah User Experience Questionnaire (UEQ), yang menilai pengalaman pengguna melalui enam aspek utama, yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Metode ini dinilai efektif karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap sebuah sistem secara kuantitatif..

Penelitian-penelitian terdahulu turut menunjukkan pentingnya evaluasi UX pada aplikasi pemesanan makanan. Sari dan Wijaya menemukan bahwa pada aplikasi ShopeeFood, aspek Perspicuity memperoleh nilai rendah karena navigasi dianggap kurang jelas oleh pengguna [1]. Sementara penelitian oleh Indriyani menunjukkan bahwa aplikasi Pizza Hut Delivery memiliki kelemahan pada aspek Efficiency dan Dependability, terutama dalam proses checkout. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi UI/UX merupakan proses yang perlu dilakukan secara berkelanjutan agar aplikasi dapat terus memenuhi kebutuhan pengguna [2].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini tidak hanya dilakukan pengukuran pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ, tetapi juga dilakukan perancangan mockup redesign sebagai upaya memberikan gambaran solusi visual terhadap permasalahan UI/UX yang ditemukan. Mockup redesign ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam meningkatkan tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna agar lebih mudah dipahami, lebih efisien, dan lebih nyaman digunakan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami navigasi dan tampilan informasi pada aplikasi Domino's Pizza Indonesia.
2. Proses pemesanan, termasuk pemilihan menu dan pembayaran, belum berjalan optimal sehingga menurunkan kenyamanan pengguna.
3. Belum tersedia evaluasi terstruktur menggunakan metode UEQ serta belum ada rancangan mockup redesign untuk solusi perbaikan UI/UX aplikasi..

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana pengalaman pengguna terhadap aplikasi Domino's Pizza Indonesia berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode UEQ?
2. Aspek UI/UX apa saja yang dinilai kurang optimal oleh pengguna berdasarkan hasil evaluasi UEQ?
3. Bagaimana rancangan mockup redesign yang dapat diusulkan sebagai solusi dari permasalahan UI/UX yang ditemukan?

1.4 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi Domino's Pizza Indonesia melalui pengukuran menggunakan UEQ.
2. Untuk mengidentifikasi aspek UI/UX yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil evaluasi UEQ.
3. Untuk menghasilkan rancangan mockup redesign sebagai rekomendasi perbaikan antarmuka aplikasi.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Penelitian difokuskan pada aplikasi Domino's Pizza Indonesia versi mobile (Android/iOS).
2. Metode evaluasi UX yang digunakan terbatas pada User Experience Questionnaire (UEQ).
3. Responden penelitian adalah pengguna yang pernah menggunakan aplikasi untuk melakukan pemesanan pada toko Dominos pizza jatiasih
4. Analisis UI/UX dilakukan pada enam aspek UEQ yaitu: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.
5. Mockup yang dihasilkan berupa usulan desain (bukan implementasi kode) yang bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka.

