

# Pengembangan UI/UX Website Uluresto untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Restoran Menggunakan Metode *Design Thinking*

Anak Agung Adi Wiryya Putra <sup>1\*</sup>, I Nyoman Theo Ardiles Rada <sup>2</sup>

<sup>1\*2</sup> Universitas Pendidikan Nasional, Kota Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia.

*Corresponding Email:* [adiwiryya@undiknas.ac.id](mailto:adiwiryya@undiknas.ac.id) <sup>1\*</sup>

## Histori Artikel:

*Dikirim* 25 Oktober 2024; *Diterima dalam bentuk revisi* 20 November 2024; *Diterima* 30 November 2024; *Diterbitkan* 10 Januari 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

## Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami perkembangan dari tahun ke tahun, dimana dalam beberapa dekade terakhir, teknologi telah memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan di berbagai bidang. Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX aplikasi pemesanan makanan untuk UMKM Uluresto menggunakan metode Design Thinking. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian research and development. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu random sampling dan diperoleh responden berjumlah 10 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi ini mampu memberikan interaksi yang intuitif, fleksibel, dan memuaskan untuk para pengguna aplikasi Uluresto. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perancangan yang diujikan dapat digunakan dengan baik oleh responden penelitian. Hal tersebut dapat dilihat dari pengujian kepada 10 responden. Dengan hasil SUS yang di nilai oleh para pengguna, mendapatkan hasil akhir SUS 85.25 yang termasuk point cukup tinggi dengan nilai tersebut. Desain website Uluresto sesuai dengan kualitas yang diinginkan pengguna. Adapun saran lanjutan untuk penelitian selanjutnya berupa penambahan fitur resep yang dipersonalisasi sesuai dengan menu yang tersedia di restoran yang bersangkutan.

**Kata Kunci:** Design Thinking; Mobile; Pemesanan Makanan; UI/UX; Website.

## Abstract

Current technological developments have developed from year to year, where in the last few decades, technology has played an important role in driving progress in various fields. This study aims to design the UI/UX of a food ordering application for Uluresto MSMEs using the Design Thinking method. The type of research used is research and development. The sampling technique used is random sampling and 10 respondents were obtained. The results of the study show that users are satisfied with the experience of using the application. This application is able to provide intuitive, flexible, and satisfying interactions for Uluresto application users. Therefore, it can be concluded that the design being tested can be used well by research respondents. This can be seen from testing 10 respondents. With the SUS results assessed by users, the final result of SUS 85.25 is included in the fairly high points with that value. The Uluresto website design is in accordance with the quality desired by users. Further suggestions for further research include the addition of personalized recipe features according to the menu available at the restaurant concerned.

**Keyword:** Design Thinking; Mobile; Food Ordering; UI/UX; Website.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini menunjukkan kemajuan yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini tercermin dari survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), yang mengungkapkan bahwa pengguna internet pada tahun 2019 mencapai 73,7% atau sekitar 196,71 juta orang, dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 78,19% atau 215,62 juta pengguna (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023). Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 4,49% antara tahun 2019 dan 2023. Dalam beberapa dekade terakhir, teknologi telah menjadi bagian esensial dari kehidupan manusia dan memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan di berbagai sektor, mulai dari komunikasi, pangan, transportasi, pendidikan, hingga kesehatan (Nasabiyah *dkk.*, 2024). Dengan adanya teknologi digital dan internet, informasi serta kegiatan lainnya dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh masyarakat luas, tanpa terbatas oleh jarak geografis. Perkembangan ini memungkinkan terjadinya transformasi besar-besaran dalam cara manusia bekerja, belajar, berinteraksi, bertransaksi, dan lainnya. Salah satu pendorong utama perkembangan teknologi adalah revolusi industri 4.0, yang menekankan pada otomatisasi, kecerdasan buatan, *Internet of Things* (IoT), dan analitik data. Teknologi ini memungkinkan perusahaan untuk melakukan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman baru bagi konsumen. Sebagai contoh, IoT memungkinkan perangkat untuk saling terhubung dan berkomunikasi satu sama lain tanpa intervensi manusia. Sementara itu, kecerdasan buatan dan *machine learning* memungkinkan pengolahan data dalam jumlah besar secara cepat, sehingga perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih tepat berdasarkan analisis data (Muttaqin *dkk.*, 2021).

