

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara berinteraksi, berbelanja, dan mengonsumsi produk sehari-hari. Salah satu bentuk nyata dari kemajuan tersebut adalah meningkatnya penggunaan aplikasi mobile dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana layanan berbasis digital yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan personalisasi. Menurut Weichbroth, pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan aplikasi, karena secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna. Oleh sebab itu, pengembang aplikasi perlu memperhatikan aspek kemudahan penggunaan (*usability*) dan desain antarmuka yang intuitif agar mampu bersaing di pasar digital yang kompetitif [1].

Seiring dengan meningkatnya tren konsumsi kopi di kalangan masyarakat urban, berbagai kedai kopi mulai berinovasi dengan menghadirkan layanan digital melalui aplikasi pemesanan berbasis mobile. Aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk melakukan pemesanan dan pembayaran, tetapi juga berfungsi sebagai media untuk membangun hubungan yang lebih kuat antara pelanggan dan merek melalui sistem poin, promo, serta fitur personalisasi pesanan. Penerapan teknologi ini

memberikan pengalaman baru bagi pelanggan yang menginginkan proses transaksi cepat dan praktis tanpa harus menunggu lama di gerai. Menurut Chung, Han, dan Koo penggunaan aplikasi pemesanan kopi berbasis mobile mampu meningkatkan keterlibatan pelanggan (*customer engagement*) dan loyalitas merek secara signifikan [2]. Selanjutnya, Mulyani, Sari, dan Prasetyo menjelaskan bahwa tampilan antarmuka yang menarik dan pengalaman pengguna yang baik menjadi elemen kunci dalam menjaga minat pelanggan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut [3].

Melanjutkan pembahasan mengenai perkembangan teknologi digital pada layanan pemesanan kopi, aplikasi Tomoro *Coffee* menjadi salah satu inovasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses pemesanan minuman berbasis mobile. Aplikasi ini dikembangkan oleh Tomoro Global sebagai bagian dari strategi digitalisasi layanan kedai kopi modern di Indonesia. Melalui *platform* ini, pengguna dapat dengan mudah melakukan pemesanan, memilih menu sesuai preferensi, serta menyesuaikan komposisi minuman. Selain itu, aplikasi Tomoro *Coffee* juga dilengkapi dengan fitur pendukung seperti sistem pembayaran digital, keanggotaan (*membership*), program poin loyalitas, serta promo berbasis lokasi yang memberikan nilai tambah bagi pengguna. Dengan berbagai macam tawaran yang diberikan, aplikasi ini mampu menarik perhatian masyarakat urban yang menginginkan pengalaman praktis dan cepat dalam menikmati kopi. Berdasarkan data di *Google Play Store*, aplikasi Tomoro *Coffee* telah diunduh lebih dari 1 juta kali dan memperoleh rating 4,3 bintang, yang mencerminkan tingginya minat pengguna terhadap layanan digital yang ditawarkan oleh *brand* ini [4].

Meskipun aplikasi *Tomoro Coffee* telah memperoleh respons positif dari pengguna yang tercermin dari jumlah unduhan serta penilaian pada *platform Google Play Store*, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi sekunder terhadap ulasan pengguna pada *Google Play Store* tahun 2025, dari sekitar ± 4.000 ulasan yang dianalisis terdapat sekitar 30%–35% ulasan yang menyampaikan pengalaman negatif terhadap aplikasi. Keluhan yang disampaikan pengguna meliputi waktu pemuatan (*loading*) yang lama, aplikasi yang tidak dapat digunakan setelah pembaruan, permasalahan pada alur tampilan antarmuka, serta keterbatasan fitur kustomisasi pesanan. Namun demikian, penelitian ini secara khusus memfokuskan pada permasalahan yang berkaitan dengan tampilan antarmuka aplikasi (*user interface*) dan fitur kustomisasi pesanan karena kedua aspek tersebut secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan. Diperkirakan terdapat sekitar 150 hingga 300 pengguna yang mengalami kesulitan saat melakukan pemesanan akibat navigasi dan tata letak antarmuka yang dinilai kurang intuitif sehingga menurunkan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi. Selain itu, sekitar 120 hingga 200 pengguna juga mengeluhkan keterbatasan fitur kustomisasi pesanan, seperti kurangnya opsi untuk menyesuaikan tingkat gula, jumlah es, jenis susu, maupun ketersediaan kolom catatan khusus bagi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna pada aplikasi *Tomoro Coffee* belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna sehingga

berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan aplikasi tersebut.

