



Perancangan UI/UX Platform Pemesanan Katering Makanan Sehat Berbasis Web dengan *Human-Centered Design*

Aisha Novira^{1*}, Osly Usman², Fauzan Fadlullah³

Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespondensi: aishanovira639@gmail.com

Diterima: 05-08-2026 | Disetujui: 11-08-2026 | Diterbitkan: 13-08-2026

ABSTRACT

This study aims to design the UI/UX and develop a high-fidelity prototype of a web-based healthy food catering ordering platform named NutriGo using a Human-Centered Design approach. The research is grounded in systemic problems faced by consumers, including the absence of transparent menu and price information, reliance on manual communication, and order discrepancies due to the lack of a standardized order management system. This study applies the Waterfall method integrated with five stages of Design Thinking: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The unit of analysis is prospective users of application-based healthy food catering services, using convenience sampling for 30 usability testing respondents and purposive sampling for 5 interview respondents. Data were collected through questionnaires, prototype testing scenarios, the System Usability Scale (SUS), and semi-structured interviews, then analyzed using SUS scoring based on Brooke (1996) and thematic analysis. The results show that the NutriGo prototype obtained an average SUS score of 81.33, which falls into the Excellent category and exceeds the minimum acceptance threshold, while all respondents expressed positive intentions on the three Behavioral Intention indicators: Intention to Use, Continuance Intention, and Recommendation Intention.

Keywords: UI/UX; Human-Centered Design; Design Thinking; System Usability Scale; Behavioral Intention

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merancang UI/UX dan mengembangkan prototype high-fidelity platform web pemesanan katering makanan sehat bernama NutriGo dengan pendekatan Human-Centered Design. Latar belakang penelitian didasari oleh permasalahan sistemis yang dihadapi konsumen dalam pemesanan katering, mulai dari ketiadaan informasi menu dan harga yang transparan, ketergantungan pada komunikasi manual, hingga ketidaksesuaian pesanan akibat tidak adanya sistem manajemen pesanan terstandarisasi. Penelitian menggunakan metode Waterfall yang diintegrasikan dengan lima tahapan Design Thinking, yaitu Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Unit analisis adalah calon pengguna layanan katering makanan sehat berbasis aplikasi dengan teknik convenience sampling untuk 30 responden pengujian usability dan purposive sampling untuk 5 responden wawancara. Data dikumpulkan melalui kuesioner, skenario pengujian prototype, System Usability Scale (SUS), dan wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan prototype NutriGo memperoleh skor SUS rata-rata 81,33 yang termasuk kategori Excellent, serta seluruh responden menyatakan niat positif pada ketiga indikator Behavioral Intention, yaitu Intention to Use, Continuance Intention, dan Recommendation Intention.

Katakunci: UI/UX; Human-Centered Design; Design Thinking; System Usability Scale; Behavioral Intention

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Novira, A., Usman, O. ., & Fadlullah, F. . (2026). Perancangan UI/UX Platform Pemesanan Katering Makanan Sehat Berbasis Web dengan Human-Centered Design. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(3), 7002-7018. <https://doi.org/10.63822/j2qm3g67>

PENDAHULUAN

Kebutuhan terhadap makanan merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Namun, padatnya aktivitas membuat sebagian orang tidak memiliki waktu menyiapkan makanan sendiri, sehingga mendorong mereka mencari pilihan praktis dan sesuai kebutuhan. Pemilihan makanan berkaitan erat dengan kesehatan. Berdasarkan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023, prevalensi obesitas pada penduduk dewasa mencapai 23,4%, menunjukkan bahwa pola makan dan gaya hidup sehat perlu menjadi perhatian serius.

Sejalan dengan itu, kebutuhan makanan sehat meningkat seiring perubahan gaya hidup. Data Populix menunjukkan 24% responden memilih makanan sehat berbasis nabati sebagai tren masa depan. Layanan katering sehat hadir sebagai solusi praktis bagi masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi, menjalani program diet, atau ingin menerapkan pola hidup sehat tanpa memasak sendiri. Indonesia tercatat sebagai pasar *online food delivery* terbesar di Asia Tenggara pada 2023 dengan nilai transaksi US\$4,6 miliar.

Namun, tidak semua penyedia katering sehat memanfaatkan platform pemesanan khusus. Sebanyak 56,3% UMKM masih menggunakan media sosial sebagai sarana utama berjualan (INDEF, 2025), yang berfungsi sebagai promosi dan komunikasi, bukan sistem pemesanan terintegrasi. Ketiadaan platform digital khusus berdampak pada pengalaman konsumen yang masih dihadapkan pada proses tidak terstandarisasi: mencari penyedia secara manual, membandingkan harga tanpa kejelasan nutrisi, transfer bank tanpa sistem terintegrasi, dan tanpa mekanisme pelacakan pesanan.

Observasi non-partisipatif pada 15 akun TikTok penyedia katering sehat mengidentifikasi empat kategori pertanyaan dominan: jangkauan pengiriman (31,3%), harga dan paket menu (27,5%), mekanisme pemesanan dan pembayaran (23,1%), serta permintaan dokumentasi layanan (18,1%). Pola ini menegaskan bahwa mayoritas penyedia beroperasi tanpa infrastruktur digital, sehingga konsumen mengandalkan kolom komentar untuk memperoleh informasi dasar. Fenomena serupa terlihat pada interaksi lain, di mana seluruh alur informasi dan transaksi bergantung pada WhatsApp dan *direct message*, yang inheren tidak efisien, tidak terstandarisasi, dan tidak dapat melayani banyak konsumen secara bersamaan.

