

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era digital yang semakin maju, perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara berbagai aspek kehidupan berjalan. Aplikasi *mobile* telah menjadi alat penting yang memudahkan akses informasi, komunikasi, dan berbisnis. Lebih dari 3,8 miliar orang di seluruh dunia menggunakan *smartphone*, menunjukkan adopsi yang luas terhadap teknologi *mobile*. Oleh karena itu, aplikasi *mobile* memiliki potensi besar sebagai sarana untuk meningkatkan interaksi dan kenyamanan pelanggan dalam industri kedai kopi [1].

Salah satu industri yang terus berkembang dan populer di kalangan masyarakat adalah industri kedai kopi. Sekitar 64% orang Amerika dewasa minum kopi setiap hari pada tahun 2020. Di Indonesia, minat terhadap kopi juga terus meningkat, dan industri kopi merupakan salah satu sektor usaha yang terus tumbuh. Data dari Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia (AEKI) mencatat bahwa pada tahun 2019, ekspor kopi Indonesia mencapai angka sekitar 348.000 metrik ton. Hal ini menunjukkan bahwa kedai kopi memiliki pangsa pasar yang potensial dan banyak prospek untuk pengembangan lebih lanjut [2].

Berbicara tentang aplikasi *mobile*, penggunaan aplikasi *mobile* meningkat secara signifikan di berbagai sektor, termasuk kuliner dan perbelanjaan. Penggunaan aplikasi *mobile* dalam sektor makanan dan minuman mencatat peningkatan sebesar 105% dalam pengunduhan aplikasi pada tahun 2020. Data ini menunjukkan potensi besar bagi aplikasi *mobile* dalam mendukung bisnis kedai kopi, termasuk FYN Coffee Shop, untuk mencapai lebih banyak pelanggan dan meningkatkan interaksi dengan mereka [3].

Dengan hadirnya aplikasi *mobile*, *FYN Coffee Shop* berharap dapat meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan bagi pelanggan. Menurut data dari *GSMA Intelligence*, pada tahun 2020, penetrasi *smartphone* di Indonesia mencapai sekitar 53%, menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia telah

menggunakan smartphone sebagai alat komunikasi dan akses informasi [4]. Oleh karena itu, dengan aplikasi mobile, pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang kedai kopi dari mana saja dan kapan saja, sesuai dengan gaya hidup mereka yang serba cepat dan mobile.

Dengan dukungan data dan fakta yang sesuai, *FYN Coffee Shop* memiliki dasar yang kuat untuk merancang dan mengembangkan aplikasi mobile yang inovatif dan interaktif. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan, praktis, dan memperkuat interaksi antara *FYN Coffee Shop* dengan para pelanggannya, serta membantu dalam meningkatkan pertumbuhan bisnis dan memperluas pangsa pasar kedai kopi tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimana merancang aplikasi mobile *FYN Coffee Shop* agar lebih mudah diakses dan memberikan informasi tentang kedai kopi?”

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun beberapa batasan masalah pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada perancangan *UI/UX* (antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna) pada aplikasi mobile untuk *FYN Coffee Shop* di Kec. Tebing Tinggi.
2. Aplikasi mobile yang dirancang akan memiliki fitur utama berupa informasi lokasi kedai, jam operasional, menu lengkap, dan resep khusus dari kopi dan minuman khas *FYN Coffee Shop*.
3. Perancangan *UI/UX* akan mengikuti metode *User-Centered Design (UCD)* untuk memastikan aplikasi memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna.
4. Pengujian aplikasi akan difokuskan pada penggunaan di wilayah Kec. Tebing Tinggi untuk memahami respons dan pengalaman pengguna secara lokal.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti dapat menghasilkan rancangan *UI/UX* design aplikasi mobile “*FYN Coffee & Eatery*” menggunakan metode *user centered design* “UCD”

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Penulis dapat mengimplementasikan teori *User Centered Design* pada objek yang nyata
2. Membantu dalam memudahkan pemesanan secara *takeaway* kepada pengunjung *FYN Coffee & Eatery*

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi diuraikan dalam beberapa bab yang tersusun untuk memudahkan proses penelitian.

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisikan studi literatur yang membahas tentang penelitian penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan penelitian sekarang selain membahas tentang teori teori yang akan di gunakan pada penelitian ini.

#### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini berisikan tentang objek penelitian, alur penelitian, serta alat dan bahan.

**BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab hasil dan pembahasan penulis akan menjabarkan hasil dari tahapan penelitian mulai dari perancangan desain *user interface* dan *user experience*, pengujian *UI/UX* dari hasil penelitian ini.

**BAB V Penutup**

Bab ini hanya berisikan tentang kesimpulan dan saran dari semua hasil penelitian yang sudah dilakukan.