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan perbaikan pada aspek antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) melalui dua langkah utama. Pertama, melakukan perbaikan pada alur pemesanan dan tampilan antarmuka aplikasi. Perbaikan ini meliputi penyederhanaan alur navigasi agar proses pemesanan lebih mudah dipahami oleh pengguna serta peningkatan keseragaman elemen visual sehingga tampilan aplikasi menjadi lebih jelas dan nyaman digunakan. Kedua, menambahkan fitur kustomisasi pesanan yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan preferensi minuman, seperti tingkat es, tingkat gula, serta penambahan catatan khusus sesuai kebutuhan pengguna. Perancangan ulang antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) tersebut akan diwujudkan dalam bentuk prototipe interaktif menggunakan Figma. Selanjutnya, prototipe yang telah dirancang akan diuji kembali menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat *usability* serta memperoleh umpan balik dari pengguna terhadap rancangan yang diusulkan.

Dengan mempertimbangkan permasalahan tersebut serta efektivitas metode SUS dalam menilai tingkat *usability* aplikasi, maka penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“EVALUASI USABILITY DAN REKOMENDASI PERBAIKAN UI/UX PADA APLIKASI TOMORO COFFEE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) dan kualitas antarmuka pengguna (UI/UX) pada aplikasi *Tomoro Coffee*?
2. Bagaimana pengembangan fitur kustomisasi pesanan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Tomoro Coffee*?

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup tertentu agar fokus dan hasilnya lebih terarah. Batasan tersebut yaitu :

1. Data yang dikumpulkan berasal dari kuesioner yang disusun menggunakan *Google Form*. Responden penelitian ini adalah orang - orang yang menggunakan aplikasi *Tomoro Coffee*.
2. Pada penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan pengukuran berupa skala likert (1 – 5) untuk mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden.
3. Penelitian ini akan menyertakan perancangan sistem yang terbatas pada komponen *input*, *output*, dan algoritma dalam bentuk desain UI/UX menggunakan tool FIGMA.
4. Penelitian hanya mencakup aspek *front-end*, tanpa melibatkan implementasi back-end atau sistem fungsional secara menyeluruh.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Sejalan dengan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menilai tingkat *usability* (kegunaan dan kemudahan penggunaan) aplikasi Tomoro *Coffee* berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengidentifikasi aspek-aspek *usability* yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari aplikasi Tomoro *Coffee* berdasarkan hasil evaluasi SUS.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan serta menambah fitur kustomisasi pesanan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi Tomoro *Coffee*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi ilmiah di bidang interaksi manusia dan komputer, khususnya dalam hal evaluasi *usability* pada aplikasi *mobile*. Dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), penelitian ini memberikan contoh penerapan alat ukur *usability* yang sederhana namun efektif, sehingga dapat dijadikan referensi oleh mahasiswa, peneliti, atau akademisi lain yang tertarik melakukan studi serupa.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan gambaran langsung mengenai tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi Tomoro *Coffee* berdasarkan persepsi pengguna. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan

masukan bagi tim pengembang aplikasi untuk memperbaiki atau mengoptimalkan fitur-fitur yang kurang *user-friendly*. Dengan demikian, aplikasi dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai isi penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan serta manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas landasan secara teoritis yang berupa definisi-definisi yang mendukung penelitian. Hal ini diperoleh dari studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dan metode-metode apa saja yang akan digunakan untuk mengevaluasi *usability* aplikasi.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil evaluasi *usability* aplikasi yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh pengguna.

BAB V : HASIL REKOMENDASI PERBAIKAN

Pada bab ini merupakan bagian yang menyajikan hasil rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan evaluasi dalam penelitian, yang bertujuan untuk memberikan saran pengembangan lebih lanjut terhadap aplikasi agar lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup dari penulisan laporan, dimana penulis akan membuat suatu kesimpulan atas hasil evaluasi, serta saran-saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian.