

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* DALAM
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN MAKANAN
MELALUI *WHATSAPP BUSINESS***

**PROPOSAL TUGAS AKHIR PENGHARGAAN
SARJANA TERAPAN**



Oleh

**Nila Shofiyatul Karima
NIM E41211026**

**PROGRAM STUDI DILUAR KAMPUS UTAMA (PSDKU)
TEKNIK INFORMATIKA KAB. NGANJUK
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
2025**

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* DALAM
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN MAKANAN
MELALUI *WHATSAPP BUSINESS***

**PROPOSAL TUGAS AKHIR PENGHARGAAN
SARJANA TERAPAN**



Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan
Komputer (S.Tr.Kom) di Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU)
Teknik Informatika Kab. Nganjuk
Jurusan Teknologi Informasi

Oleh

**Nila Shofiyatul Karima
NIM E41211026**

**PROGRAM STUDI DILUAR KAMPUS UTAMA (PSDKU)
TEKNIK INFORMATIKA KAB. NGANJUK
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
2025**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI**

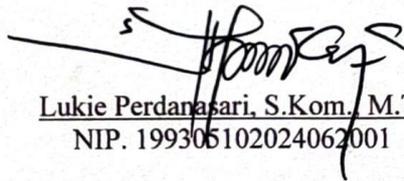
**TUGAS AKHIR PENGHARGAAN
KOMPETISI MAHASISWA BIDANG INFORMATIKA POLITEKNIK
NASIONAL IV (KMIPN) JUARA 2 BIDANG CIPTA INOVASI**

**IMPLEMENTASI METODE DESIGN THINKING DALAM
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN MAKANAN
MELALUI WHATSAPP BUSINESS**

**NILA SHOFIYATUL KARIMA
NIM E41211026**

Telah Direkognisi dan Dinilai pada Tanggal 15 Mei 2025
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

Ketua Penguji,


Lukie Perdanasari, S.Kom., M.T.
NIP. 199305102024062001

Sekretaris Penguji,

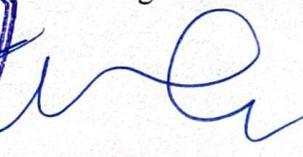

Dr. Khomsatun Ni'mah S.Pd., M.Pd.
NIP. 198501032019032010

Anggota Penguji,


Intan Sulistyaningrum Sakkinah S.Pd., M.Eng.
NIP. 199510132022032017



Mengesahkan,
Ketua Jurusan Teknologi Informasi


Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom., M.Cs
NIP. 19830203 200604 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nila Shofiyatul Karima

NIM : E41211026

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan yang berada dalam Laporan Tugas Akhir Penghargaan saya yang berjudul “Implementasi Metode *Design Thinking* dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Makanan Melalui *Whatsapp Business*” pernah dikompertisikan/dilombakan pada Kompetisi Mahasiswa Bidang Informatika Politeknik Nasional IV (KMIPN) dengan capaian Juara 2.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Laporan Tugas Akhir Penghargaan.

Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Nganjuk, 29 April 2025



Nila Shofiyatul Karima
NIM. E41211026



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Nila Shofiyatul Karima
NIM : E41211026
Program Studi : PSDKU Teknik Informatika Kab. Nganjuk
Jurusan : Teknologi Informasi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui memberikan UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Jember, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas Karya Ilmiah berupa **Tugas Akhir Penghargaan saya yang berjudul :**

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* DALAM
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN MAKANAN
MELALUI *WHATSAPP BUSINESS***

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Jember berhak menyimpan, mengalih media atau format, mengelola dalam bentuk Pangkalan Data (Database), mendistribusikan karya dan menapilkan atau mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak politeknik negeri jember, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Nganjuk
Pada Tanggal : 29 April 2025
Yang menyatakan,

Nama : Nila Shofiyatul Karima
NIM : E41211026

MOTTO

“Allah tidak menjanjikan bahwa hidup ini akan mudah. Namun, Tetapi Allah menegaskan dengan tegas bahwa bersama setiap kesulitan pasti ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-8)

“Tidak perlu khawatir, sibukkanlah diri dengan memperbaiki dirimu. Ingatlah janji Allah.”

(Q.S An-Nur: 26)

“Siapapun yang mengingatkanmu dalam kebaikan, maka dengarkanlah. Sebab kebaikan tidak selalu keluar dari mulut yang dianggap dia baik.”

(Habib Umar bin Hafidz)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, saya dengan bahagia dan rendah hati mempersembahkan Tugas Akhir ini sebagai bentuk pencapaian dari perjalanan akademik saya selama empat tahun di Politeknik Negeri Jember. Pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud tanpa dukungan luar biasa dari orang-orang terpenting dalam hidup saya.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Towilani, dan Ibu Luluk sebagai orang tua saya, serta seluruh teman-teman yang selalu mendukung, menenangkan, dan mendoakan saya hingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan ini. Kehadiran kalian sangat berarti bagi saya.

Akhir kata, saya berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Implementasai Metode *Design Thinking* Dalam Perancangan UI/UX

Aplikasi Pemesanan Makanan Melalui *WhatsApp Business*

Lukie Perdanasari, S.Kom., M.T. sebagai Dosen Pembimbing

Nila Shofiyatul Karima

Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU)

Teknik Informatika Kab. Nganjuk

Jurusan Teknologi Informasi

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan pandemi COVID-19 mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam memesan makanan, dengan meningkatnya penggunaan layanan pesan-antar online. Namun, pelaku usaha kuliner skala kecil masih menghadapi kendala seperti biaya layanan tinggi dan kesulitan mengoperasikan platform digital. Penelitian ini bertujuan merancang UI/UX aplikasi pemesanan makanan berbasis *WhatsApp Business* menggunakan pendekatan *Design Thinking*, yang difokuskan untuk kasir dan dapur. Proses dilakukan melalui lima tahapan: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, dengan pengumpulan data dari studi literatur, wawancara, dan survei. Hasilnya berupa *prototype* aplikasi yang diuji kepada pengguna untuk memperoleh masukan. Aplikasi ini diharapkan menjadi solusi sederhana, efisien, dan terjangkau bagi pelaku usaha, sekaligus meningkatkan akurasi pencatatan pesanan.

Kata Kunci: *WhatsApp Business*, pemesanan makanan, *Design Thinking*, UI/UX

***Implementasai Metode Design Thingking Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi
Pemesanan Makanan Melalui WhatsApp Business***

Lukie Perdanasari, S.Kom., M.T. as a councelor

Nila Shofiyatul Karima

*Off-Campus Study Program (PSDKU)
Informatics Engineering, Nganjuk Regency
Department of Informatics Technology*

ABSTRACT

The development of technology and the COVID-19 pandemic have driven changes in people's behavior in ordering food, with the increasing use of online delivery services. However, small-scale culinary business actors still face obstacles such as high service costs and difficulties in operating digital platforms. This study aims to design the UI/UX of a WhatsApp Business-based food ordering application using the Design Thinking approach, which is focused on cashiers and kitchens. The process is carried out through five stages: empathize, define, ideate, prototype, and test, with data collection from literature studies, interviews, and surveys. The result is a prototype application that is tested on users to obtain input. This application is expected to be a simple, efficient, and affordable solution for business actors, while increasing the accuracy of order recording.

Keywords: WhatsApp Business, food ordering, Design Thinking, UI/UX

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas limpahan rahmat, petunjuk, dan keberkahan-Nya yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul "Implementasi Metode *Design Thinking* dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Makanan Melalui *WhatsApp Business*" dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan tulus, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua, Bapak Towilani dan Ibu Luluk, atas doa, dukungan, kasih sayang, dan dorongan yang tiada hentinya selama perjalanan penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Saiful Anwar S.TP., M.P. selaku Direktur Politeknik Negeri Jember.
3. Bapak Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Jurusan Teknologi Informasi.
4. Ibu Ulfa Emi Rahmawati selaku Ketua Program Studi PSDKU Teknik Informatika Kab. Nganjuk
5. Ibu Lukie Perdanasari, S.Kom., M.T selaku Dosen Pembimbing.
6. Kepada ETR sebagai orang yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terima kasih untuk teman teman wacana atas dukungan, semangat, dan ketulusan kalian yang telah bertahan dan menemani perjalanan hingga sejauh ini.
8. Seluruh teman-teman Program Studi PSDKU Teknik Informatika Kab. Nganjuk Angkatan 2021
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iiiv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	2
1.5 Manfaat	2
BAB 2. DESKRIPSI KEGIATAN	3
2.1 Kegiatan Penelitian/Pengerjaan	3
2.2 Metode	4
2.3 Prinsip Kerja	4
2.3.1 Empathize (Berempati)	4
2.3.2 Define (Menetapkan Masalah).....	5
2.3.3 Ideate (Inovasi)	5
2.3.4 Prototype (Membuat Prototype).....	5

2.3.5	Test (Pengujian)	5
BAB 3.	HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1	<i>Empathize</i> (Berempati)	6
3.1.1	Studi Literatur	6
3.1.2	Wawancara	6
3.1.3	Survei	6
3.2	<i>Define</i> (Menetapkan Masalah)	7
3.2.1	User Journey Map	7
3.2.2	User Persona	7
3.3	<i>Ideate</i> (Inovasi)	7
3.3.1	Brainstorming Ideas	7
3.3.2	Affinity Diagram	8
3.3.3	Detail Fitur	8
3.4	<i>Prototype</i> (Membuat <i>Prototype</i>)	8
3.4.1	Design System.....	8
3.4.2	High-Fidelity	9
3.4.3	Prototype	12
3.5	<i>Test</i> (Pengujian).....	14
3.5.1	Usability Testing menggunakan Maze	14
3.5.2	Hasil Pengujian menggunakan SUS (System Usability Scale).....	16
BAB 4.	RENCANA KEBERLANJUTAN KEGIATAN	18
4.1	Keberlanjutan	148
4.2	Kesimpulan.....	148
DAFTAR PUSTAKA		19
LAMPIRAN.....		21

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil pengujian System Usability Scale (SUS).....	16
--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kegiatan Penelitian/Pengerjaan.....	3
Gambar 2. 2 Foto Perlombaan KMIPN.....	4
Gambar 2.3 Tahapan Desain Thingking.....	4
Gambar 3.1 High- Fidelity pada Admin.....	9
Gambar 3.2 High- Fidelity pada Kasir.....	10
Gambar 3.3 High- Fidelity pada Dapur.....	11
Gambar 3.4 High- Fidelity pada Kurir.....	11
Gambar 3.5 Alur pada Admin.....	12
Gambar 3.6 Alur pada Kasir.....	13
Gambar 3.7 Alur pada Dapur.....	13
Gambar 3.8 Alur pada Kurir.....	14
Gambar 3.9 Pengujian pada Admin.....	14
Gambar 3.10 Pengujian pada Kasir.....	15
Gambar 3.11 Pengujian pada Dapur.....	15
Gambar 3.12 Pengujian pada Kurir.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Foto Pada Saat Wawancara.....	21
Lampiran 2 User Journey Map Penjual.....	22
Lampiran 3 User Journey Map Pembeli.....	22
Lampiran 4 User Persona Penjual.....	23
Lampiran 5 User Persona Pembeli.....	23
Lampiran 6 Brainstorming Ideas.....	24
Lampiran 7 Affinity Diagram.....	24
Lampiran 8 Detail Fitur.....	25
Lampiran 9 Color Palette.....	25
Lampiran 10 Typography.....	26
Lampiran 11 Icons dan Ilustrasi.....	27
Lampiran 12 Splash Screen.....	28
Lampiran 13 Login.....	28
Lampiran 14 Daftar.....	29
Lampiran 15 Admin pada halaman Home.....	29
Lampiran 16 Admin pada halaman Menu.....	30
Lampiran 17 Admin pada halaman Setting.....	30
Lampiran 18 Kasir pada halaman Home.....	31
Lampiran 19 Kasir pada halaman Buat Pesanan.....	31
Lampiran 20 Kasir pada halaman List Orderan.....	32
Lampiran 21 Kasir pada halaman Pesanan.....	33
Lampiran 22 Kasir pada halaman Detail Orderan.....	33
Lampiran 23 Kasir pada halaman Edit Menu.....	34
Lampiran 24 Dapur pada halaman Detail Orderan.....	34
Lampiran 25 Dapur pada halaman Pesanan.....	35
Lampiran 26 Dapur pada halaman Orderan.....	35
Lampiran 27 Kurir pada halaman Home.....	36
Lampiran 28 Kurir pada halaman Detail Alamat.....	36

Lampiran 29 Kurir pada halaman Pesanan Selesai	37
Lampiran 30 Foto Kegiatan Pembekalan Lomba.....	38
Lampiran 31 Foto Pada Saat Perlombaan	38
Lampiran 32 Sertifikat Penghargaan.....	38
Lampiran 33 LoA (Letter of Acceptance) Jurnal	39

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi memicu bisnis *online* dan mengubah pemasaran menjadi digital (Simatupang dkk., 2023). Pandemi COVID-19 sejak 2020 mengubah aspek kehidupan di Indonesia, termasuk ekonomi dan pendidikan (Yussofa, 2021), dengan 6.727.847 kasus COVID-19 terkonfirmasi per 22 Januari 2023 (kawalcovid19.id, 2023). Kebijakan pandemi memengaruhi akses makanan dan aktivitas sehari-hari (Mardiyah dkk., 2022).