Observasi juga mengungkap ketiadaan sistem manajemen pesanan yang mencegah kesalahan pengiriman dan memfasilitasi penanganan keluhan terstruktur. Keluhan yang harus diselesaikan melalui kolom komentar publik dan verifikasi manual mencerminkan rantai layanan yang rentan terhadap kesalahan manusia. Permasalahan terjadi di seluruh tahapan *customer journey*: pra-pemesanan (informasi dasar tidak memadai), pemesanan (proses manual tidak efisien), dan pasca-pemesanan (tidak ada sistem pelacakan dan verifikasi).

Pra-riset melalui kuesioner terbuka terhadap 9 responden memperkuat temuan observasi. Seluruh responden menggambarkan alur pemesanan serupa: melihat postingan media sosial, menghubungi penjual via WhatsApp/DM, memilih menu secara manual, dan transfer bank. Tidak ada yang memesan melalui sistem digital terintegrasi. Seluruh responden menyatakan perlu menghubungi admin terlebih dahulu, dengan informasi paling sering ditanyakan adalah harga, jadwal menu, wilayah pengiriman, dan cara pembayaran. Satu responden menyatakan proses tersebut merepotkan. Keluhan dominan lainnya adalah respons admin lambat dan *link order* tidak dapat dibuka, menunjukkan kelemahan fundamental pada aspek *responsiveness*.

Sebagian responden pernah mengalami perbedaan menu pesanan dengan yang diterima akibat

pengelolaan manual oleh admin. Konsistensi temuan dari observasi dan pra-riset memperkuat argumen bahwa kesalahan operasional merupakan konsekuensi sistemis dari sistem manajemen pesanan yang belum terdigitalisasi. Mayoritas responden mengidentifikasi kekurangan dalam tiga kategori: lambatnya respons, ketidaksesuaian ekspektasi, dan minimnya transparansi.

Penelitian terdahulu telah mengembangkan sistem digital di bidang katering, namun belum mengintegrasikan secara spesifik layanan katering sehat, informasi nutrisi, sistem berlangganan, pembayaran, dan pelacakan pesanan dalam satu platform berbasis kebutuhan pengguna. Wijaya et al. (2019) merancang aplikasi katering sekolah, Permana et al. (2023) mengembangkan sistem pemesanan katering berbasis Android untuk satu penyedia, Khotimah (2024) merancang *e-marketplace* katering tanpa informasi nutrisi, dan Amiri et al. (2023) mengembangkan sistem *meal planning* tanpa integrasi pemesanan dan pembayaran.

Untuk menjawab kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan UI/UX dan pengembangan *prototype* platform web pemesanan katering makanan sehat bernama NutriGo. Platform ini dapat diakses melalui *browser* dengan informasi menu, harga, kandungan nutrisi, paket langganan, dan status pesanan terstruktur. Penelitian menggunakan metode *Waterfall* dan pendekatan *Human-Centered Design* dengan tahapan *Design Thinking* untuk memastikan rancangan berpusat pada kebutuhan pengguna. NutriGo melibatkan tiga peran: *customer* (utama), admin penyedia katering, dan *driver* (pendukung). Evaluasi *usability* difokuskan pada pengalaman *customer*.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna dalam proses pemesanan katering makanan sehat dapat diidentifikasi melalui pendekatan *Human-Centered Design*; (2) bagaimana perancangan UI/UX *prototype high-fidelity* platform web NutriGo dapat disusun berdasarkan kebutuhan pengguna; (3) bagaimana penerapan tahapan *Design Thinking* dalam menghasilkan solusi rancangan *prototype*; dan (4) bagaimana rancangan *prototype* yang dihasilkan dapat mendukung *Behavioral Intention* pengguna untuk menggunakan sistem yang lebih terstruktur, transparan, dan terintegrasi.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengidentifikasi kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna melalui pendekatan *Human-Centered Design*; (2) merancang UI/UX *prototype high-fidelity* NutriGo berdasarkan kebutuhan pengguna; (3) menerapkan tahapan *Design Thinking* dalam proses perancangan; dan (4) menghasilkan rancangan *prototype* yang dapat mendukung *Behavioral Intention* pengguna untuk menggunakan sistem pemesanan yang lebih terintegrasi.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama lima bulan, terhitung mulai bulan Januari 2026 hingga Mei 2026. Pelaksanaan penelitian mengacu pada metode pengembangan sistem *Waterfall* yang dilakukan secara sistematis dan berurutan. Tahapan yang digunakan meliputi *Requirements Analysis*, *System Design*, *Implementation*, *Testing*, dan *Documentation*, yang diintegrasikan dengan pendekatan *Human-Centered Design* dan tahapan *Design Thinking* agar proses pengembangan tetap berpusat pada kebutuhan pengguna. Pada bulan Januari 2026, penelitian difokuskan pada tahap *Requirements Analysis* yang mencakup fase *Empathize*, *Define*, dan *Ideate* untuk memahami kebutuhan dan kendala pengguna melalui studi literatur,