Selain dampak positif di dunia industri, perkembangan teknologi juga membawa pengaruh signifikan terhadap kehidupan sosial. Kehadiran media sosial, platform video, dan aplikasi pesan instan telah mengubah cara manusia berkomunikasi dan membangun relasi sosial. Saat ini, orang dapat berhubungan dan berbagi informasi dengan cepat, baik secara lokal maupun global. Teknologi ini membuka peluang bagi individu dan komunitas untuk mengekspresikan diri, berbagi pengetahuan, dan bahkan memperoleh dukungan sosial, yang sebelumnya sulit dijangkau. Namun, di sisi lain, ketergantungan pada teknologi juga menimbulkan tantangan baru, seperti penyebaran berita palsu, privasi data, serta dampak kesehatan mental yang terkait dengan penggunaan media sosial yang berlebihan (Yuhana *dkk.*, 2023). Secara keseluruhan, perkembangan teknologi saat ini telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi tidak hanya mempercepat aliran informasi dan komunikasi, tetapi juga menciptakan peluang baru serta memberikan solusi untuk tantangan yang dihadapi oleh masyarakat modern. Meskipun demikian, masyarakat harus bijak dalam memanfaatkan teknologi agar dampak negatifnya dapat diminimalkan dan teknologi tetap memberikan manfaat optimal bagi kemajuan serta kesejahteraan umat manusia (Subagio dan Limbong, 2023).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, teknologi informasi menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas, termasuk dalam sektor bisnis seperti Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan, kelompok, badan usaha kecil, atau rumah tangga, dan mendapat perhatian serta dukungan khusus dari pemerintah (Farisi *dkk.*, 2022). Salah satu UMKM yang relevan untuk diteliti adalah Uluresto. UMKM seperti Uluresto menghadapi tantangan besar dalam memperluas jangkauan konsumen di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu strategi yang relevan adalah memanfaatkan aplikasi pemesanan makanan berbasis online, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan dengan cepat dan mudah. Namun, kendala yang sering dihadapi oleh UMKM adalah keterbatasan dalam merancang aplikasi yang *user-friendly* dengan antarmuka yang menarik bagi pengguna. Kekurangan dalam perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dapat menyebabkan pengalaman pengguna yang kurang memuaskan, yang berpotensi menurunkan minat pelanggan untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tepat dalam perancangan aplikasi pemesanan makanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Salah satu metode yang dapat

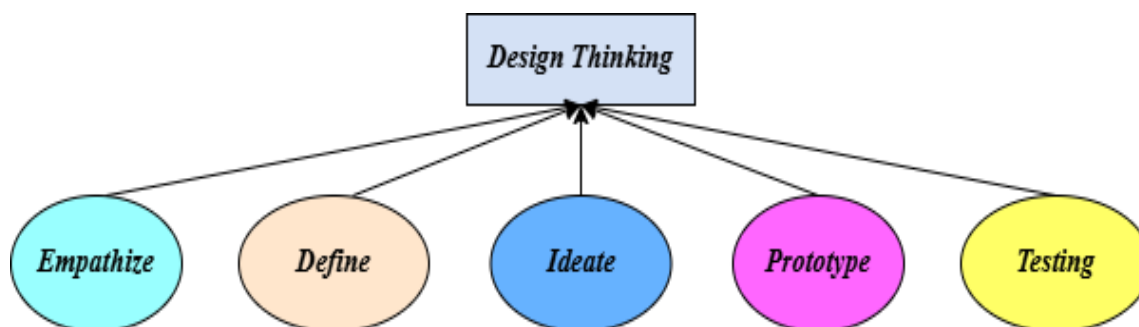
digunakan adalah *Design Thinking*. Menurut Wibowo & Setiaji (2020), keunggulan metode *Design Thinking* di antaranya adalah kemampuannya untuk mendorong ide-ide inovatif pada fase inspirasi. Alasan ini mendasari pemilihan metode ini dalam penelitian ini. Selain itu, metode ini terbukti efektif dalam menghasilkan desain aplikasi yang tidak hanya fungsional, tetapi juga intuitif, serta sesuai dengan preferensi dan kebiasaan pengguna akhir.

Dua narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini memberikan wawasan terkait kebutuhan pengguna aplikasi. Narasumber pertama berharap bahwa aplikasi ini dapat mengurangi kecurangan dalam usahanya, serta memungkinkan peralihan menuju sistem yang lebih digital. Narasumber kedua berharap aplikasi ini dapat memperkuat teknologi di Usaha Makanan Uluresto, meningkatkan daya saing dengan usaha lain, serta memperluas jangkauan pelanggan. Namun, narasumber kedua juga mengeluhkan keterbatasan teknologi yang ada pada usahanya, termasuk masalah dengan pengaturan pengiriman yang sering kali menyebabkan kerugian. Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI dan UX aplikasi pemesanan makanan untuk UMKM Uluresto menggunakan metode *Design Thinking*, dengan harapan dapat menciptakan aplikasi yang menarik, mudah digunakan, serta memberikan nilai tambah bagi keberlangsungan usaha Uluresto dalam dunia digital.