Wawancara terhadap Ibu Mujiati dan Bapak Supaat mengalami penurunan usaha selama pandemi COVID-19. Meski telah terdaftar di layanan pengantaran makanan seperti *GrabFood* dan *GoFood*, mereka masih menghadapi tantangan seperti harga dan ongkir yang tinggi serta kesulitan dalam penggunaan platform digital, yang menyebabkan penjualan rendah dan kesalahan dalam pesanan. Survei terhadap 63 mahasiswa dan masyarakat berusia 19-20 tahun menunjukkan 40 orang sering menggunakan *GoFood* dan *GrabFood*, menanggapi kenaikan tarif makanan resto dalam aplikasi *online* lebih mahal dengan kondisi ekonomi yang kurang stabil dampak dari pandemi. Layanan pesan-antar makanan menjadi populer, meski ada keluhan harga pengiriman lebih tinggi (Az-zahra, Tantya dan Apsari, 2021). Potensi layanan ini besar, dengan transaksi Rp67,89 triliun pada 2023 (Annur, 2023). Mayoritas orang lebih suka memesan makanan melalui *online* dengan alasan mudah (Cahya dkk., 2021). *WhatsApp Business* membantu restoran menghindari biaya tambahan aplikasi pihak ketiga, meningkatkan pendapatan, meningkatkan kepuasan pelanggan (Ndauman, Nugraha dan Putra, 2021).

Kesalahan umum dalam desain aplikasi adalah ketidaksesuaian dengan kebutuhan pengguna, yang mempengaruhi pengalaman mereka (Sufah *et al.*, 2025). *Design thinking* adalah metode untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan mengembangkan solusi yang sesuai. Aplikasi yang dirancang dengan baik memudahkan pemesanan dan pengelolaan pesanan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan toko (Aziz dkk., 2023). Oleh karena itu, peneliti menggunakan *design thinking*, dengan memperhatikan kebutuhan dan empati pengguna sebagai

pusat desain. Pendekatan ini memastikan solusi yang sesuai, memungkinkan eksplorasi inovatif, dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. *Design thinking* menangani masalah kompleks, menghasilkan aplikasi yang ramah pengguna dan sesuai pasar, meningkatkan pengalaman pengguna dan kemampuan dalam manajemen pesanan di industri kuliner.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana merancang aplikasi khusus untuk kasir dan dapur yang optimal dan praktis?
- b. Bagaimana cara mengidentifikasi kebutuhan pengguna menggunakan metode *design thinking* dalam pengembangan aplikasi pemesanan makanan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah penulis melakukan penelitian hanya berbasis *mobile*, Aplikasi hanya bisa diakses oleh kasir dan pihak dapur, Penelitian sampai pada tahap pengerjaan design dengan menggunakan metode *design thinking*.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

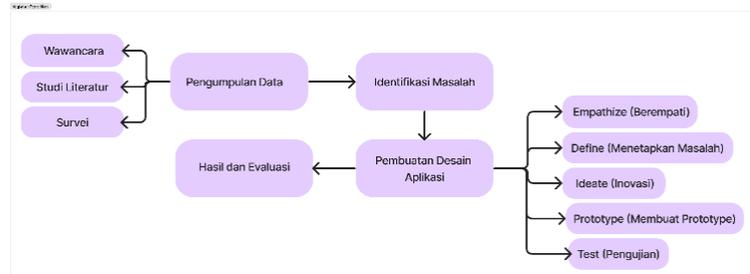
- a. Merancang aplikasi khusus untuk kurir, kasir dan dapur yang optimal dan praktis.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna menggunakan metode *Design Thinking* dalam pengembangan aplikasi pemesanan makanan.

1.5 Manfaat

Penelitian ini menawarkan manfaat berupa pengalaman pengguna yang memuaskan, aplikasi yang mudah digunakan, solusi pengurangan biaya layanan pesan-antar, peningkatan pengalaman melalui pengujian desain, dan peningkatan operasional restoran dengan aplikasi yang responsif dan mudah digunakan

BAB 2. DESKRIPSI KEGIATAN

2.1 Kegiatan Penelitian/Pengerjaan



Gambar 2.1 Kegiatan Penelitian/Pengerjaan

Pada ajang KMIPN bidang Cipta Inovasi, tim berkesempatan untuk menciptakan solusi teknologi yang menjawab permasalahan nyata di masyarakat. Salah satu inovasi yang diusung adalah perancangan UI/UX aplikasi pemesanan makanan berbasis *WhatsApp Business* menggunakan pendekatan *design thinking*. Berdasarkan gambar 2.1 diatas inovasi ini diawali dari riset mendalam melalui studi literatur, wawancara, dan survei terhadap pemilik usaha kuliner dan konsumen untuk mengidentifikasi masalah, seperti kenaikan harga dan tantangan dalam manajemen pemesanan manual. Tujuannya adalah mengurangi keramaian, meningkatkan efisiensi, dan menjaga harga tetap terjangkau dengan menghadirkan sistem rekap otomatis pesanan melalui *WhatsApp Business*. Tahap ideasi menghasilkan gagasan sistem yang mampu mengotomatisasi proses pemesanan dan notifikasi ke dapur maupun kasir. Proses desain dilakukan dengan membuat *wireframe*, *mockup*, hingga *prototype* berbasis UML (Unified Modelling Language).

Prototype diuji langsung oleh pengguna untuk mengidentifikasi kekurangan dan mengumpulkan masukan demi penyempurnaan desain, serta meminimalkan kesalahan pencatatan. Melalui tahapan seleksi proposal hingga presentasi di hadapan dewan juri, karya ini dinilai unggul dari segi orisinalitas, manfaat, implementasi teknologi, dan keberlanjutannya. Hasilnya, tim berhasil meraih juara 2 pada bidang Cipta Inovasi, gambar dapat dilihat pada gambar 2.2 dibawah ini. Hal ini merupakan bentuk kontribusi nyata mahasiswa politeknik dalam mendukung transformasi digital dan pemecahan masalah di masyarakat.



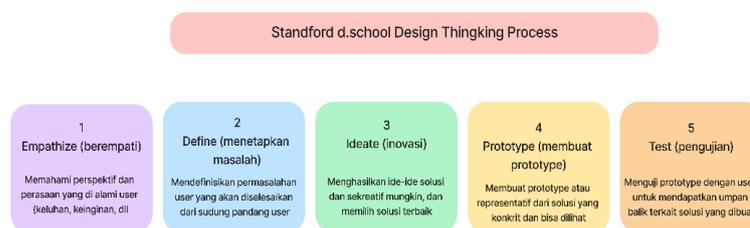
Gambar 2. 2 Foto Perlombaan KMIPN

2.2 Metode

Penelitian ini menggunakan metode *design thinking*, yang berfokus pada solusi berdasarkan empati terhadap kebutuhan manusia dan inovasi berkelanjutan. Metode ini awalnya terdiri dari tiga tahap: inspirasi (pencarian solusi), ideasi (menghasilkan dan menguji gagasan), dan implementasi (penerapan). Kemudian, tahap ini berkembang menjadi lima tahapan yang lebih rinci namun dengan substansi yang sama.

2.3 Prinsip Kerja

Prinsip kerja pada *design thinking* yaitu untuk menciptakan inovasi pada pengguna dalam merancang UI/UX aplikasi pemesanan makanan melalui *WhatsApp Business*. Dengan terdapat lima tahapan utama yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna. Tahapan *design thinking* dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.3 Tahapan Desain Thingking

2.3.1 *Empathize* (Berempati)

Pada tahapan ini bertujuan untuk memahami apa saja kebutuhan dan keinginan pengguna atau user. Dengan melakukan wawancara kepada calon pengguna untuk mengetahui kebiasaan dan preferensi dalam memesan makanan.

Melakukan observasi bagaimana pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi pemesanan makanan dan *WhatsApp Business*. Selanjutnya, mengumpulkan data melalui *survey online* untuk mendapatkan gambaran lebih luas dengan pengalaman pengguna

2.3.2 *Define* (Menetapkan Masalah)

Tujuan dari *define* ini yaitu dapat mengidentifikasi masalah utama yang dialami pengguna. Tahapan yang harus dilakukan yaitu menganalisis data yang telah dikumpulkan pada tahapan empati, menentukan *user persona* dan membuat *user journey maps* untuk memahami alur pengalaman pengguna, dan yang terakhir mengidentifikasi titik kesulitan atau pain points dalam proses pemesanan makanan melalui *WhatsApp Business*.

2.3.3 *Ideate* (Inovasi)

Ideate ini dilakukan untuk menghasilkan berbagai ide dan solusi untuk masalah yang sudah diketahui sebelumnya. Caranya dengan melakukan brainstorming dengan pemangku kepentingan, menggunakan teknik *mind mapping* dan *sketching* untuk mengembangkan ide-ide yang muncul, dan yang terakhir memprioritaskan ide-ide yang paling penting untuk diuji lebih lanjut.

2.3.4 *Prototype* (Membuat Prototype)

Tahapan ini untuk membuat versi awal menjadi solusi yang diusulkan. Dengan membuat *prototype* sederhana dari UI/UX pada aplikasi pemesanan makanan, seperti mockup atau *wireframe*. Menggunakan figma untuk membuat *prototype* yang interaktif. Dan fokus utama yaitu pada alur pencarian makanan, pemesanan, dan konfirmasi melalui *WhatsApp Business*.

2.3.5 *Test* (Pengujian)

Pada pengujian ini untuk mengevaluasi kemampuan *prototype* dan mendapatkan umpan balik dari pengguna. Dengan cara yaitu menguji *prototype* dengan melibatkan pengguna nyata dalam skenario pemesanan makanan, mengumpulkan umpan balik tentang penggunaan, kenyamanan, menjadi aplikasi yang tepat, dan terakhir mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan melakukan iterasi berdasarkan umpan balik yang diterima.

BAB 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Empathize* (Berempati)

3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur ini membahas digitalisasi dalam pemesanan makanan melalui aplikasi ojek *online*, yang mempermudah layanan *delivery order*. Namun, kenaikan harga menu di aplikasi sering kali membuat konsumen lebih membandingkan harga, berpotensi merugikan restoran. *WhatsApp* tetap menjadi pilihan utama karena memungkinkan komunikasi langsung tanpa kenaikan harga, meskipun sistem manualnya kurang efisien dan rentan terhadap kesalahan, seperti yang dialami oleh restoran Lek Nonong dan Koffie Batavia. Sistem digital terstruktur dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat pelaporan, dan mendukung pendapatan. Penelitian sebelumnya di Buleleng Bali menunjukkan bahwa teknologi meningkatkan kinerja bisnis, serta pengusaha makanan merekomendasikan solusi layanan digital untuk mengatasi penurunan pendapatan UMKM.

3.1.2 Wawancara

Wawancara dengan pemilik usaha kuliner dapat dilihat pada lampiran 1 seperti Mujokerto Pasuruan dan Pak Supaat mengungkap hambatan dalam menggunakan layanan ojek online. Ibu Mujiati menghindari *GrabFood* dan *GoFood* karena harga lebih mahal akibat pajak dan ongkir, sementara pemesanan manual via *WhatsApp* sering menyebabkan kesalahan pencatatan. Pak Supaat kesulitan mendaftarkan usahanya ke *platform* ojek *online*, sehingga memilih sistem distribusi sendiri melalui *WhatsApp*.

Penjual di Ponorogo seperti Mbok Nem kewalahan menangani banyak pesanan tanpa sistem otomatis untuk menyediakan menu dan promosi, yang sering menyebabkan kesalahan pencatatan dan keterlambatan pengiriman. Pembeli juga mengeluhkan tanggapan yang lambat, kesulitan menemukan menu terbaru, ketidakpastian status pesanan, serta kurangnya fitur umpan balik. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi sangat penting bagi UMKM, meskipun masih menghadapi berbagai hambatan dalam penerapannya.

3.1.3 *Survei*

Survei terhadap mahasiswa menunjukkan 63 responden, yang terdiri dari 43 mahasiswa dan masyarakat umum, mayoritas adalah perempuan (66,7%) dengan rentang usia 19–20 tahun. Sebanyak 40 responden sering menggunakan layanan *delivery order* melalui aplikasi *GoFood* dan *GrabFood*. Namun, mereka merasakan bahwa harga makanan di aplikasi tersebut lebih mahal, terutama di tengah kondisi ekonomi yang kurang stabil akibat dampak pandemi.

3.2 Define (Menetapkan Masalah)

Beberapa masalah utama dalam pemesanan meliputi pelanggan harus mengetik manual, admin kewalahan, staf dapur menerima detail tidak lengkap, kurir kebingungan dengan alamat, dan tidak ada evaluasi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, desain difokuskan pada penyederhanaan alur kerja dengan solusi digital berbasis *WhatsApp*. Tahap *define* dalam *design thinking* bertujuan merumuskan masalah dari wawasan tahap *empathize*.

3.2.1 User Journey Map

User journey map menggambarkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan untuk memahami tantangan dan kebutuhan mereka. Berdasarkan wawancara, penjual dan pembeli menghadapi kendala komunikasi, seperti respons lambat, sulitnya menemukan menu atau promo, dan ketidakpastian status pesanan. Hasilnya dituangkan dalam *user journey map* pada lampiran 2 dan 3.

3.2.2 User Persona

Penyusunan *user persona* mencakup profil, biografi, aktivitas, motivasi, kebutuhan, tujuan, masalah, dan aplikasi serupa yang disukai. Tokoh *user persona* dipilih dari responden kuesioner yang mewakili berbagai permasalahan dan kebutuhan. Hasilnya ditampilkan pada lampiran 4 dan 5.

3.3 Ideate (Inovasi)

3.3.1 Brainstorming Ideas

Brainstorming menghasilkan solusi dari berbagai masalah yang dihadapi seperti *chatbot* interaktif untuk mempermudah pemesanan, sistem admin

terintegrasi untuk pelacakan *real-time*, serta pesanan yang lebih terstruktur bagi staf dapur dan kurir. Selain itu, sistem rating ditambahkan untuk *feedback* pelanggan. Tahap *Ideate* pada *Brainstorming* dapat dilihat pada lampiran 6.

3.3.2 *Affinity Diagram*

Affinity diagram merumuskan ide dari riset dengan mengelompokkan data secara optimal. Dengan mengkategorikannya masalah ke dalam tampilan, informasi, dan kualitas layanan untuk mempermudah pencarian solusi. Tahapan ini dapat dilihat pada lampiran 7.

3.3.3 Detail Fitur

Detail fitur merupakan ide-ide dari penelitian dengan mengelompokkan data secara optimal. Setiap fitur dijelaskan secara mendetail, termasuk fungsionalitas dan dampaknya pada pengalaman pengguna. Fitur dikategorikan dalam interaksi pengguna, sistem pembayaran, dan notifikasi untuk memastikan solusi optimal., seperti yang terlihat pada lampiran 8 di bawah ini.

3.4 ***Prototype (Membuat Prototype)***

3.4.1 *Design System*

a. *Color Palette*

Color palette dapat dilihat pada lampiran 9 untuk desain aplikasi pemesanan makanan, terdiri dari berbagai gradasi warna seperti putih, hitam, biru, merah, oranye, dan hijau. Warna merah dominan karena mencerminkan energi, urgensi, dan nafsu makan, merangsang selera, serta menarik perhatian. Warna ini digunakan untuk tombol aksi, notifikasi, dan promosi, menciptakan pengalaman dinamis, meningkatkan interaksi, dan mempercepat keputusan pemesanan. Dengan kesan yang menggugah, merah membantu mempercepat pengambilan keputusan, menjadikan aplikasi lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

b. *Typography*

Pemilihan *font* *Outfit* dapat dilihat pada lampiran 10, dalam desain aplikasi pemesanan makanan bukanlah tanpa pertimbangan. *Font* *Outfit* dipilih untuk desain aplikasi untuk memberikan pengalaman modern, bersih, mudah dibaca dan nyaman bagi pengguna. Karakternya rapi dan proporsional, dan cocok untuk menu, kunci aksi, dan pemberitahuan. *Font* *Outfit* juga fleksibel dan serbaguna,

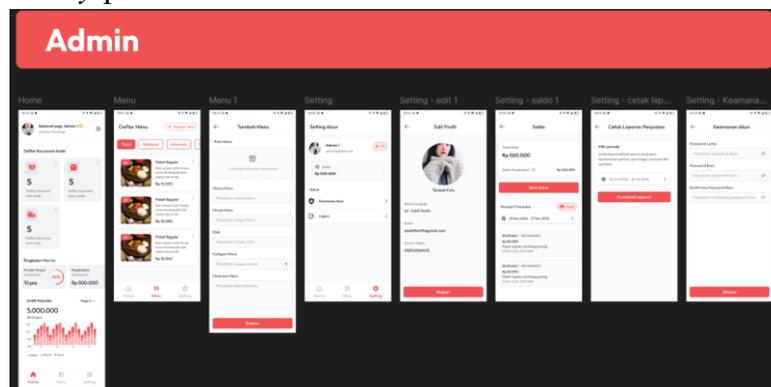
menyeimbangkan kesan yang ramah dan profesional. Dengan mengkombinasikan warna merah yang dominan, *font* ini meningkatkan daya tarik visual dan membuat aplikasi lebih intuitif dan lebih mudah digunakan.

c. *Icons* dan Ilustrasi

Pada hal ini dapat dilihat pada lampiran 11, terdapat dua elemen utama, yaitu ilustrasi dan *icons*, yang digunakan dalam desain aplikasi pemesanan makanan. Gambar ini menunjukkan dua elemen utama desain aplikasi yaitu ilustrasi dan *icons*. Ilustrasi ini menunjukkan bahwa pria menggunakan tablet dan mencerminkan interaksi pengguna. Sedangkan *icons* dirancang untuk keterbacaan yang optimal, termasuk fitur tambahan seperti *icons* utama, navigasi, pembayaran, lokasi, pesanan, pemberitahuan, dan banyak lagi. Desain yang seragam dan intuitif membantu pengguna untuk memahami dan menggunakan aplikasi dengan mudah.

3.4.2 High-Fidelity

a. *High-Fidelity* pada Admin

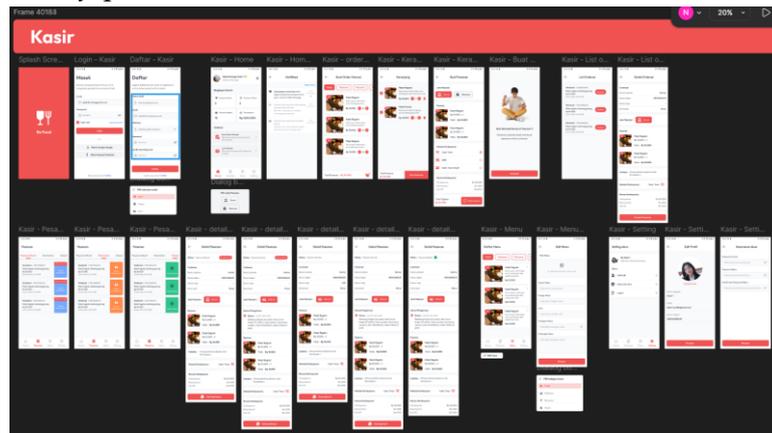


Gambar 3.1 *High-Fidelity* pada Admin

Halaman tersebut menampilkan rancangan antarmuka pengguna (UI) untuk halaman admin aplikasi pemesanan makanan. Terdapat berbagai tampilan fitur utama, seperti halaman home yang menampilkan ringkasan aktivitas pengguna, jumlah pesanan, pendapatan, dan grafik penjualan. Pada halaman Menu, admin dapat melihat, mengedit, menghapus, atau menambahkan menu makanan baru. Halaman setting akun memungkinkan pengaturan profil, pergantian kata sandi, dan logout. Admin juga bisa memperbarui informasi pribadi di halaman edit profil. Halaman saldo menampilkan total saldo dan riwayat transaksi dengan opsi

penarikan dana. Fitur cetak laporan penjualan memudahkan pengunduhan laporan berdasarkan rentang waktu tertentu, dan halaman keamanan akun digunakan untuk mengganti kata sandi. Desainnya modern, intuitif, dan mendukung efisiensi pengelolaan sistem.

b. *High-Fidelity* pada Kasir

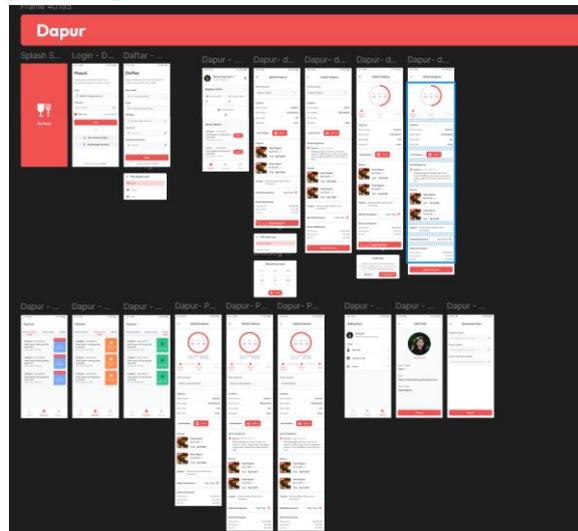


Gambar 3.2 *High-Fidelity* pada Kasir

Halaman Gambar di atas menunjukkan antarmuka pengguna untuk fitur Kasir dalam aplikasi untuk memesan makanan. Tampilan ini mencakup seluruh alur kerja, dari menggunakan *Splash Screen*, proses Login, sampai Pendaftaran Akun. Setelah melakukan login, kasir akan diarahkan menuju halaman Beranda yang menunjukkan daftar serta status pesanan yang ada. Pada halaman Pesanan, kasir mempunyai kemampuan untuk mengelola pesanan berdasarkan tahapannya, seperti baru, sedang diproses, selesai, atau dibatalkan.