observasi media sosial, dan kuesioner terbuka. Pada bulan Februari hingga Maret 2026, penelitian memasuki tahap System Design yang mencakup fase Prototype dan Test, yaitu penyusunan Flowchart, Wireframe, dan desain UI/UX high-fidelity menggunakan Figma serta evaluasi awal melalui skenario pengujian dan kuesioner System Usability Scale. Pada bulan Maret hingga April 2026, penelitian dilanjutkan pada tahap Implementation, di mana rancangan UI/UX dikembangkan menjadi Prototype platform web berbasis Frontend interaktif yang dapat dijalankan melalui browser. Pada bulan April hingga Mei 2026, penelitian memasuki tahap Testing dengan Black Box Testing untuk memastikan fungsi Frontend, navigasi, tombol, dan alur utama platform berjalan sesuai skenario yang ditentukan. Pada bulan Mei 2026, penelitian memasuki tahap Documentation yang mencakup penyusunan laporan akhir, hasil analisis kebutuhan pengguna, perancangan UI/UX, hasil evaluasi rancangan menggunakan SUS, pengembangan Prototype, hasil Black Box Testing, serta rekomendasi perbaikan dan pengembangan lanjutan. Penelitian ini tidak terikat pada satu lokasi fisik tertentu karena seluruh tahapan pengumpulan data dan pengujian dilakukan secara daring melalui kuesioner berbasis Google Form dan pengujian prototype menggunakan Figma, dengan target responden adalah calon pengguna layanan katering makanan sehat berbasis aplikasi.

Desain Penelitian

Project dalam penelitian ini merupakan perancangan UI/UX dan pengembangan Prototype platform web pemesanan katering makanan sehat bernama NutriGo. Platform ini dirancang untuk membantu pengguna memperoleh informasi menu makanan sehat, melihat kandungan nutrisi, memilih paket katering, melakukan pemesanan secara simulatif, serta memantau status pesanan secara lebih terstruktur. NutriGo dikembangkan sebagai platform berbasis web, sehingga penggunaannya ditujukan untuk akses melalui browser. Luaran dari penelitian ini adalah Prototype platform web berbasis Frontend interaktif, bukan aplikasi web produksi secara penuh. Prototype ini dikembangkan berdasarkan rancangan UI/UX yang dibuat melalui Figma, kemudian direalisasikan ke dalam bentuk antarmuka web yang dapat dijalankan dan diuji melalui browser. Metode pengembangan yang digunakan adalah Waterfall yang diintegrasikan dengan pendekatan Human-Centered Design dan tahapan Design Thinking untuk memastikan proses perancangan tetap berpusat pada kebutuhan pengguna.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah calon pengguna layanan katering makanan sehat berbasis aplikasi, yaitu individu yang memiliki potensi untuk menggunakan layanan pemesanan makanan sehat berbasis aplikasi, mencakup masyarakat yang memiliki ketertarikan terhadap pola hidup sehat, membutuhkan kemudahan dalam memperoleh makanan sehat, serta aktif menggunakan perangkat digital seperti smartphone dalam aktivitas sehari-hari. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan convenience sampling, di mana pemilihan responden didasarkan pada kemudahan akses peneliti, ketersediaan, serta kesediaan responden untuk berpartisipasi. Penelitian ini tetap menerapkan kriteria inklusi agar responden yang terlibat sesuai dengan karakteristik calon pengguna, yaitu individu yang aktif menggunakan smartphone, pernah menggunakan layanan pemesanan makanan secara online atau memiliki ketertarikan terhadap layanan katering makanan sehat, serta memiliki minat terhadap pola makan sehat atau gaya hidup sehat. Penelitian ini menggunakan 30 responden sebagai sampel

pengujian Usability dengan metode System Usability Scale (SUS), sesuai dengan penelitian terdahulu seperti Welda et al. (2020) dan Akbar dan Herdiansyah (2025) yang juga melibatkan 30 responden dalam evaluasi Usability website menggunakan metode SUS. Selain pengujian SUS, penelitian ini juga melibatkan 5 responden tambahan yang berbeda dari kelompok 30 responden SUS untuk keperluan wawancara post-session semi-terstruktur dalam mengukur Behavioral Intention. Pemisahan kelompok responden ini dilakukan untuk menghindari bias konfirmasi, di mana responden yang telah mengisi kuesioner SUS berpotensi memberikan jawaban wawancara yang dipengaruhi oleh pertanyaan-pertanyaan SUS yang telah mereka jawab sebelumnya. Penggunaan 5 responden untuk wawancara kualitatif didasarkan pada prinsip purposive sampling, di mana tujuan pemilihan sampel adalah kedalaman informasi, bukan representasi statistik. Nielsen (2000) menyatakan bahwa dalam pengujian usability kualitatif, 5 responden sudah cukup untuk mengidentifikasi pola utama dari pengalaman pengguna, sementara Guest et al. (2006) menunjukkan bahwa tema-tema utama umumnya telah muncul pada 5 hingga 6 wawancara pertama ketika responden dipilih secara purposif dari populasi yang homogen. Homogenitas responden dijaga melalui kriteria inklusi yang jelas, meliputi mahasiswa yang sedang menjalani program diet, pengguna aplikasi food delivery, pengguna yang pernah memesan katering manual, pengguna yang memperhatikan kandungan nutrisi, serta karyawan dengan mobilitas tinggi. Pengujian Usability difokuskan pada responden yang berperan sebagai calon Customer, karena Customer merupakan pengguna utama yang berinteraksi langsung dengan alur pemesanan katering makanan sehat.