## 2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Penelitian dilakukan dengan pendekatan tertentu, dan pemilihan metode bergantung pada jenis data dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut. Pemilihan metode penelitian yang tepat penting karena metode yang dipilih akan menentukan validitas, reliabilitas, dan ketepatan hasil penelitian. Dengan metode yang tepat, peneliti dapat mengumpulkan data yang relevan, menyusun analisis yang akurat, serta menjawab pertanyaan penelitian dengan baik. Metode yang sesuai juga memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan, serta lebih mudah untuk direplikasi atau dibandingkan dengan penelitian lain. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kualitas, kredibilitas, dan kontribusi penelitian terhadap bidang ilmu atau praktik tertentu. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian *Research and Development*. Menurut Sugiyono (2018), penelitian *Research and Development* (R&D) adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan suatu produk baru atau memperbaiki produk yang sudah ada melalui serangkaian langkah sistematis, termasuk riset, analisis, dan uji coba. Tujuan dari metode ini adalah menghasilkan produk yang efektif, efisien, dan dapat digunakan di berbagai konteks dengan mengandalkan data empiris. Dalam prosesnya, R&D melibatkan eksperimen, evaluasi, dan pengujian berulang agar produk yang dihasilkan bisa diterima dan diimplementasikan dengan baik oleh pengguna atau masyarakat luas.

Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah aplikasi pemesanan makanan di Uluresto berbasis *mobile* menggunakan tampilan UI dan UX yang menarik serta mudah digunakan oleh pengguna aplikasi maupun konsumen Uluresto. Untuk metode yang digunakan, peneliti menggunakan metode *Design Thinking* yang berfokus pada pendekatan kreatif dan solusi yang berpusat pada manusia (*human-centered*) untuk memecahkan masalah. Proses ini melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna, ideasi, dan iterasi melalui *prototype* serta pengujian untuk menghasilkan solusi yang inovatif dan relevan. Metode *Design Thinking* terdiri dari 5 (lima) tahapan utama antara lain (1) *Empathize* (Empati), (2) *Define* (Definisi), (3) *Ideate* (Ideasi), (4) *Prototype* (Prototipe) dan (5) *Testing* (Ayu dan Wijaya, 2023). Adapun model proses pada penelitian ini disajikan pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Model Proses *design thinking*

1) *Empathize*

*Empathize* merupakan langkah awal untuk memahami perspektif pengguna dengan mendalam, melibatkan empati terhadap pengalaman, tantangan, dan aspirasi mereka. (Meinel dan Leifer, 2019). Selain itu, Brown (2020) juga menegaskan bahwa tahap *empathize* melibatkan kemampuan untuk benar-benar masuk ke dalam pengalaman pengguna sehingga tim desain dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin belum terlihat dengan jelas oleh pengguna itu sendiri. Tahap ini dilakukan dengan melakukan penelitian untuk mengetahui apa yang dilakukan, dikatakan, dipikirkan, dan dirasakan oleh pengguna. Tahap ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah dan atau akan melakukan pemesanan di Uluresto. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan terbuka untuk menggali permasalahan yang dialami dan kebutuhan yang diperlukan para pengguna jasa laundry. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dan digunakan untuk membuat *user persona*. Subjek yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah 10 orang yang terdiri dari konsumen Uluresto dengan pertanyaan kuesioner dengan random *sampling* alasan karena prosesnya *relative* sederhana. Berikut pertanyaan yang digunakan dalam proses wawancara pada Tabel 1.

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner *Empathize*

No.	Pertanyaan
Q1	Seberapa sering anda berkunjung ke Uluresto?
Q2	Seberapa puaskah anda dengan pilihan menu makanan dan minuman yang ada?
Q3	Bagaimana dengan penilaian anda tentang kebersihan Uluresto?
Q4	Apakah anda merasa nyaman dengan suasana dan dekorasi restoran?
Q5	Apakah ada saran dan masukan yang ingin anda sampaikan untuk peningkatan layanan di Uluresto?
Q6	Bagaimana cara anda memastikan bahwa semua staf telah memahami standar kualitas yang telah ditetapkan?
Q7	Apa hal yang paling perlu ditingkatkan dari suasana restoran kami?
Q8	Apakah anda merasa harga makanan dan minuman di Uluresto terlalu mahal apabila dibandingkan dengan kualitasnya?
Q9	Apa yang paling anda tidak suka dari fitur aplikasi pemesanan kami?
Q10	Produk kebersihan apa yang perlu kami perbaiki guna menjaga kebersihan area dapur dan sekitarnya?

2) *Define*

*Define* merupakan tahap di mana tim menginterpretasikan wawasan yang diperoleh dari tahap *empathize* dan merumuskannya dalam pernyataan masalah yang jelas dan berfokus pada pengguna. Dengan demikian, tujuan dari proses desain lebih spesifik dan solusi lebih tepat sasaran (Liedtka, 2018). Selain itu, Kolko (2021) juga menambahkan bahwa *define* adalah langkah untuk mengidentifikasi masalah inti pengguna yang perlu dipecahkan. Tahap ini bukan hanya tentang

menyusun *problem statement*, tetapi juga tentang memastikan bahwa masalah tersebut penting dan relevan bagi pengguna.