Halaman Menu memberikan opsi untuk mencari dan melihat informasi detail mengenai makanan, serta memungkinkan pembuatan pesanan manual untuk melayani pelanggan secara langsung. Juga terdapat halaman Keranjang, Detail Pesanan, dan Metode Pembayaran untuk membantu dalam proses transaksi. Halaman Pengaturan menyediakan fitur untuk mengelola akun, termasuk opsi untuk memperbarui profil, mengganti kata sandi, dan mengatur keamanan. Desain antarmuka pengguna dibuat dengan rapi, konsisten, dan memudahkan kasir dalam menjalankan tugasnya dengan tepat.

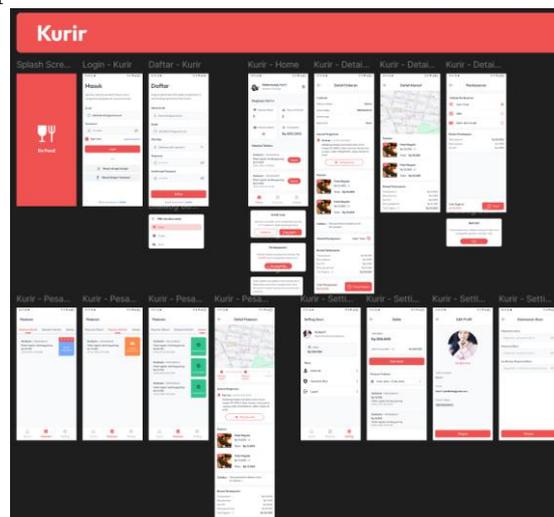
c. *High-Fidelity* pada Dapur



Gambar 3.3 *High-Fidelity* pada Dapur

Halaman Gambar di atas merupakan desain antarmuka ini menampilkan detail orderan pelanggan dengan status "Pesanan Dibatasi," mencantumkan informasi pelanggan, jenis pesanan (Dine In), daftar menu, total pembayaran, dan catatan khusus. Halaman ini menampilkan tiga tahapan status pesanan, yaitu "Pesanan Dibatasi" dengan hitungan mundur saat proses pembuatan, "Pesanan Siap" ketika makanan telah selesai dimasak, dan "Selesai" saat pesanan diterima pelanggan. Tampilan ini memberikan pengalaman yang intuitif bagi pengguna untuk melacak status pesanan mereka secara real-time dengan desain yang bersih dan terorganisir.

d. *High-Fidelity* pada Kurir

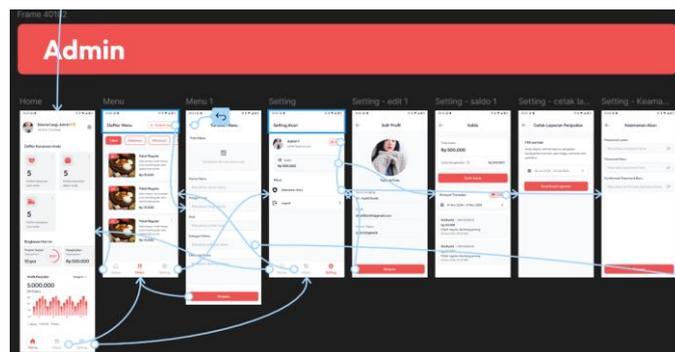


Gambar 3.4 *High-Fidelity* pada Kurir

Halaman home pada kurir menampilkan ringkasan aktivitas harian, seperti jumlah pesanan masuk, pesanan dalam pengantaran, pesanan selesai, dan total pendapatan. Di bagian bawah, daftar pesanan terbaru tersedia dengan tombol "Siapkan" untuk memproses pengantaran. Pada halaman "Detail Alamat" untuk kurir dalam aplikasi pemesanan makanan. Terdapat peta yang menunjukkan lokasi pengiriman, daftar pesanan, serta rincian pembayaran termasuk total pesanan dan biaya layanan. Halaman ini mempermudah kurir dalam memahami detail pesanan dan tujuan pengiriman secara akurat. Tampilan detail pesanan mencakup alamat pengiriman, daftar item, total biaya, dan catatan pelanggan, memudahkan kurir dalam mengelola pesanan secara terstruktur.

3.4.3 *Prototype*

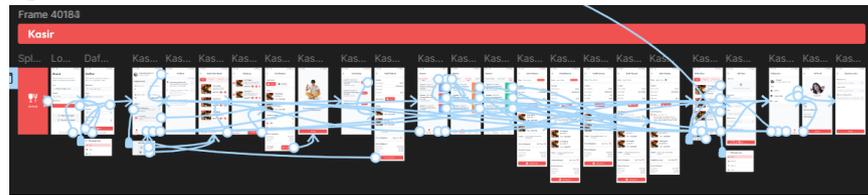
a. Alur pada Admin



Gambar 3.5 Alur pada Admin

Prototype pada gambar 3.5 di atas menampilkan alur aplikasi untuk Admin, mencakup halaman utama, daftar menu, dan pengaturan akun. Halaman utama menyajikan statistik pesanan, daftar menu, dan laporan keuangan. Admin dapat mengelola menu dengan menambah atau mengedit daftar makanan. Pada bagian pengaturan, admin dapat memperbarui profil, mengecek saldo, mencetak laporan penjualan, serta mengatur keamanan akun, termasuk mengganti kata sandi. *Prototype* ini memudahkan admin dalam memantau pesanan, mengelola akun, dan mengakses laporan keuangan dengan lebih mudah.

b. Alur pada Kasir



Gambar 3.6 Alur pada Kasir

Gambar 3.6 diatas menunjukkan *prototype* alur aplikasi untuk bagian Kasir. *Prototype* ini terdiri dari banyak tampilan layar yang saling terhubung, tampilan ini merupakan proses kerja kasir dalam menangani pesanan. Pada alur ini, kasir dapat mengakses daftar menu, memilih makanan yang dipesan pelanggan, serta memproses pembayaran. Selain itu, terdapat fitur untuk melihat detail pesanan, mengelola transaksi, serta mengedit atau memperbarui informasi pelanggan. Alur kerja ini juga mencakup navigasi ke halaman pengaturan akun, memungkinkan kasir untuk memperbarui profil dan mengatur keamanan akun. *Prototype* ini menggambarkan bagaimana kasir dapat bekerja secara tepat dalam mengelola pesanan dan transaksi, memastikan proses pelayanan pelanggan berjalan dengan lancar dan terorganisir.

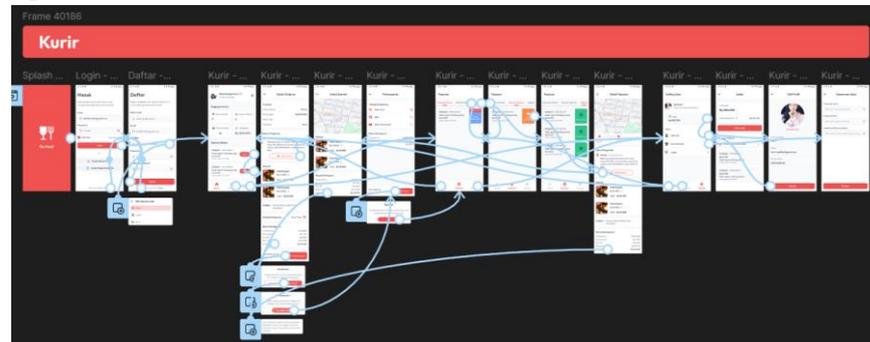
c. Alur pada Dapur



Gambar 3.7 Alur pada Dapur

Gambar 3.7 merupakan *prototype* alur aplikasi untuk Kasir, mencakup proses menangani pesanan, memilih menu, dan memproses pembayaran. Kasir dapat melihat detail pesanan, mengelola transaksi, serta memperbarui informasi pelanggan. Selain itu, tersedia navigasi ke pengaturan akun untuk memperbarui profil dan keamanan. *Prototype* ini memastikan kasir dapat mengelola pesanan dan transaksi dengan tepat, mendukung pelayanan pelanggan yang lancar dan terorganisir.

d. Alur pada Kurir



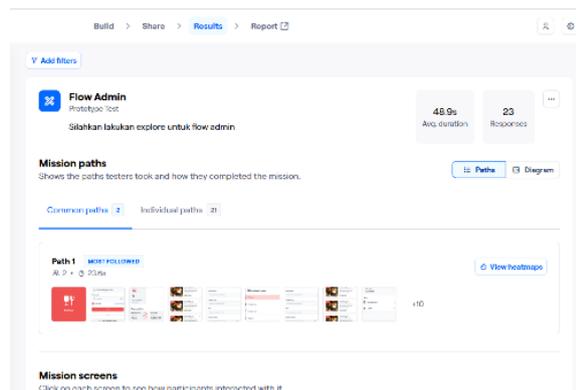
Gambar 3.8 Alur pada Kurir

Prototype gambar 3.8 merupakan alur aplikasi untuk kurir, mencakup penerimaan, pengantaran, dan penyelesaian pesanan. Kurir dapat melihat daftar pesanan siap antar dengan detail alamat, item, dan metode pembayaran. Fitur navigasi berbasis peta membantu menentukan rute terbaik, sementara status pesanan dapat diperbarui dari pengambilan hingga pengiriman selesai. Tersedia juga halaman pengaturan akun untuk memperbarui profil dan informasi pribadi. Dengan sistem terstruktur, aplikasi ini memastikan pengantaran pesanan lebih efisien dan tepat waktu..

3.5 Test (Pengujian)

3.5.1 Usability Testing menggunakan Maze

a. Pengujian pada Admin

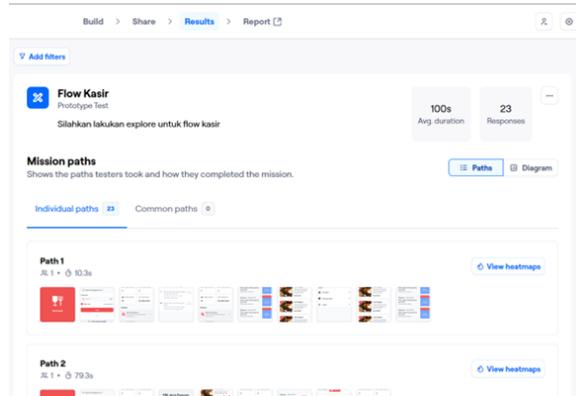


Gambar 3.9 Pengujian pada Admin

Pengujian menggunakan *tools* Maze pada gambar 3.9 yang terhubung dengan Figma ini merekam setiap interaksi responden saat mengeksplorasi prototipe alur Admin. Hasil dari pengujian pada aplikasi pemesanan makanan berbasis *WhatsApp Business* menunjukkan rata-rata waktu pemahaman alur kerja

adalah 48,9 detik dari 23 responden. Waktu ini menunjukkan bahwa desain antarmuka dan navigasi cukup intuitif. Meskipun jumlah responden memberikan gambaran awal efektivitas alur, pengujian lebih luas diperlukan untuk validasi lebih akurat.

