

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan layanan digital berbasis aplikasi di sektor *Food & Beverage* menunjukkan pergeseran perilaku konsumen menuju pemesanan online yang mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan akses layanan secara real-time. Studi empiris pada aplikasi *Coffee Shop* dan layanan pemesanan makanan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna (*user experience*) dan *usability* menjadi penentu utama kepuasan pengguna, termasuk aspek navigasi, interaksi menu, dan kemudahan checkout [1]. Temuan pada penelitian aplikasi Kiara Coffee menunjukkan bahwa jika aspek *usability* tidak terpenuhi, tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna dapat menurun, sehingga pengembang aplikasi perlu secara sistematis mengukur dan meningkatkan *usability* aplikasi [2].

Aplikasi Fore Coffe yang bergerak di bidang pemesanan minuman dan makanan di *Coffee Shop* menuntut interaksi yang mudah, alur pemesanan cepat, serta tampilan menu yang intuitif. Namun, berbagai kendala masih sering ditemui pada aplikasi sejenis, seperti kesulitan navigasi menu, lambatnya proses *checkout*, dan antarmuka yang membingungkan [3]. Penelitian pada aplikasi Makan Kuy menunjukkan pola masalah serupa, di mana isu UI/UX menyebabkan pengguna mengalami kebingungan saat melakukan pemesanan [4].

Beberapa penelitian terdahulu menggunakan metode *System Usability Scale* (*SUS*) untuk mengukur *usability* aplikasi mobile di sektor *Food & Beverage*. Studi pada aplikasi *self-service* restoran menunjukkan bahwa skor *System Usability Scale* (*SUS*) memberikan gambaran kuantitatif mengenai kemudahan penggunaan aplikasi, dengan skor rata-rata 70 yang masuk kategori *Good* [5]. Hal ini membuktikan bahwa *System Usability Scale* (*SUS*) dapat menjadi alat yang efektif untuk menilai pengalaman pengguna secara sistematis.

Meski banyak penelitian terkait *usability* aplikasi *Food & Beverage*, masih sedikit yang mengevaluasi aplikasi *Coffee Shop* secara spesifik, termasuk *Fore Coffe*. Penelitian pada aplikasi *K&Y Coffee* menyoroti pengembangan sistem pemesanan, namun belum mengevaluasi *usability* dengan metode *System Usability Scale* (*SUS*) [6]. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian dalam evaluasi kuantitatif *usability* aplikasi *Coffee Shop* di Indonesia.

Gap penelitian ini penting karena aplikasi *Coffee Shop* memiliki karakteristik unik, seperti kustomisasi pesanan, visual menu yang menarik, dan proses pembayaran cepat. Penelitian perancangan UI/UX pada aplikasi reservasi *Café* berbasis mobile menunjukkan bahwa kemudahan navigasi dan interaksi antarmuka memengaruhi pengalaman pengguna secara signifikan [7].

Selain itu, penelitian pada aplikasi *GrabMerchant* menunjukkan bahwa metode *System Usability Scale* (*SUS*) mampu mendeteksi isu *usability* yang tidak terlihat melalui pengamatan langsung, seperti kesalahan navigasi dan ketidakjelasan tampilan visual [8]. Ini menegaskan bahwa *System Usability Scale* (*SUS*) memberikan data empiris yang penting untuk evaluasi dan perbaikan aplikasi

Fore Coffe.

Studi pada GrabFood menunjukkan bahwa efisiensi pemesanan dan kemudahan navigasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi *Food & Beverage* [9]. Hal ini menjadi dasar penting bahwa evaluasi *usability* Fore Coffe perlu mempertimbangkan kecepatan, alur interaksi, dan tampilan menu yang intuitif.

Evaluasi prototype aplikasi *Coffee Shop* lain dengan *Design Thinking* dan *System Usability Scale (SUS)* menghasilkan skor rata-rata 74,33, termasuk kategori *Good* [10]. Hasil ini menekankan pentingnya pengujian *usability* sebelum aplikasi diluncurkan secara luas.