3) *Ideate*

*Ideate* merupakan suatu proses menghasilkan banyak ide yang potensial untuk menyelesaikan masalah. Menurut mereka, penting bagi tim untuk menghindari penilaian di awal agar dapat menemukan ide yang paling kreatif, bahkan yang mungkin dianggap tidak biasa. Selain itu, Banarjee dan Mahajan (2020) juga menambahkan bahwa *ideate* merupakan suatu tahap di mana tim didorong untuk berpikir “*out of the box*” dan mempertimbangkan berbagai kemungkinan solusi tanpa batasan, guna mendorong munculnya inovasi yang mungkin tidak terpikirkan sebelumnya.

4) *Prototype*

*Prototype* merupakan suatu proses menciptakan representasi nyata dari ide untuk mendapatkan umpan balik awal. Prototipe ini tidak harus sempurna, namun harus cukup jelas untuk diuji agar tim memahami aspek yang perlu disesuaikan sebelum pengembangan lebih lanjut (Martin dan Hanington, 2019). Selain itu, Beckman dan Barry (2021) juga menambahkan bahwa prototipe untuk mewujudkan ide dalam bentuk yang dapat disentuh dan diuji oleh pengguna. Tahap ini membantu tim memahami reaksi awal pengguna dan mengidentifikasi area yang masih memerlukan penyempurnaan.

5) *Testing*

*Testing* merupakan proses yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana prototipe memenuhi kebutuhan pengguna. Umpan balik dari pengguna akan menunjukkan elemen-elemen yang perlu diperbaiki sehingga produk atau layanan dapat berkembang lebih sesuai (Meles dan Mistic, 2018). Selain itu, *testing* merupakan suatu kesempatan untuk terus memperbaiki solusi berdasarkan pengalaman langsung pengguna. Proses ini membantu mengidentifikasi kelemahan dan memberikan wawasan bagi iterasi selanjutnya. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur seberapa baik *prototype* dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Tahap ini sangat penting untuk menemukan area yang masih memerlukan peningkatan dan memastikan solusi yang dihasilkan berfungsi sesuai tujuan awal penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan penentuan dengan *random sampling* yang dilakukan oleh para pelanggan yang melibatkan sebanyak 10 orang untuk mengisi data *System Usability Scale* (SUS) dan mendapatkan hasil jawaban dari 10 pertanyaan.

Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner SUS

No.	Pertanyaan
Q1	Saya merasa ingin menggunakan aplikasi UluResto
Q2	Saya merasa aplikasi ini tidak terlalu rumit
Q3	Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan
Q4	Saya merasa akan membutuhkan dukungan dari orang teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini
Q5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik
Q6	Saya merasa ada ketidak konsistenan dalam aplikasi ini
Q7	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi ini
Q8	Saya merasa aplikasi ini rumit untuk digunakan
Q9	Saya merasa sangat percaya diri menggunakan aplikasi ini
Q10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi ini

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil

Berdasarkan metode penelitian menggunakan metode *design thinking*, pada bagian ini akan dibahas hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

##### 1) *Empathize*

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan informasi yang diperlukan dengan menggunakan metode wawancara. Wawancara dilakukan secara *online* kepada konsumen Uluresto. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada responden penelitian, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Jawaban Pertanyaan Kuesioner SUS

No	Jawaban
1	Konsumen Uluresto cukup sering melakukan kunjungan secara berulang kali ke Uluresto.
2	Konsumen Uluresto merasa sangat puas dengan Uluresto karena tampilan foto menu dan aslinya sama dan harga yang diberikan cukup terjangkau.
3	Konsumen Uluresto merasa Uluresto sangat rapi dan bersih.
4	Suasana dan dekorasi yang disuguhkan oleh Uluresto membuat konsumen Uluresto merasa tertarik untuk makan di Uluresto.
5	Konsumen Uluresto menyarankan untuk melakukan peningkatan layanan pada aplikasi dan non aplikasi dan lebih banyak memposting di feed Instagram agar jangkauan yang diperoleh lebih luas.
6	Konsumen Uluresto dapat melakukan penilaian terhadap staf dengan cara melihat cara staf melayani konsumen, cara penyajian makanan, kejujuran serta kebersihan.
7	Konsumen Uluresto menyarankan agar manajemen Uluresto dapat menambahkan musik atau suasana yang lebih asri seperti kolam ikan dan lain sebagainya.
8	Konsumen Uluresto merasa harga dan kualitas sudah sangat cukup memuaskan.
9	Konsumen Uluresto menyarankan agar manajemen Uluresto dapat menambahkan fitur <i>fast delivery</i>

Melakukan perancangan UI/ UX aplikasi pemesanan makanan berbasis *mobile* pada UMKM Uluresto dengan menggunakan metode *design thinking* guna mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan makanan serta meminimalisir permasalahan yang dihadapi ketika melakukan pemesanan atau berkunjung ke Uluresto.