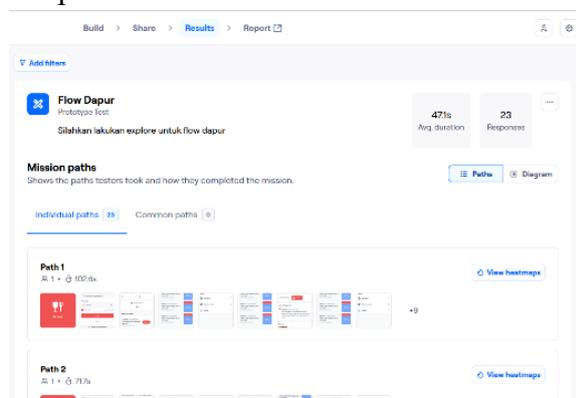
b. Pengujian pada Kasir



Gambar 3.10 Pengujian pada Kasir

Hasil pengujian gambar 3.10 pada flow kasir menunjukkan rata-rata waktu penyelesaian tugas adalah 100 detik, lebih lama dibandingkan flow lainnya. Dengan banyaknya kompleksitas desain menunjukkan perbedaan cara pengguna dalam menggunakan sistem, sehingga rata-rata waktu yang dibutuhkan sedikit lebih lama dari lainnya. Untuk meningkatkan penggunaan tersebut, diperlukan penyempurnaan antarmuka, navigasi, dan penyederhanaan proses agar tugas dapat diselesaikan lebih cepat dan konsisten.

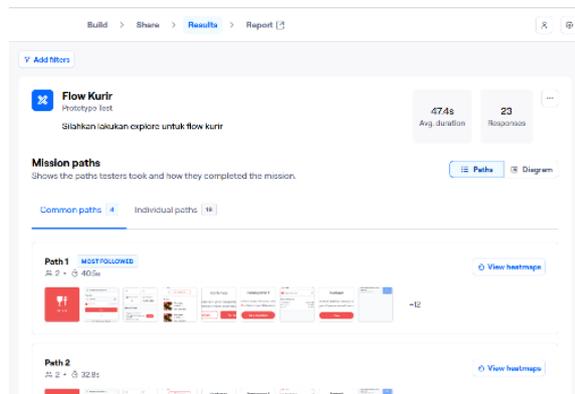
c. Pengujian pada Dapur



Gambar 3.11 Pengujian pada Dapur

Hasil pengujian menunjukkan bahwa flow dapur memiliki tingkat keterpahaman yang baik, dengan rata-rata waktu penyelesaian 47,1 detik dari 23 responden, seperti gambar 3.11 diatas. Waktu ini lebih cepat dibandingkan flow lainnya, seperti kasir. Desain yang intuitif dan alur kerja yang jelas mendukung keberhasilan pemakaian aplikasi tersebut, meskipun optimalisasi lebih lanjut masih dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan operasional.

d. Pengujian pada Kurir



Gambar 3.12 Pengujian pada Kurir

Hasil pengujian flow kurir dapat dilihat pada gambar 3.12, menunjukkan bahwa alur kerja dalam aplikasi pemesanan makanan berbasis *WhatsApp Business* cukup mudah dipahami, dengan rata-rata waktu penyelesaian 47,4 detik. Desain sistem yang terstruktur, visualisasi yang jelas, dan kesederhanaan alur mendukung kemudahan penggunaan. Namun, penyempurnaan tetap diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mengoptimalkan proses pengiriman.

3.5.2 Hasil Pengujian menggunakan SUS (*System Usability Scale*)

Tabel 3. 1 Hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS)

Responden	Pertanyaan										Skor SUS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	5	4	4	3	3	2	2	2	85
2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	87,5
3	3	4	4	5	4	3	2	2	2	2	77,5
4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	77,5
5	5	4	4	4	5	2	3	3	2	3	87,5
6	5	5	5	4	4	3	2	1	1	2	80
7	5	4	4	4	4	1	2	2	2	3	77,5

8	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	80
9	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	67,5
10	4	5	5	5	4	2	1	2	2	2	80
11	4	4	5	4	3	2	2	2	1	2	72,5
12	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	85
13	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	75
14	3	3	3	3	4	2	1	1	1	1	55
15	4	4	5	4	5	2	2	2	2	3	82,5
16	4	5	4	3	1	1	1	2	1	2	60
17	3	4	4	4	5	2	1	1	1	3	70
18	5	5	5	4	4	1	1	1	2	3	77,5
19	4	5	5	4	4	2	1	2	2	3	80
20	4	4	5	3	5	3	2	2	2	2	80
21	5	4	4	3	4	2	2	2	2	2	75
22	4	5	4	3	5	2	1	1	1	3	72,5
23	4	5	4	3	5	2	1	1	2	2	72,5
Skor Rata-Rata											76,41

Hasil pengujian menggunakan *System Usability Scale* (SUS) terhadap 23 responden menghasilkan skor rata-rata 76,41, yang dikategorikan baik berdasarkan *skala Likert*. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa nyaman dan aplikasi dinilai cukup intuitif. Sementara itu, pertanyaan negatif pada aspek kompleksitas dan kebutuhan bantuan teknis mengindikasikan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem.

BAB 4. RENCANA KEBERLANJUTAN KEGIATAN

4.1 Keberlanjutan

Penelitian ini merupakan langkah awal dalam menjawab kebutuhan pelaku usaha terhadap sistem pemesanan yang terjangkau. Di masa depan, pengembangan aplikasi pemesanan makanan yang berbasis *WhatsApp Business* dapat diteruskan ke fase implementasi dan evaluasi langsung di konteks bisnis nyata. Ini bertujuan untuk menguji sejauh mana aplikasi tersebut bermanfaat dalam kehidupan operasional yang sesungguhnya serta pengaruh terhadap kinerja kasir dan dapur.

Selain itu, aplikasi ini dapat dikembangkan lebih luas dengan menambahkan fitur-fitur tambahan pada pemesanan makanan yang berguna bagi pengusaha dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Fokus pengembangan aplikasi juga bisa diarahkan untuk mendukung area dengan akses internet yang minim, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh pelaku UMKM. Dengan terus melibatkan pengguna dalam proses pengembangan, aplikasi ini dapat menjadi solusi yang semakin relevan dan adaptif terhadap kebutuhan nyata di lapangan. Harapannya, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dan pengembangan teknologi yang mendukung kemandirian usaha kecil di era digital.

4.2 Kesimpulan

Penerapan metode *design thinking* dalam proses pengembangan aplikasi pemesanan makanan pada *WhatsApp Business* berhasil menciptakan solusi digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, terutama bagi pelaku usaha kuliner kecil. Dengan metode ini dapat mengidentifikasi kebutuhan, dan menguji *prototype* sehingga berperan penting dalam mendapatkan aplikasi yang tepat, *user-friendly*, dan terjangkau. Keterlibatan tim dalam kompetisi KMIPN ini dan pencapaian yang diperoleh semakin menguatkan potensi inovasi ini untuk terus berkembang di masa depan. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur-fitur aplikasi telah memenuhi harapan pengguna, meskipun masih ada beberapa elemen yang harus diperbaiki. Secara keseluruhan, metode *design thinking* ini mampu memberikan dampak positif terhadap upaya transformasi digital di sektor kuliner.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C.M. (2023) *Indonesia Pasar Online Food Delivery Terbesar di ASEAN*, *databoks.katadata.co.id*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/19/indonesia-pasar-online-food-delivery-terbesar-di-asean> (Accessed: 10 June 2024).
- Aziz, F. *et al.* (2023) ‘Penerapan UI/UX dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Warung Makan)’, *Jurnal Infortech*, 5(1), pp. 1–8. Available at: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>.
- Az-zahra, H.N., Tantya, V.A. and Apsari, N.C. (2021) ‘LAYANAN ONLINE FOOD DELIVERY DALAM MEMBANTU MENINGKATKAN PENJUALAN PADA USAHA MIKRO’, *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), pp. 156–165.
- Cahya, A.D. *et al.* (2021) ‘Analisis layanan go-food dalam meningkatkan penjualan pada kuliner di yogyakarta’, *Jurnal Manajemen*, 13(2), pp. 264–272.
- kawalcovid19.id (2023) *Kawal informasi seputar COVID-19 secara tepat dan akurat*, *kawalcovid19.id*. Available at: <https://kawalcovid19.id/> (Accessed: 10 June 2024).
- Mardiyah, S. *et al.* (2022) ‘Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Perubahan Perilaku Makan Mahasiswa di Indonesia’, *Amerta Nutrition*, 6(3), pp. 298–305. Available at: <https://doi.org/10.20473/amnt.v6i3.2022.298-305>.
- Ndauman, R.I., Nugraha, D. and Putra, A.J.A. (2021) ‘PENINGKATAN EFISIENSI KINERJA MELALUI PEMBUATAN APLIKASI BERBASIS DESKTOP SEBAGAI UPAYA MEMBANTU PENJUALAN DAN PEMBELIAN PRODUK UMKM’, *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5, pp. 2082–2089.
- Simatupang, S. *et al.* (2023) ‘SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE’, *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 08(01), pp. 1–15.
- Sufah, F. *et al.* (2025) ‘PERANCANGAN UI/UX DESIGN UNTUK SISTEM ABSENSI REAL-TIME ASISTEN LABORATORIUM DENGAN

OPTIMALISASI UNTUK MEMPERKUAT TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN KEHADIRAN’, *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(2), pp. 2592–2600. Available at: <https://doi.org/10.36040/jati.v9i2.13130>.

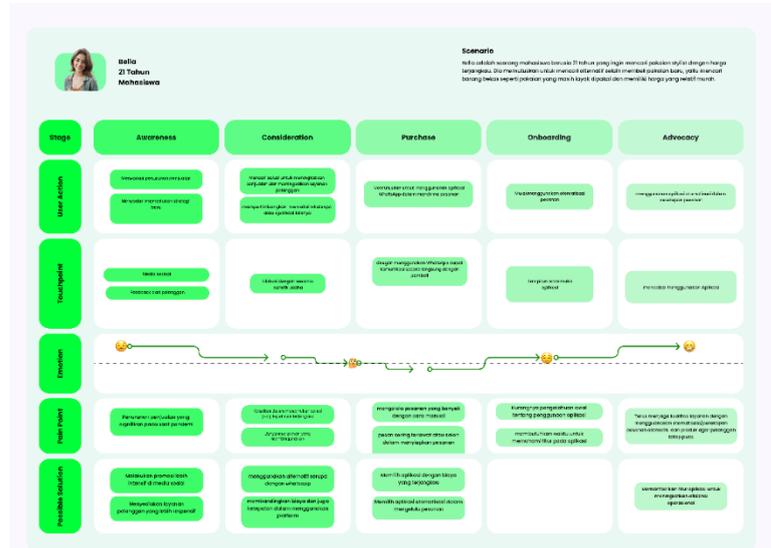
Yussofa, N. (2021) ‘PANDEMI COVID-19 MENGAKIBATKAN MELEMAHNYA USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH DI WILAYAH KEJERAN, KOTA SURABAYA’, *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1, pp. 1553–1558.

LAMPIRAN

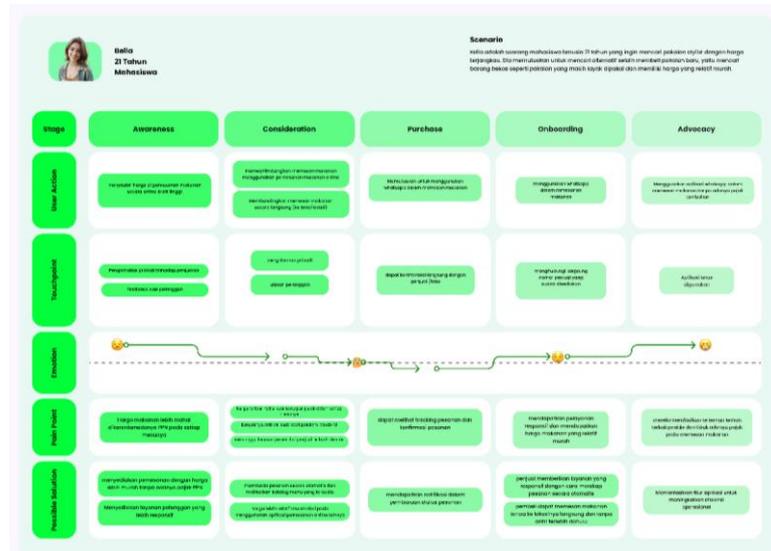
Lampiran 1 Foto Pada Saat Wawancara



Lampiran 2 User Journey Map Penjual



Lampiran 3 User Journey Map Pembeli



Lampiran 4 User Persona Penjual



Sriati

Demografi

42 Tahun Penjual UMKM
Perempuan

Quotes

"Saya lebih suka menerima pesanan lewat WhatsApp karena lebih fleksibel dan mudah digunakan oleh pelanggan." - Anonim

Goals

- Meningkatkan penjualan produk di tengah kondisi ekonomi yang sulit.
- Mengelola bisnis dengan lebih efisien, termasuk mengoptimalkan waktu untuk kegiatan operasional seperti memasak dan mengantar makanan.