Penelitian pada aplikasi pencarian restoran menggunakan metode *User-Centered Design* dan *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan bahwa pengukuran *usability* dapat dilakukan secara sistematis bahkan pada aplikasi non-pemesanan, dan hasilnya berguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna [11].

Berdasarkan kondisi empiris dan gap penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *usability* aplikasi Fore Coffe menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, serta mengidentifikasi aspek antarmuka dan interaksi pengguna yang perlu ditingkatkan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur tentang *usability* aplikasi mobile di coffee shop secara praktis [12].

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *usability* merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital, termasuk pada aplikasi Fore Coffe yang bergerak dalam

layanan pemesanan minuman berbasis mobile. Masih terdapat tantangan terkait pengalaman pengguna, seperti alur pemesanan yang kurang efisien, navigasi antarmuka yang belum sepenuhnya intuitif, serta persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman nyata saat menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi aspek *usability* yang perlu ditingkatkan, agar aplikasi dapat memberikan pengalaman terbaik dan meningkatkan loyalitas pengguna.

Oleh karena itu, penulis mengangkat judul pada penelitian ini adalah “Analisis *Usability* Aplikasi Fore Coffe Menggunakan Metode *System Usability Scale (Sus)*.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi Fore Coffee berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?
2. Aspek apa saja dari *usability* (efektivitas, efisiensi, dan kepuasan) yang perlu diperbaiki pada aplikasi Fore Coffee menurut hasil analisis *System Usability Scale (SUS)*?
3. Bagaimana hasil evaluasi *usability* aplikasi Fore Coffee dibandingkan dengan standar interpretasi skor *System Usability Scale (SUS)* yang berlaku secara umum?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terfokus, maka penulis menentukan batasan- batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian hanya berfokus pada evaluasi *usability* aplikasi Fore Coffee dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Aspek *usability* yang dianalisis meliputi tiga dimensi utama, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, sesuai indikator dalam metode *System Usability Scale (SUS)*.
3. Responden penelitian dibatasi pada pengguna aplikasi Fore Coffee yang aktif menggunakan aplikasi minimal satu kali dalam sebulan.
4. Penelitian tidak membahas aspek lain di luar *usability*, seperti performa teknis aplikasi, strategi pemasaran, maupun analisis keuangan perusahaan.
5. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*, sehingga tidak menekankan pada analisis kualitatif mendalam terkait pengalaman individu pengguna.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam mengevaluasi aplikasi fore coffe dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* yaitu:

1. Mengukur tingkat *usability* aplikasi Fore Coffe menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai kemudahan penggunaan aplikasi.
2. Memberikan rekomendasi peningkatan sistem *feedback* pengguna dalam aplikasi sebagai alat untuk memantau dan mengatasi masalah *usability* secara berkelanjutan.
3. Mengidentifikasi prioritas perbaikan *User Interface* berdasarkan skor *System Usability Scale (SUS)* terendah dari item kuesioner pada aplikasi Fore Coffee.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk membantu menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Fore Coffe.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini. Dari hasil penelitian ini, penulis bisa memperbaiki aplikasi.
3. Menjadi referensi bagi tim pengembang aplikasi Fore Coffe dalam merancang fitur dan antarmuka yang lebih *user-friendly* sehingga dapat mengurangi tingkat kesalahan penggunaan dan kebingungan pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan penelitian ini adapun sistematika penulisan yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab awal yang dibuat dalam laporan ini, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian ini. Hal ini diperoleh dari studi Pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang alur penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian yang akan digunakan dalam tahap dan proses penelitian. Sehingga di bab ini akan menunjang dan mendukung pada tahap analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas gambaran umum tentang aplikasi fore coffe dan menjelaskan konseptual dan indikator penelitian yang digunakan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan tahap untuk menjelaskan atau mendeskripsikan tentang gambaran umum objek penelitian, menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibuat. Pembahasan akan mengarah pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pengguna aplikasi.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penulisan, dimana penulis akan membuat suatu kesimpulan atas hasil analisis dan perancangan serta mengajukan saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam perancangan ini.