Instrumen dan Alat Pengembangan

Instrumen Evaluasi dan Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari empat jenis, yaitu kuesioner terbuka, skenario pengujian prototype, kuesioner System Usability Scale, dan pedoman wawancara Behavioral Intention.

Kuesioner terbuka digunakan pada tahap awal penelitian untuk menggali informasi terkait kebutuhan, kendala, serta pengalaman calon pengguna terhadap layanan katering makanan sehat. Instrumen ini memungkinkan responden memberikan jawaban secara bebas dan deskriptif sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan pengguna. Pertanyaan difokuskan pada kebiasaan responden dalam memesan makanan, kendala yang dihadapi saat menggunakan layanan food delivery, preferensi terhadap makanan sehat, serta fitur yang diharapkan dalam aplikasi.

Skenario pengujian prototype digunakan untuk mengarahkan responden dalam mencoba alur utama platform web NutriGo secara terstruktur. Skenario ini berisi daftar tugas yang harus dilakukan responden pada prototype high-fidelity yang telah dibuat menggunakan Figma, seperti membuka halaman utama, menelusuri menu, memilih paket katering, melihat detail informasi nutrisi, melakukan simulasi pemesanan, dan melihat ringkasan pesanan. Tujuan skenario pengujian adalah memastikan setiap responden mencoba alur yang sama sehingga penilaian Usability dapat dilakukan berdasarkan pengalaman penggunaan yang relatif beragam.

Kuesioner System Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengevaluasi tingkat Usability prototype setelah responden menyelesaikan pengujian. SUS merupakan instrumen standar yang dikembangkan oleh Brooke (1996) dan terdiri dari 10 pernyataan yang mengukur aspek kemudahan penggunaan, konsistensi sistem, serta tingkat kepercayaan diri pengguna menggunakan skala Likert 5 poin. Perhitungan skor SUS dilakukan dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan 1 pada pertanyaan

ganjil, dan mengurangi angka 5 dengan nilai jawaban responden pada pertanyaan genap, kemudian hasilnya dikalikan 2,5. Interpretasi skor SUS mengacu pada skala Bangor, Kortum, dan Miller (2008; 2009), di mana skor >80,3 masuk kategori Excellent, 68-80,3 kategori Good, 68 kategori Okay, 51-68 kategori Poor, dan <51 kategori Awful. Sistem dinyatakan memiliki tingkat usability yang dapat diterima apabila memperoleh skor SUS minimal 68 (Sauro & Lewis, 2011).

Pedoman wawancara Behavioral Intention digunakan untuk mengukur niat pengguna terhadap platform NutriGo secara lebih mendalam melalui pendekatan deskriptif. Behavioral Intention diukur melalui tiga indikator yang diadaptasi dari Lusyana dan Wiastuti (2022) serta Chakraborty (2026), yaitu Intention to Use, Continuance Intention, dan Recommendation Intention. Wawancara post-session sebagai metode pengumpulan data kualitatif didukung oleh Köhler et al. (2025) dan Borst et al. (2025) yang membuktikan bahwa pendekatan ini valid digunakan setelah pengujian SUS untuk menggali niat pengguna secara lebih mendalam. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan durasi 10 hingga 15 menit per responden, dan hasilnya dianalisis secara tematik berdasarkan ketiga indikator yang telah ditetapkan.

Tabel 1. Pedoman Wawancara Behavioral Intention

Indikator	Sumber	Item Pertanyaan
Intention to Use	Lusyana & Wiastuti (2022)	P1: Berdasarkan pengalamanmu mencoba NutriGo tadi, apakah kamu berniat menggunakan Platform NutriGo untuk memesan catering makanan sehat jika tersedia secara nyata? Mengapa? P2: Apakah kamu akan memilih NutriGo sebagai pilihan utama pemesanan catering makanan sehat dibanding cara manual yang selama ini kamu gunakan? Apa yang mendorongmu?
Continuance Intention	Chakraborty (2026)	P3: Berdasarkan pengalamanmu menggunakan NutriGo tadi, seberapa besar kemungkinan kamu akan terus menggunakannya secara rutin? P4: Apakah pengalaman menggunakan NutriGo tadi mendorongmu untuk menjadikannya pilihan tetap dalam pemesanan catering makanan sehat? Bagian mana yang paling memengaruhi keputusanmu?
Recommendation Intention	Lusyana & Wiastuti (2022)	P5: Apakah kamu akan merekomendasikan Platform NutriGo kepada orang lain yang membutuhkan layanan catering makanan sehat? Kepada siapa dan mengapa? P6: Apakah kamu akan menyarankan orang-orang di sekitarmu untuk beralih dari cara pemesanan catering manual ke NutriGo?
Sumber: Diolah peneliti (2026)		