##### 2) *Define*

Berdasarkan hasil wawancara pada tahap *empathize*, maka di bawah ini diperoleh beberapa inti permasalahan yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengembangan *prototype* sebagai berikut.

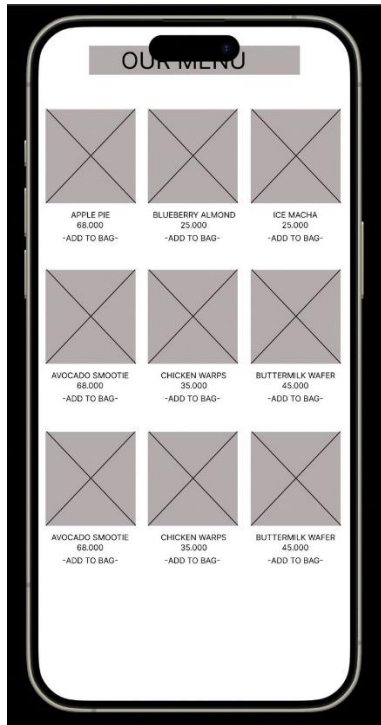
Tabel 4. Permasalahan Dasar

Skor	Pilihan Jawaban
1	Efisien waktu dalam pemesanan makanan
2	Aplikasi tracking status pemesanan makanan
3	Notifikasi penyelesaian pemesanan makanan
4	Metode pembayaran secara digital.
5	Efisien waktu dalam pemesanan makanan

##### 3) *Ideate*

Pada tahap ini, proses *ideate* akan terfokus pada menghasilkan sebanyak mungkin ide yang kreatif dan inovatif untuk memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. *Wireframe* aplikasi pemesanan makanan *online* pada penelitian ini terdiri atas 6 (enam) halaman yaitu (1) tampilan menu bagian bawah, (2) tampilan menu bagian atas, (3)

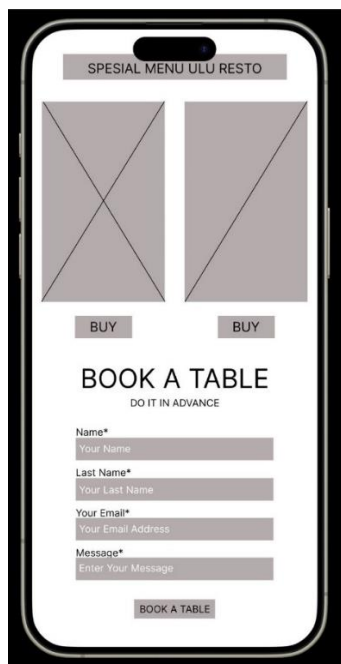
tampilan *book table*, (4) tampilan menu *lobby*, (5) tampilan *lobby* bagian bawah dan (6) tampilan *customer service*.



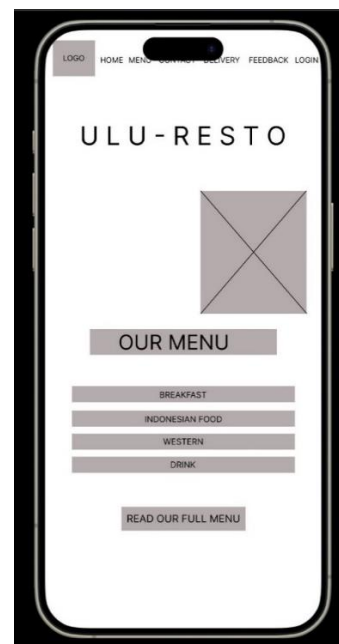
Gambar 2. Tampilan Menu Bagian Bawah Yang dimana tampilan ini untuk para pengguna memilih menu dari delivery



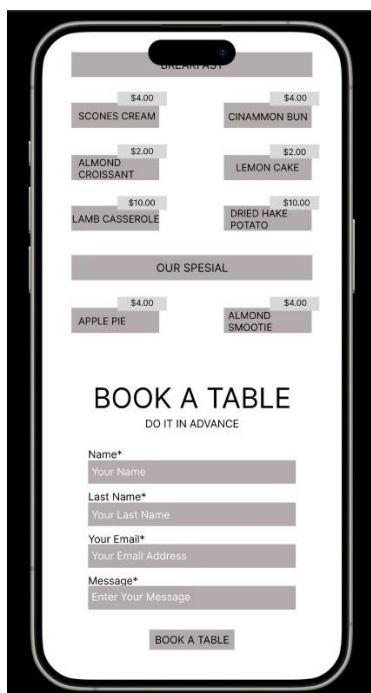
Gambar 3. Tampilan Menu Bagian Atas Yang dimana tampilan ini untuk para pengguna memilih menu dari delivery