Kecenderungan Perilaku

- Lebih memilih platform yang mudah diakses oleh pelanggan, seperti WhatsApp.
- Sering mengelola pesanan secara manual, yang menghabiskan banyak waktu dan energi.

Value dan Pertimbangan Penting

- Mengutamakan kualitas produk dan pelayanan yang cepat dan ramah.
- Mempertimbangkan biaya operasional dan efektivitas dalam menjalankan bisnis.

Motivasi

- Ingin tetap bertahan dan berkembang dalam situasi ekonomi yang tidak menentu.
- Menginginkan solusi yang dapat mengurangi beban pengelolaan pesanan manual dan meningkatkan efisiensi operasional.

Pain Point

- Kesulitan mengelola banyak pesan WhatsApp yang masuk secara bersamaan, sering kali menyebabkan pesan terlewat atau salah dalam mencatat pesanan.
- Beban biaya pajak dan ongkos kirim yang tinggi pada aplikasi pengiriman makanan, yang membuat harga produk lebih mahal.

Aplikasi yang sering digunakan

WhatsApp, GrabFood, GoFood

Lampiran 5 User Persona Pembeli



Lisa

Demografi

20 Tahun Mahasiswa
Perempuan

Quotes

"Harga makanan di aplikasi pengiriman online terlalu mahal karena pajak dan ongkos kirim." - Anonim

Goals

- Membeli makanan dengan harga terjangkau dan kualitas yang baik.
- Memesan makanan dengan cara yang mudah dan cepat.

Kecenderungan Perilaku

- Sering menggunakan WhatsApp untuk memesan makanan karena lebih fleksibel dan tidak memerlukan pembayaran tambahan seperti pajak atau ongkos kirim.
- Menghindari aplikasi pengiriman makanan jika ada opsi lain yang lebih murah.

Value dan Pertimbangan Penting

- Mengutamakan kemudahan akses dan kenyamanan dalam memesan makanan.
- Mempertimbangkan harga yang lebih murah dan terjangkau dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil

Motivasi

- Menghemat biaya dengan memilih opsi pemesanan yang tidak melibatkan pajak dan ongkos kirim tinggi.
- Menginginkan cara yang cepat dan mudah untuk memesan makanan.

Pain Point

- Harga makanan di aplikasi pengiriman online lebih mahal karena adanya biaya tambahan seperti pajak dan ongkos kirim.
- Terbatasnya opsi pemesanan makanan yang fleksibel dan terjangkau di aplikasi pengiriman online.

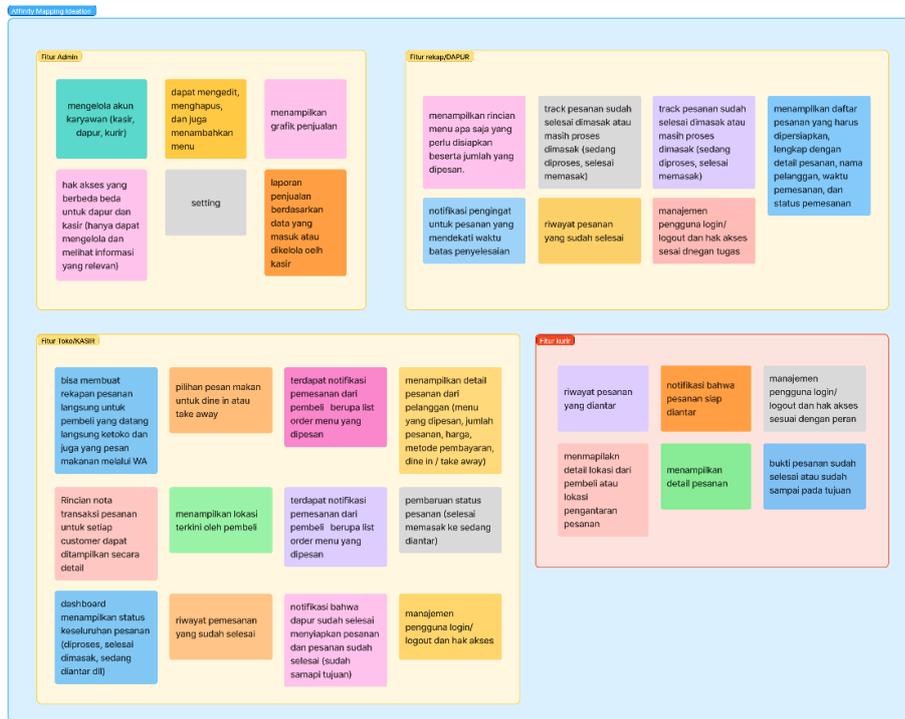
Aplikasi yang sering digunakan

WhatsApp, GrabFood, GoFood

Lampiran 6 Brainstorming Ideas



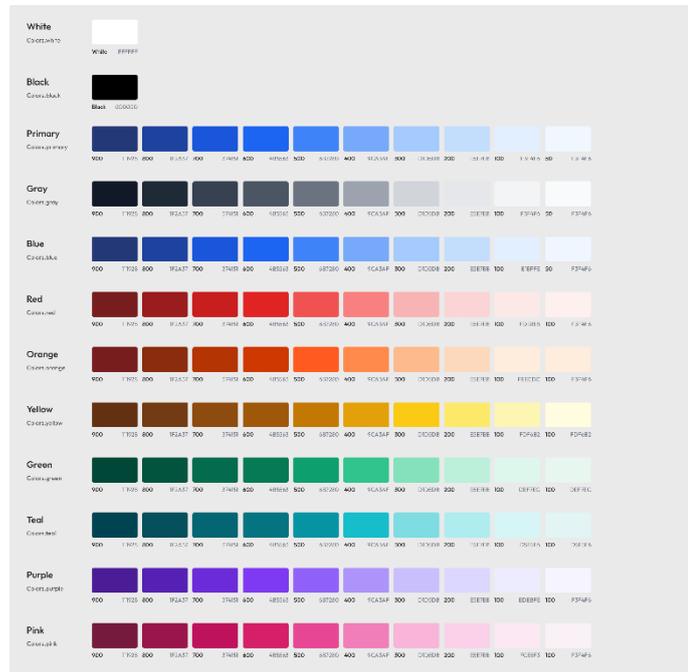
Lampiran 7 Affinity Diagram



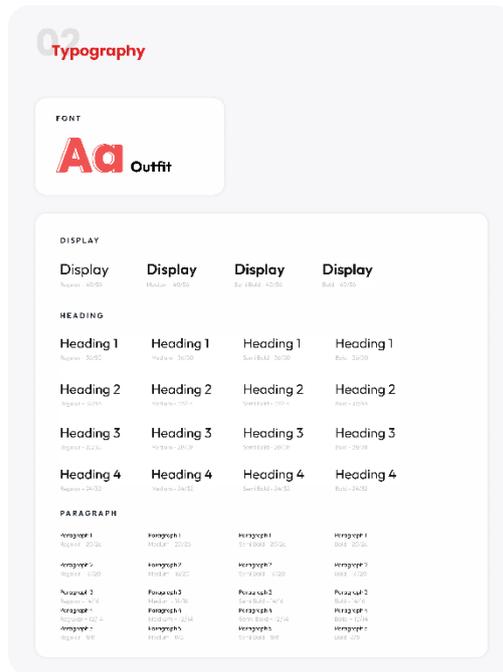
Lampiran 8 Detail Fitur



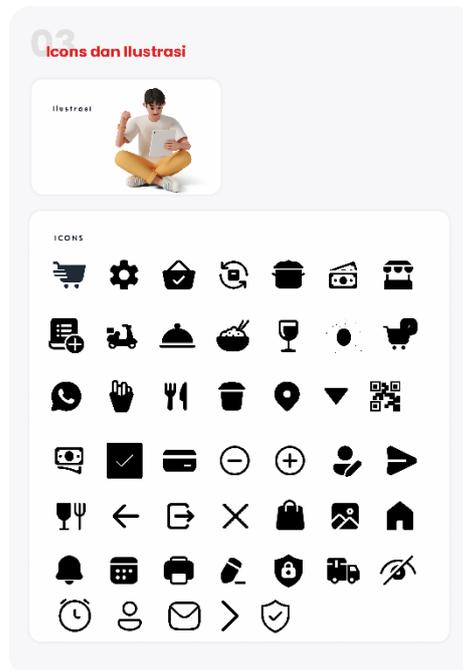
Lampiran 9 Color Palette



Lampiran 10 Typography



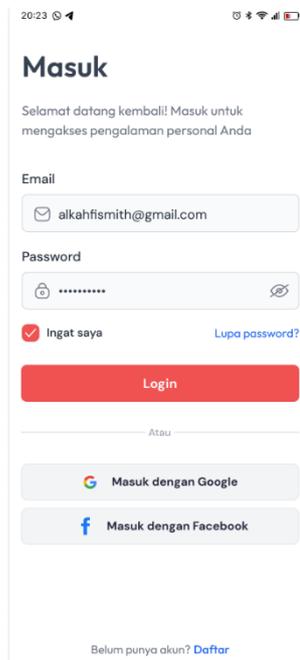
Lampiran 11 Icons dan Ilustrasi



Lampiran 12 Splash Screen



Lampiran 13 Login

A mobile login screen with a white background. At the top, the status bar shows the time 20:23 and various icons. The title "Masuk" is displayed in a bold, dark font. Below the title, a welcome message reads "Selamat datang kembali! Masuk untuk mengakses pengalaman personal Anda". There are two input fields: "Email" containing "alkahfsmith@gmail.com" and "Password" with a masked password "*****" and an eye icon. Below the password field, there is a checked checkbox for "Ingat saya" and a link for "Lupa password?". A prominent red "Login" button is centered below these fields. Underneath, the word "Atau" is centered, followed by two buttons: "Masuk dengan Google" and "Masuk dengan Facebook". At the bottom, a link says "Belum punya akun? Daftar".

Lampiran 14 Daftar

20:23

Daftar

Segera daftarkan diri anda ke aplikasi ini untuk akses penuh ke fitur kami!