Alat Pengembangan Sistem

Untuk mendukung setiap tahapan dalam metode Waterfall pada project NutriGo, digunakan beberapa alat pengembangan. Figma digunakan sebagai alat utama pembuatan desain Wireframe hingga High-Fidelity Prototype. Google Forms digunakan sebagai media penyebaran instrumen penelitian secara digital. Microsoft Office dan Google Docs digunakan sebagai alat penyusunan dokumentasi teknis dan laporan akhir. Perangkat keras yang digunakan meliputi Laptop atau PC sebagai perangkat utama untuk menjalankan aplikasi desain dan pengolahan data, serta Smartphone sebagai perangkat untuk melakukan uji coba (Testing) prototype aplikasi NutriGo.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari dua pendekatan, yaitu analisis kuantitatif untuk data SUS dan analisis kualitatif untuk data wawancara Behavioral Intention. Data SUS dianalisis dengan

menghitung skor masing-masing responden menggunakan rumus Brooke (1996), kemudian dihitung rata-rata skor keseluruhan. Hasil rata-rata skor SUS dibandingkan dengan standar interpretasi untuk menentukan tingkat usability prototype. Data wawancara Behavioral Intention dianalisis secara tematik dengan langkah-langkah transkripsi wawancara, reduksi data, kategorisasi berdasarkan tiga indikator Behavioral Intention, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis tematik digunakan untuk memperkuat dan memperkaya temuan dari data kuantitatif SUS, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerimaan pengguna terhadap platform NutriGo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Requirements Analysis (Analisis Kebutuhan Pengguna)

Tahap *Requirements Analysis* merupakan tahap pertama dalam metode Waterfall yang diterapkan pada penelitian ini. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendokumentasikan kebutuhan pengguna serta kebutuhan sistem secara menyeluruh sebelum proses perancangan dimulai. Dalam pelaksanaannya, tahap ini mengintegrasikan tiga fase awal Design Thinking, yaitu Empathize, Define, dan Ideate, sebagai pendekatan operasional untuk memastikan bahwa proses penggalan kebutuhan tetap berpusat pada pengguna sesuai dengan prinsip Human-Centered Design.

Hasil Fase Empathize

Fase Empathize dilaksanakan melalui dua pendekatan pengumpulan data, yaitu observasi non-partisipatif terhadap 15 akun TikTok penyedia catering makanan sehat dan pra-riset kuesioner terbuka kepada 9 responden mahasiswa dan pekerja muda di wilayah urban. Secara keseluruhan, kedua sumber data tersebut secara konsisten mengonfirmasi bahwa permasalahan layanan catering makanan sehat tidak terjadi pada satu titik tertentu saja, melainkan tersebar di seluruh tahapan customer journey mulai dari pra-pemesanan, pemesanan, hingga pasca-pemesanan. Hal ini sejalan dengan prinsip Human-Centered Design yang menekankan bahwa pemahaman terhadap pengguna harus diperoleh secara kontekstual dan menyeluruh.

Tabel 2. Fase Empathize

Sumber Data	Temuan Utama	Indikator
Observasi TikTok	Konsumen tidak dapat mengakses informasi dasar secara mandiri	Empat kategori pertanyaan dominan: jangkauan pengiriman (31,3%), harga dan paket menu (27,5%), mekanisme pemesanan (23,1%), dokumentasi layanan (18,1%)
Observasi TikTok	Ketiadaan sistem manajemen pesanan mengakibatkan kesalahan operasional	Kasus ketidaksesuaian pesanan dan penanganan keluhan melalui kolom komentar publik
Kuesioner Terbuka	Seluruh alur pemesanan bergantung pada komunikasi personal tanpa standarisasi	9 responden menggambarkan pola pemesanan beragam melalui WhatsApp atau direct message
Kuesioner Terbuka	Model pemesanan manual menciptakan hambatan responsivitas	7 dari 9 responden pernah mengalami kendala, respons admin lambat sebagai keluhan paling dominan
Kuesioner Terbuka	Ketiadaan order management system menghasilkan konsekuensi nyata	4 dari 9 responden pernah mengalami ketidaksesuaian antara pesanan dan menu yang diterima

Kuesioner Terbuka	Calon pengguna memiliki ekspektasi fitur spesifik	Seluruh responden mampu mengartikulasikan kebutuhan fitur seperti pelacakan pesanan, informasi nilai gizi, dan sistem pembayaran terintegrasi
-------------------	---	---

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil Fase Define

Fase Define merupakan tahap pensintesisan seluruh temuan dari fase Empathize menjadi rumusan masalah yang spesifik dan berpusat pada pengguna. Berdasarkan hasil analisis, permasalahan yang teridentifikasi dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama.

Tabel 3. Fase Define

Kategori Masalah	Temuan dari Empathize	Dampak terhadap Pengguna
Keterbatasan informasi	Konsumen tidak dapat mengakses harga, jadwal menu, jangkauan pengiriman secara mandiri	Konsumen terpaksa menghubungi admin untuk setiap pertanyaan dasar
Inefisiensi proses pemesanan	Seluruh alur pemesanan bergantung pada komunikasi personal melalui WhatsApp	Proses pemesanan tidak terstandarisasi, lambat, dan tidak dapat melayani banyak konsumen
Ketiadaan sistem manajemen pesanan	Pengelolaan pesanan dilakukan secara manual tanpa sistem pencatatan terstruktur	Ketidaksesuaian pesanan, keterlambatan pengiriman, dan ketiadaan pelacakan status

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Ketiga kategori masalah tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan membentuk satu rantai permasalahan yang tersebar di seluruh tahapan customer journey. Fase Define menghasilkan rumusan masalah utama, yaitu belum tersedianya platform digital khusus yang mampu menyediakan informasi menu, harga, kandungan nutrisi, sistem pemesanan berlangganan, pembayaran, serta pelacakan pesanan secara terintegrasi.