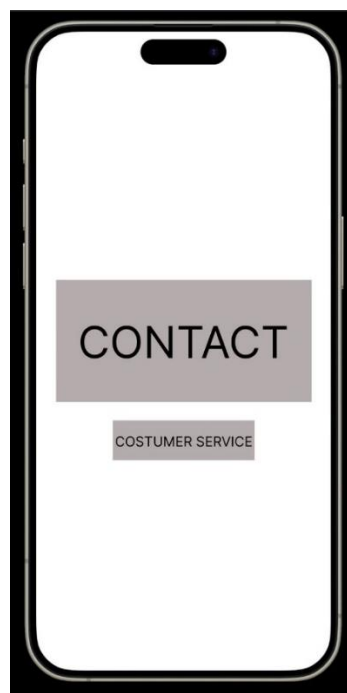
Gambar 4. Tampilan *Book Table* Tampilan ini untuk pengguna *book table*



Gambar 5. Tampilan Menu *Lobby* Tampilan ini merupakan menu lobby atau menu tampilan awal



Gambar 6. Tampilan *Lobby* Bagian Bawah  
Tampilan ini merupakan menu lobby atau menu tampilan awal.



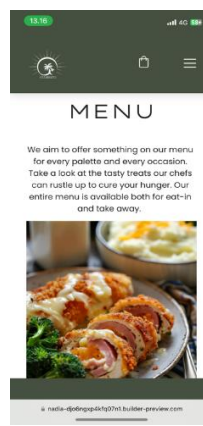
Gambar 7. Tampilan *Customer Service*  
Tampilan kontak adalah tampilan dimana pengguna bisa menghubungi CS perusahaan

4) *Prototype*

*Prototype* merupakan model awal atau contoh dari suatu produk, sistem, atau konsep yang dibuat untuk menggambarkan atau menguji ide sebelum proses produksi atau implementasi penuh. Biasanya, *prototype* digunakan untuk mendapatkan umpan balik awal dari pengguna atau *stakeholder*, mengidentifikasi masalah, dan memperbaiki desain atau fungsi produk sebelum diproduksi dalam skala besar. Dalam konteks teknologi atau desain produk, *prototype* dapat berbentuk fisik, digital, atau hanya sekadar sketsa tergantung pada kebutuhan dan tingkat perkembangan proyek. *Prototype* merupakan tahap paling penting dalam penelitian ini dimana hasil dari tahap-tahap sebelumnya dan menghasilkan model atau *prototype* aplikasi pemesanan makanan *online* di Uluresto. Berikut merupakan tampilan aplikasi pemesanan makanan *online* di Uluresto.



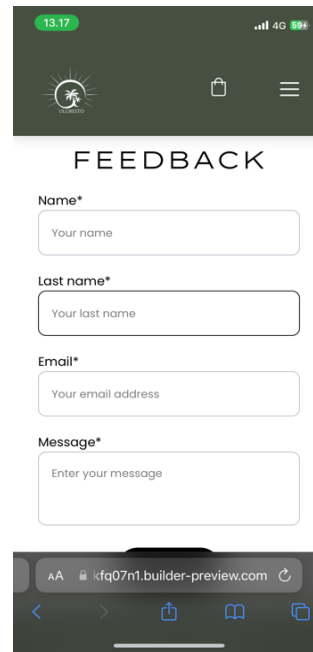
Gambar 8. Tampilan *Lobby*



Gambar 9. Tampilan Menu Bagian Atas



Gambar 10. Tampilan *Delivery*



Gambar 11. Tampilan *Feedback*



Gambar 12. Tampilan Kontak

5) *Testing*

Pada tahap ini, dilakukan pengujian terhadap desain aplikasi pemesanan makanan *online* Uluresto yang telah dibuat. Pengujian dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk menguji kepuasan pengguna. Metode *System Usability Scale* (SUS) yang digunakan terdiri dari 10 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, dengan pilihan jawaban dan skornya sebagai berikut.

Tabel 5. Skala Skor SUS

Skor	Pilihan Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Dalam survei SUS, digunakan skala Likert dengan lima poin untuk menilai sepuluh pernyataan SUS, dari "Sangat tidak setuju" hingga "Sangat setuju." Setiap pernyataan diberi skor kontribusi dari 1 hingga 5. Skor kontribusi untuk item 1, 3, 5, 7, dan 9 adalah posisi pada skala dikurangi 1, sementara untuk item 2, 4, 6, 8, dan 10 adalah 5 dikurangi posisi pada skala. Dengan demikian, skor kontribusi total bisa dikalikan dengan 2,5 untuk menentukan nilai kegunaan sistem secara keseluruhan. Berikut rumus perhitungan skor SUS.