Nama Anda

Nama lengkap kamu

Email

alkahfismith@gmail.com

Pilih Role

Silahkan pilih role akun

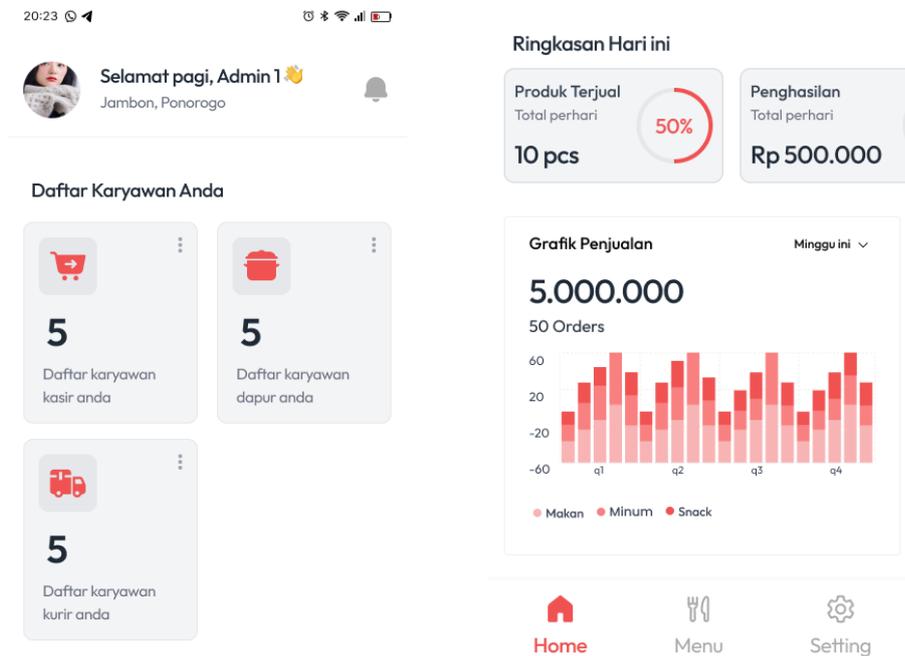
Password

Konfirmasi Password

Daftar

Sudah punya akun? [Daftar](#)

Lampiran 15 Admin pada halaman Home



Lampiran 16 Admin pada halaman Menu

20:23

← Tambah Menu

Foto Menu

Tambahkan foto dari menu anda

Nama Menu

Masukkan nama menu

Harga Menu

Masukkan harga menu

Stok

Masukkan jumlah stok

Kategori Menu

Masukkan kategori menu

Deskripsi Menu

Masukkan deskripsi menu

Simpan

20:23

Daftar Menu + Tambah menu

Paket Makanan Minuman

20 Paket Reguler
Nasi campur (arek tempe, sumur kentang dan telur ceplok) dan es teh
Rp 15.000

20 Paket Reguler
Nasi campur (arek tempe, sumur kentang dan telur ceplok) dan es teh
Rp 15.000

20 Paket Reguler
Nasi campur (arek tempe, sumur kentang dan telur ceplok) dan es teh
Rp 15.000

Home Menu Setting

Lampiran 17 Admin pada halaman Setting

20:23

Setting Akun

Admin 1
admin1@gmail.com Edit

Saldo
Rp 500.000

Akun

Keamanan Akun >

Logout >

Home Menu Setting

20:23

← Edit Profil

Tambah Foto

Nama Lengkap
Al - Kahfi Smith

Email
alkahfismith@gmail.com

Nomor Telpn
082142568403

Simpan

20:23

← Keamanan Akun

Password Lama

Masukkan password lama

Password Baru

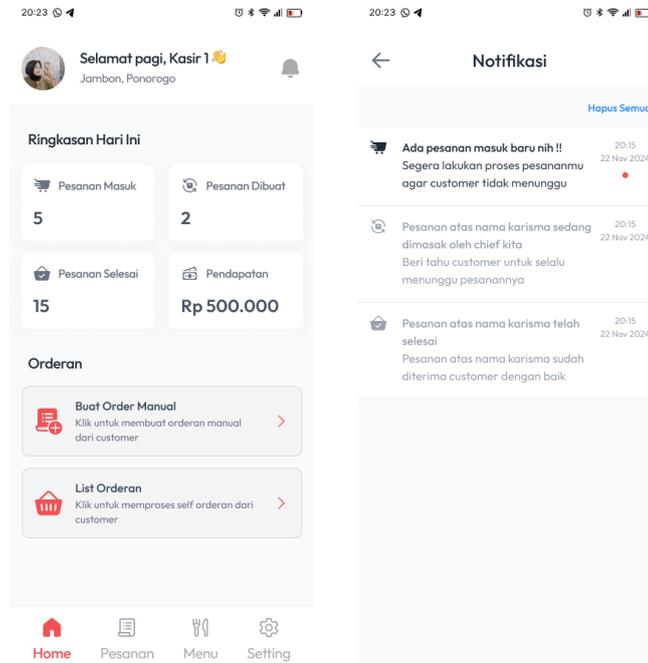
Masukkan password baru

Konfirmasi Password Baru

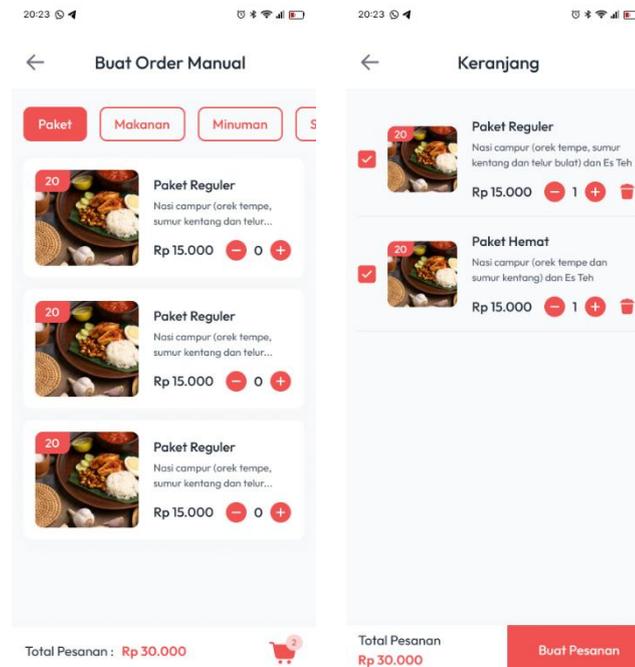
Masukkan konfirmasi password baru

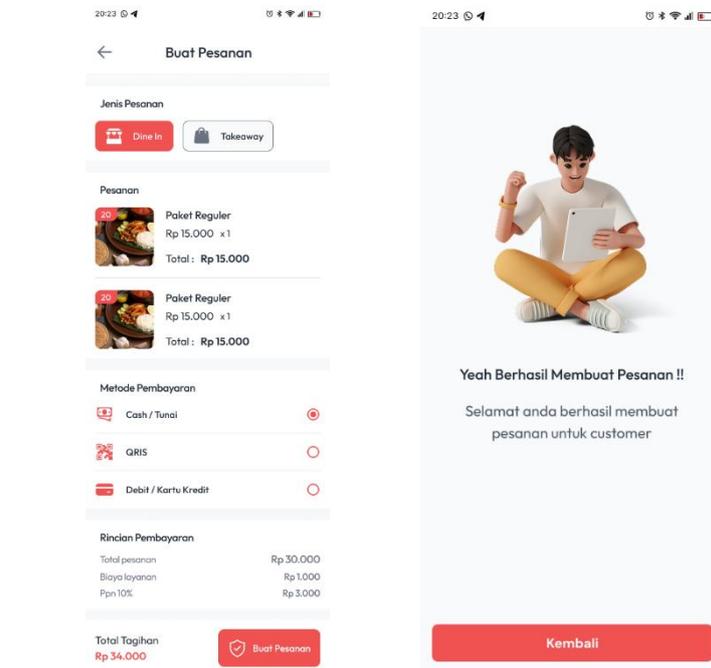
Simpan

Lampiran 18 Kasir pada halaman Home

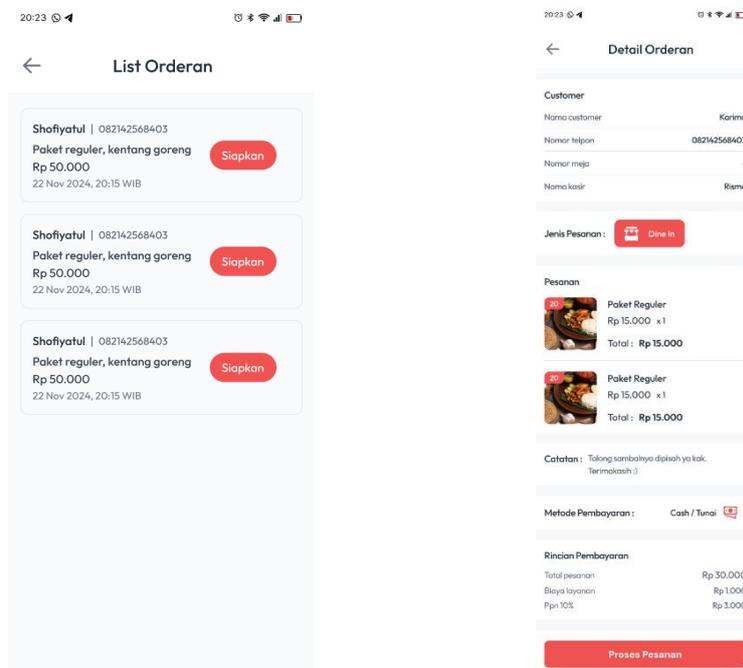


Lampiran 19 Kasir pada halaman Buat Pesanan

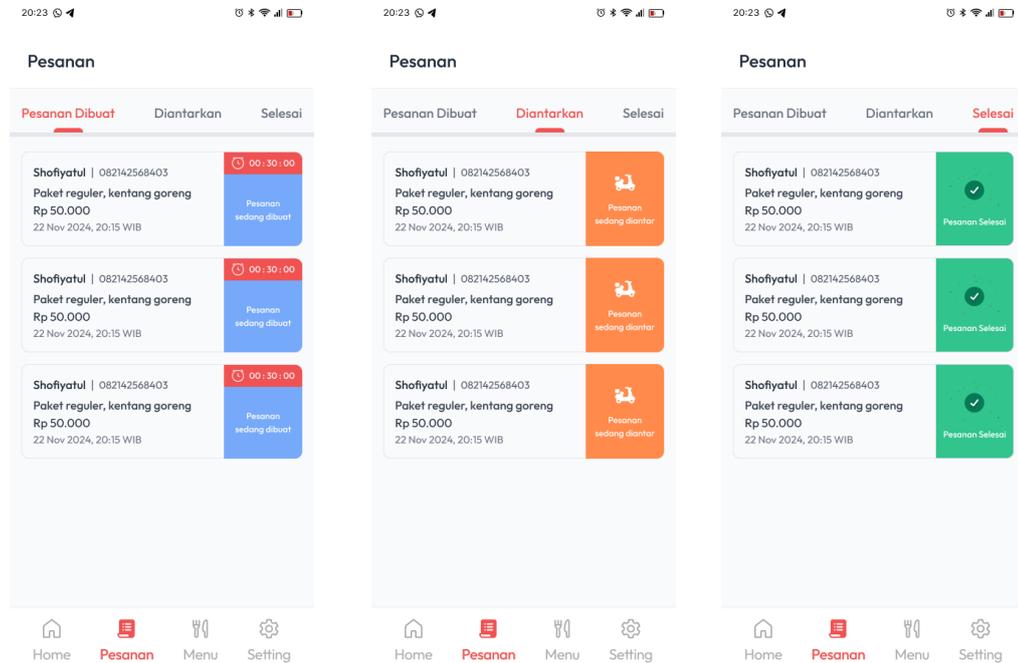




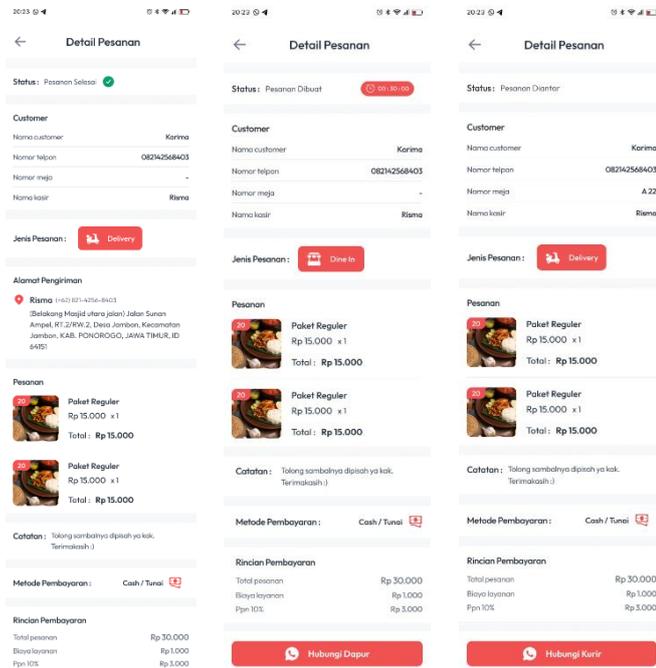
Lampiran 20 Kasir pada halaman List Orderan