Hasil Fase Ideate

Fase Ideate merupakan tahap penerjemahan rumusan masalah menjadi ide solusi yang konkret dalam bentuk konsep fitur Platform NutriGo.

Tabel 4. Fase Ideate

Kategori Masalah	Solusi Fitur NutriGo	Peran
Konsumen tidak dapat mengakses informasi dasar secara mandiri	Katalog menu dengan filter diet, informasi nilai gizi, harga, dan paket langganan tersaji terbuka	Customer
Proses pemesanan bergantung pada komunikasi personal	Sistem pemesanan self-service: pemilihan menu, keranjang, checkout tanpa perlu menghubungi admin	Customer
Tidak ada mekanisme pelacakan status pesanan	Fitur pesanan aktif dengan indikator tahapan real-time dan riwayat pesanan otomatis	Customer
Pengelolaan pesanan masih manual	Dashboard admin: manajemen menu, verifikasi pesanan, pengelolaan cabang, laporan operasional	Admin
Tidak ada transparansi status pengiriman	Dashboard Driver: penerimaan penugasan, detail pesanan, konfirmasi penyelesaian	Driver

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil fase Ideate berupa konsep fitur dan arsitektur tiga peran pengguna ini selanjutnya menjadi dasar perancangan Flowchart, Wireframe, dan desain UI/UX high-fidelity pada tahap System Design.

Hasil System Design

Tahap System Design merupakan tahap kedua dalam metode Waterfall. Pada tahap ini, seluruh kebutuhan pengguna dan rumusan masalah diterjemahkan ke dalam rancangan sistem dan antarmuka pengguna. Tahap ini menghasilkan tiga luaran utama, yaitu Flowchart sistem, Wireframe antarmuka, dan desain UI/UX high-fidelity.

Rasionalisasi Perancangan Flowchart

Flowchart dirancang sebagai representasi visual dari alur interaksi antara tiga peran pengguna dalam Platform NutriGo. Perancangan Flowchart didasarkan secara langsung pada permasalahan dan kebutuhan pengguna yang teridentifikasi pada fase Empathize dan Define.

Tabel 5. Rasionalisasi Perancangan Flowchart

Keputusan Desain	Masalah yang Dijawab
Satu halaman autentikasi untuk semua peran	Tidak adanya sistem terstruktur yang membedakan akses Customer, Admin, dan Driver
Pemisahan alur menjadi tiga peran terintegrasi	Pengelolaan pesanan manual tanpa koordinasi terstruktur antar pihak
Pemesanan Customer memicu notifikasi otomatis ke Admin	Respons admin lambat karena tidak ada sistem notifikasi pesanan masuk
Admin dapat meneruskan penugasan ke Driver	Ketiadaan koordinasi pengiriman yang menyebabkan keterlambatan dan ketidaksesuaian pesanan
Driver dapat memperbarui status pengiriman	Tidak tersedianya fitur pelacakan lokasi kurir

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Perancangan Wireframe

Wireframe dikembangkan berdasarkan arsitektur tiga peran pengguna yang telah ditetapkan pada Flowchart. Setiap halaman dalam Wireframe dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan fungsional spesifik dari masing-masing peran.

Tabel 6. Wireframe Sisi Customer

Halaman	Keputusan Desain	Rasionalisasi
Login	Pemilihan peran akses sebelum memasukkan kredensial	Mengarahkan pengguna ke dashboard sesuai secara otomatis
Dashboard & Program Berlangganan Katalog Menu	Informasi dasar pemesanan (cabang, tanggal, waktu makan) di awal, disusul dua tab Menu Harian dan Program Langganan Filter jenis diet, info kalori, protein, dan harga di setiap card	Menjawab ketidakterediaan info harga/paket yang sebelumnya harus ditanyakan manual Menjawab ketidakterediaan informasi harga (27,5%) dan minimnya transparansi menu
Detail Menu & Nutrisi Keranjang Pesanan	Informasi nutrisi lengkap (kalori, protein, karbo, lemak) dalam pop-up Ringkasan detail pesanan sebelum checkout	Menjawab kebutuhan transparansi kandungan gizi seluruh responden Meminimalkan risiko ketidaksesuaian pesanan
Pesanan (Status & Riwayat)	Transaksi tercatat otomatis dengan indikator status real-time	Menggantikan model manual tanpa pencatatan terstruktur

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Tabel 7. Wireframe Sisi Admin