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

- $\bar{X}$  = Skor rata-rata
- $\sum x$  = Jumlah skor SUS
- $n$  = Jumlah responden

Tabel 6. Hasil Perhitungan SUS

No	Jumlah Skor Responden	Nilai (jumlah X 2.5)
1	33	82,5
2	29	72,5
3	30	75
4	29	72,5
5	40	100
6	36	90
7	36	90
8	34	85
9	37	92,5
10	37	92,5
Total		85,25

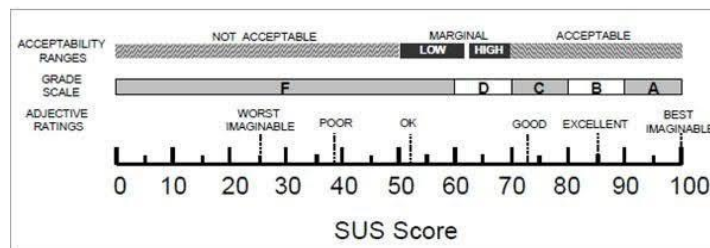
Setelah melakukan riset,peneliti total hasil keseluruhan penilaian menghitung rata-rata dari keseluruhan tersebut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{852,5}{10}$$

$$\bar{X} = 85,25$$

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus di atas menunjukkan perolehan 85,25. Perolehan nilai tersebut selanjutnya di konversi dengan hasil SUS *score* sebagai berikut:



Gambar 13. Rentang Skor SUS

### 3.2 Pembahasan

Perkembangan teknologi, khususnya dalam bidang digital, telah mengubah hampir semua aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu sektor yang semakin terdorong oleh kemajuan teknologi adalah sektor kuliner, di mana UMKM seperti Uluresto berusaha memanfaatkan platform digital untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Teknologi digital memungkinkan UMKM untuk melakukan interaksi yang lebih cepat dan luas, serta mempercepat proses transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dalam hal ini, aplikasi pemesanan makanan berbasis online menjadi solusi yang dapat meningkatkan daya saing UMKM di tengah persaingan pasar yang semakin ketat (Ayu & Wijaya, 2023). Namun, meskipun penggunaan aplikasi pemesanan makanan semakin populer, UMKM seperti Uluresto menghadapi tantangan dalam merancang aplikasi yang tidak hanya fungsional, tetapi juga *user-friendly* dan menarik bagi pelanggan. Keterbatasan dalam pemahaman prinsip dasar *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang efektif berpotensi menghasilkan aplikasi yang sulit digunakan dan tidak intuitif. Berdasarkan penelitian sebelumnya, aplikasi yang tidak mengutamakan desain yang menarik dan mudah digunakan dapat mengurangi kepuasan pengguna dan menurunkan minat mereka untuk kembali menggunakan aplikasi tersebut (Kusumadya *dkk.*, 2022). Salah satu solusi untuk mengatasi masalah ini adalah dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Metode ini terbukti efektif dalam merancang produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, karena berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman pengguna melalui empati dan iterasi desain yang berkelanjutan. *Design Thinking* terdiri dari lima fase utama, yaitu empati, definisi, ideasi, prototyping, dan pengujian, yang memungkinkan peneliti untuk menciptakan solusi yang lebih relevan dan inovatif (Liedtka, 2018). Dalam penelitian ini, metode *Design Thinking* digunakan untuk merancang aplikasi pemesanan makanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna Uluresto.

Melalui wawancara dengan dua narasumber yang mewakili pelaku UMKM, diperoleh informasi mengenai tantangan dan harapan mereka terhadap teknologi dalam mendukung usaha mereka. Narasumber pertama mengungkapkan bahwa aplikasi yang dirancang diharapkan dapat mengurangi masalah kecurangan yang sering terjadi dalam transaksi, serta memperkenalkan sistem digital yang lebih transparan dan efisien. Narasumber kedua berharap aplikasi ini dapat memperluas jangkauan usaha mereka dan meningkatkan daya saing di pasar, serta mengatasi masalah keterbatasan teknologi yang selama ini dihadapi dalam proses pengelolaan pengiriman makanan. Keluhan kedua narasumber mengindikasikan bahwa ketergantungan pada sistem manual dan teknologi yang terbatas dapat menurunkan efisiensi operasional dan menghambat pertumbuhan bisnis (Beckman & Barry, 2021). Penerapan prinsip UI dan UX yang baik dalam perancangan aplikasi menjadi krusial agar pengalaman pengguna tetap optimal. *User Interface* yang sederhana, intuitif, dan mudah diakses akan memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan tanpa hambatan, sementara desain visual yang menarik dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Di sisi lain, *User Experience* yang baik tidak hanya berfokus pada kemudahan penggunaan, tetapi juga pada bagaimana aplikasi dapat memenuhi kebutuhan fungsional dan emosional pengguna (Kolko, 2021). Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian yang menyatakan bahwa aplikasi yang berfokus pada pengalaman pengguna dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperpanjang masa penggunaan aplikasi (Martin & Hanington, 2019).