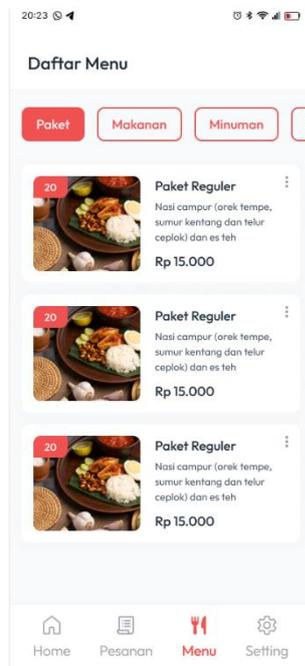
Lampiran 21 Kasir pada halaman Pesanan



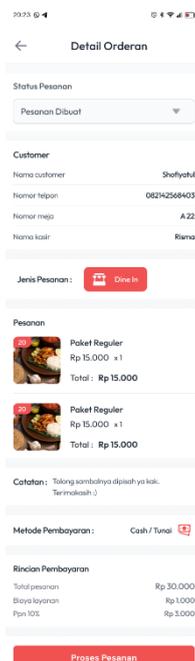
Lampiran 22 Kasir pada halaman Detail Orderan



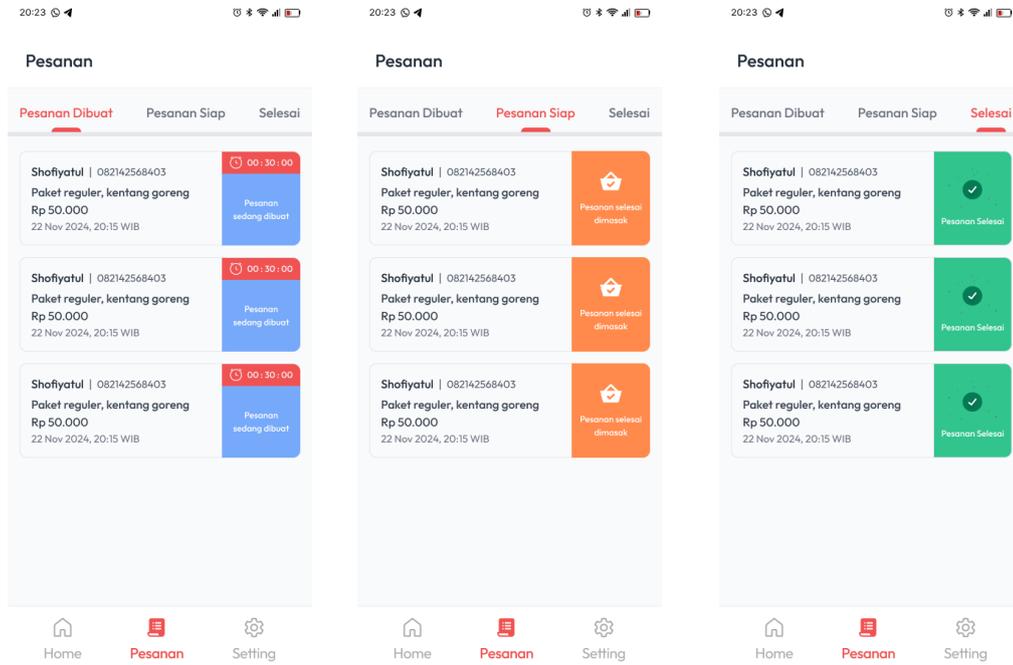
Lampiran 23 Kasir pada halaman Edit Menu



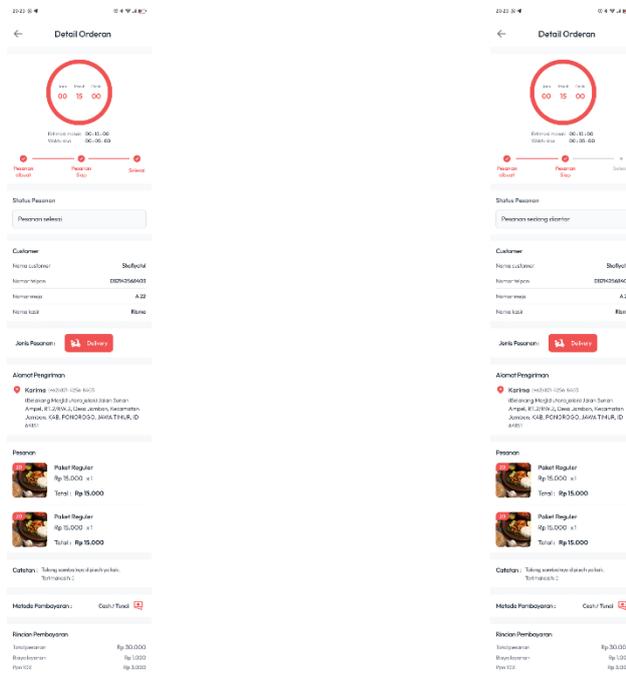
Lampiran 24 Dapur pada halaman Detail Orderan



Lampiran 25 Dapur pada halaman Pesanan



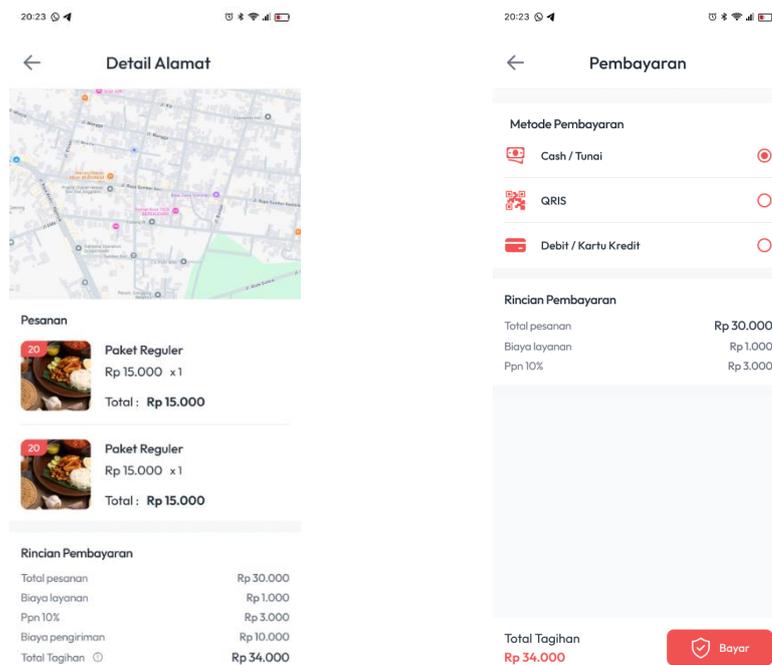
Lampiran 26 Dapur pada halaman Orderan



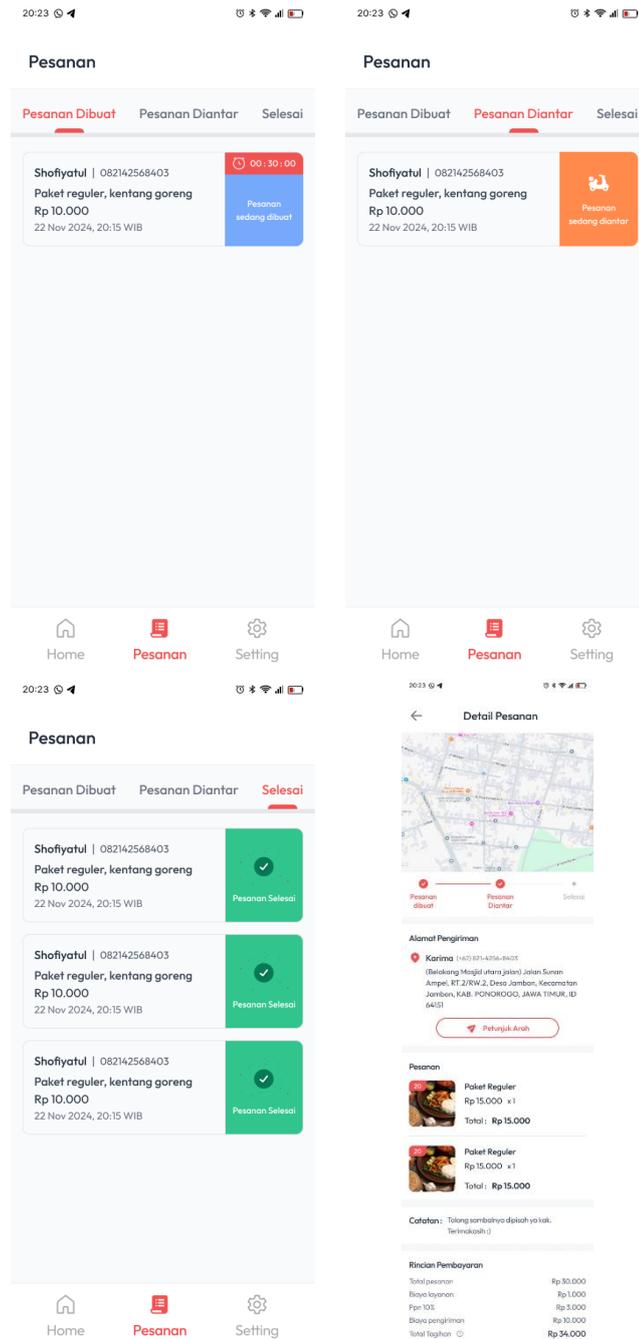
Lampiran 27 Kurir pada halaman Home



Lampiran 28 Kurir pada halaman Detail Alamat



Lampiran 29 Kurir pada halaman Pesanan Selesai



Lampiran 30 Foto Kegiatan Pembekalan Lomba



Lampiran 31 Foto Pada Saat Perlombaan



Lampiran 32 Sertifikat Penghargaan



Lampiran 33 LoA (Letter of Acceptance) Jurnal



LETTER OF ACCEPTANCE
FOR SCIENTIFIC ARTICLES PUBLICATION

No. 02/JAKD/LoA/1-IX/2025

Chief of Editor Jurnal Analisis Komputasi Digital (JAKD) has decided that the name article below has been accepted on JAKD will be published in Vol 9 No 1 2025.

Author : Nila Shofiyatul Karima¹, Lukie Perdanasari²
 Email : nilashofiyatulkarima1001@gmail.com¹,
 lukieperdanasari@polije.ac.id²
 Title : IMPLEMENTASAI DESIGN THINKING PADA UI/UX APLIKSAI
 PEMESANAN MAKANAN MELALUI WHATSAPP BUSINESS
 Affiliation : Politeknik Negeri Jember

Thank you for submitting your article to our journal. We wish you all possible success in the future.

Warm regards,



Jurnal Analisis
Komputasi Digital
Chief Editor

DOAJ
DIRECTORY OF
OPEN ACCESS
JOURNALS

GARUDA
SANGGARAH JURNAL DIGITAL

Google
Scholar

neliti
jurnal online

ISJDNeo

oneSearch