Halaman	Keputusan Desain	Rasionalisasi
Dashboard Admin	Empat kartu statistik dan sidebar enam menu utama	Memantau kondisi bisnis dalam satu tampilan terpusat
Manajemen Pesanan	Tujuh filter status, stepper progres, penugasan Driver	Menghilangkan pencatatan manual rawan kesalahan
Manajemen Menu	Grid card berbasis foto dengan aksi Edit, Hapus, Tambah	Admin memperbarui info produk tanpa pengembang
Konsultasi Pelanggan	Tab Perlu Dibalas/Sudah Dibalas/Semua dengan kolom balasan	Mendokumentasikan komunikasi yang sebelumnya informal
Laporan & Analisis	Empat KPI, grafik tren, performa per cabang	Data-driven decision making yang sebelumnya tidak tersedia

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil Implementation

Tahap Implementation merupakan tahap ketiga dalam metode Waterfall. Pada tahap ini, seluruh rancangan UI/UX high-fidelity direalisasikan ke dalam bentuk prototype Platform web berbasis Frontend interaktif. Prototype yang dikembangkan dapat diakses melalui browser dan didistribusikan kepada responden untuk tahap pengujian. Seluruh halaman yang direncanakan pada tahap System Design berhasil dikembangkan dan diintegrasikan ke dalam satu alur penggunaan yang kohesif, mencakup tiga peran pengguna yaitu Customer, Admin, dan Driver.

Pada sisi Customer, prototype mencakup halaman Login, Dashboard utama dan program berlangganan, katalog menu dengan filter diet, detail menu dan informasi nutrisi lengkap, keranjang pesanan, halaman pesanan dengan status real-time dan riwayat transaksi, halaman konsultasi gizi, serta halaman profil untuk pengelolaan data diri. Pada sisi Admin, prototype mencakup Dashboard dengan ringkasan operasional, manajemen pesanan dengan filter status dan penugasan Driver, manajemen menu, konsultasi pelanggan, manajemen pengguna, serta laporan dan analisis dengan grafik performa. Pada sisi Driver, prototype mencakup Dashboard dengan ringkasan tugas dan daftar pesanan berdasarkan status pengiriman. Seluruh halaman yang dikembangkan telah merepresentasikan alur pemesanan katering makanan sehat secara mandiri dan terstruktur, mulai dari penelusuran menu, pemilihan paket, penambahan ke keranjang, hingga pemantauan status pesanan.

Hasil Testing

Tahap Testing merupakan tahap keempat dalam metode Waterfall. Pada tahap ini, prototype Platform web NutriGo diuji melalui pengujian usability menggunakan System Usability Scale (SUS) dan wawancara post-session semi-terstruktur untuk menggali Behavioral Intention pengguna.

Hasil System Usability Scale (SUS)

Pengujian usability dilakukan menggunakan kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 5 poin. Kuesioner diisi oleh 30 responden setelah menyelesaikan seluruh task scenario. Perhitungan skor SUS dilakukan menggunakan rumus Brooke (1996).

Tabel 8. Rekapitulasi Skor SUS

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Skor SUS
Rata-rata	4,33	2,07	4,50	1,73	4,33	1,83	4,40	1,60	4,47	2,27	81,33

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Dari 30 responden diperoleh rata-rata skor SUS sebesar 81,33. Berdasarkan skala interpretasi Bangor, Kortum, dan Miller (2009), skor tersebut berada pada kategori "Good" menuju "Excellent", dengan grade B, serta termasuk dalam rentang acceptable (dapat diterima). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai platform memiliki tingkat usability yang baik dan layak digunakan.

Tabel 9. Distribusi Grade Responden

Grade	Rentang Skor	Adjective Rating	Jumlah	Persentase
A	> 80,3	Excellent	17	56,67%
B	68 - 80,3	Good	8	26,67%
D	51 - 68	Poor	5	16,67%
F	< 51	Awful	0	0%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Tabel 10. Analisis Per Item SUS

Kode	Pernyataan	Tipe	Rata-rata
Q1	Saya pikir saya akan sering menggunakan Platform NutriGo ini	Positif	4,33
Q2	Saya merasa Platform ini terlalu rumit untuk digunakan	Negatif	2,07
Q3	Saya merasa Platform ini mudah digunakan	Positif	4,50
Q4	Saya membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan Platform ini	Negatif	1,73
Q5	Saya merasa berbagai fitur pada Platform ini terintegrasi dengan baik	Positif	4,33
Q6	Saya merasa terlalu banyak ketidakkonsistenan pada Platform ini	Negatif	1,83
Q7	Kebanyakan orang akan cepat memahami cara menggunakan Platform ini	Positif	4,40
Q8	Saya merasa Platform ini sangat rumit untuk digunakan	Negatif	1,60
Q9	Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan Platform NutriGo	Positif	4,47
Q10	Saya perlu belajar banyak sebelum bisa menggunakan Platform ini	Negatif	2,27

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil analisis per item menunjukkan bahwa Q3 (Platform ini mudah digunakan) memperoleh rata-rata tertinggi 4,50, didukung Q9 (percaya diri saat menggunakan) 4,47 dan Q7 (cepat dipahami) 4,40. Pada pernyataan negatif, Q8 (Platform rumit) memperoleh rata-rata terendah 1,60, diikuti Q4 (membutuhkan bantuan) 1,73 dan Q6 (ketidakkonsistenan) 1,83. Satu-satunya item negatif dengan nilai relatif lebih tinggi adalah Q10 (perlu belajar banyak) dengan rata-rata 2,27, yang mengindikasikan sebagian kecil responden masih perlu mempelajari beberapa hal sebelum dapat menggunakan Platform secara penuh.