Namun, meskipun teknologi dapat memberikan solusi signifikan, UMKM menghadapi tantangan besar dalam mengimplementasikannya, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya dan anggaran. Untuk itu, dalam merancang aplikasi pemesanan makanan untuk Uluresto, peneliti perlu mempertimbangkan penggunaan alat desain yang lebih terjangkau dan platform yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan bisnis UMKM. Pendekatan *Design Thinking* memungkinkan pembuatan prototipe yang cepat dan murah, serta dapat diuji secara langsung untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (Meine & Roterberg, 2018). Aplikasi pemesanan makanan berbasis online dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk memperkuat UMKM seperti Uluresto dalam menghadapi persaingan global dan lokal. Dengan perancangan yang mengutamakan prinsip UI dan UX yang baik serta menggunakan metode *Design Thinking*, aplikasi ini dapat menawarkan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan daya saing bisnis UMKM di pasar digital. Seiring dengan perkembangan teknologi, penting bagi UMKM untuk terus beradaptasi dan memanfaatkan teknologi untuk mencapai efisiensi dan memperluas jangkauan pasar mereka (Meles & Mistic, 2018).

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa perancangan yang diujikan dapat digunakan dengan baik oleh responden penelitian. Hal tersebut dapat dilihat dari pengujian kepada 10 responden. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelemahan yang terjadi dalam umkm tersebut meliputi kekurangan teknologi di sebuah umkm Adapun solusi yang ditawarkan peneliti seperti menambahkan beberapa teknologi berupa *book table* dan juga driver pribadi dari restoran tersebut. Oleh sebab itu diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu ukmn tersebut berjalan dengan fleksibel. Namun, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan fitur tambahan seperti misalnya, fitur yang akan menampilkan resep masakan yang bertujuan agar pengguna mengetahui bagaimana makanan dalam restoran ini diproduksi.

#### 5. Daftar Pustaka

- Ayu, T. B., & Wijaya, N. (2023, April). Penerapan Metode Design Thinking pada Perancangan Prototype Aplikasi Payoprint Berbasis Android. In *MDP Student Conference* (Vol. 2, No. 1, pp. 68-75). DOI: <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i1.4065>.
- Brown, B. (2020). *The Basics of Filmmaking: Screenwriting, Producing, Directing, Cinematography, Audio, & Editing*. Routledge.
- Camargo, M. I. B. (2021). Institutions, institutional quality, and international competitiveness: Review and examination of future research directions. *Journal of Business Research*, 128, 423-435.
- Consumers, M. (2019). Consumer Behavior in Emerging Markets. *The Oxford Handbook of Management in Emerging Markets*, 2019, 219.
- Dumalang, J. M., Montolalu, C. E., & Lapihu, D. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Penjualan Makanan Berbasis Mobile pada UMKM di Kota Manado menggunakan metode Design Thinking. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Ilmu Komputer (Jima-Ilkom)*, 2(2), 41-52. DOI: <https://doi.org/10.58602/jima-ilkom.v2i2.19>.
- Hanington, B., & Martin, B. (2019). *Universal methods of design expanded and revised: 125 Ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions*. Rockport publishers.

- Kolko, J. (2014). *Well-designed: how to use empathy to create products people love*. Harvard Business Press.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Kusumadya, N. M., Rasmila, N., Hidayat, N. F., & Chandra, N. D. (2022). Analisis website petani kode menggunakan SUS (System Usability Scale). *Jurnal Informatika Polinema*, 8(4), 41–46. DOI: <https://doi.org/10.33795/jip.v8i4.908>.
- Liedtka, J. (2018). Why design thinking works. *Harvard Business Review*, 96(5), 72-79.
- Mueller-Roterberg, C. (2018). Handbook of design thinking. *Independently published.—2018*.
- Muttaqin, M., Arafah, M., Jaya, A. K., Suryawan, M. A., Gustiana, Z., Banjarnahor, A. R., ... & Fajrillah, F. (2023). *Implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam Kehidupan*. Yayasan Kita Menulis.
- Nasabiyah, S. N., Santika, S. P., Puspita, S. P. I., Kholifah, S. U., Gandhi, S. K., Al Hakim, S., & Malikah, N. (2024). Peran Teknologi dan Komunikasi (TIK) Dalam Proses Pembelajaran di MA Miftahul Ulum Kedungpanji. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 3(2), 351-364. DOI: <https://doi.org/10.30640/dewantara.v3i2.2739>.
- Pitsis, T. S., Beckman, S. L., Steinert, M., Oviedo, L., & Maisch, B. (2020). Designing the future: Strategy, design, and the 4th industrial revolution—An introduction to the special issue. *California Management Review*, 62(2), 5-11.
- Subagio, I. K. A., & Limbong, A. M. N. (2023). Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Aktivitas Pendidikan. *Journal of Learning and Technology*, 2(1), 43-52.
- Yuhana, E. S., Mariyati, M., & Sugiyanto, E. P. (2023). Penggunaan Media Sosial dengan Kesehatan Mental Remaja. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 11(2), 477-486. DOI: <https://doi.org/10.26714/jkj.11.2.2023.477-486>.