Hasil Wawancara Behavioral Intention

Wawancara post-session semi-terstruktur dilakukan kepada 5 responden yang dipilih secara purposif dan terpisah dari 30 responden pengujian SUS. Pertanyaan wawancara dikembangkan berdasarkan tiga indikator Behavioral Intention yang diadaptasi dari Lusiana dan Wiastuti (2022) serta Chakraborty (2026), yaitu Intention to Use, Continuance Intention, dan Recommendation Intention.

Tabel 11. Ringkasan Hasil Wawancara Behavioral Intention

Indikator	Ringkasan Temuan
Intention to Use	Seluruh responden menyatakan niat positif menggunakan NutriGo karena lebih praktis,

Continuance Intention	menghemat waktu, dan informasi nutrisi lengkap Seluruh responden menyatakan kemungkinan besar menggunakan secara rutin dan menjadikannya pilihan tetap, terutama untuk dukungan diet, pemantauan gizi, dan efisiensi waktu
Recommendation Intention	Seluruh responden bersedia merekomendasikan kepada teman, keluarga, atau rekan kerja dengan alasan kepraktisan dan kelengkapan informasi

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil wawancara, pada indikator Intention to Use seluruh responden menyatakan kesediaan menggunakan NutriGo dibanding cara manual, didorong oleh efisiensi dan kepraktisan. Pada indikator Continuance Intention, seluruh responden menyatakan kemungkinan besar menggunakan secara rutin karena mampu menjawab kebutuhan personal seperti dukungan program diet, pemantauan asupan gizi, dan efisiensi waktu. Pada indikator Recommendation Intention, seluruh responden menyatakan kesediaan merekomendasikan NutriGo kepada orang lain berdasarkan pengalaman pribadi yang lebih praktis dan efisien.

Documentation dan Reporting

Tahap Documentation merupakan tahap terakhir dalam metode Waterfall. Seluruh proses pengembangan didokumentasikan secara sistematis mulai dari analisis kebutuhan pengguna, perancangan UI/UX, pengembangan prototype, hasil evaluasi usability, hingga hasil wawancara Behavioral Intention.

Tabel 12. Rekapitulasi Luaran Penelitian

Rumusan Masalah	Tahapan	Luaran
Bagaimana kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna dapat diidentifikasi melalui Human-Centered Design?	Requirements Analysis	Temuan tiga titik kritis permasalahan di seluruh customer journey, rumusan masalah utama, dan ide solusi fitur
Bagaimana perancangan UI/UX Prototype high-fidelity Platform web NutriGo dapat disusun berdasarkan kebutuhan pengguna?	System Design	Flowchart, Wireframe tiga peran, dan desain UI/UX high-fidelity menggunakan Figma
Bagaimana penerapan Design Thinking dalam menghasilkan solusi rancangan Prototype?	Requirements Analysis & System Design	Integrasi lima fase Design Thinking ke dalam Waterfall, menghasilkan rancangan berpusat pengguna
Bagaimana rancangan Prototype dapat mendukung Behavioral Intention pengguna?	Implementation & Testing	Prototype web berbasis Frontend, skor SUS 81,33 (Excellent), dan niat positif seluruh responden

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Seluruh rumusan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini telah terjawab melalui luaran yang dihasilkan di setiap tahapan pengembangan. Keterpaduan antara metode Waterfall, pendekatan Human-Centered Design, dan tahapan Design Thinking terbukti menghasilkan proses pengembangan yang sistematis, terstruktur, dan berpusat pada kebutuhan pengguna.

Pembahasan

Identifikasi Kebutuhan Pengguna melalui Pendekatan Human-Centered Design

Hasil fase Empathize mengonfirmasi bahwa permasalahan layanan katering makanan sehat bersifat sistemis dan tersebar di seluruh tahapan customer journey. Observasi terhadap 15 akun TikTok dan pra-

riset kuesioner terbuka kepada 9 responden secara konsisten mengungkap tiga titik kritis permasalahan, yaitu keterbatasan informasi pada tahap pra-pemesanan, inefisiensi proses pemesanan yang bergantung pada komunikasi manual, dan ketiadaan sistem manajemen pesanan yang menyebabkan ketidaksesuaian pesanan. Temuan ini selaras dengan prinsip Human-Centered Design yang dikemukakan oleh Melles et al. (2021), bahwa pemahaman terhadap kebutuhan manusia harus dilakukan secara mendalam dan menyeluruh dengan mempertimbangkan hubungan antara pengguna, teknologi, proses, dan lingkungan penggunaan.

Perancangan UI/UX Prototype High-Fidelity Platform Web NutriGo

Proses perancangan UI/UX yang dilakukan melalui penyusunan Flowchart, Wireframe, dan desain high-fidelity menggunakan Figma menghasilkan rancangan antarmuka yang dapat ditelusuri secara langsung ke permasalahan yang teridentifikasi pada fase Empathize dan Define. Setiap keputusan desain dalam Wireframe memiliki rasionalisasi yang berakar pada kebutuhan nyata pengguna, mulai dari penyajian informasi nutrisi secara terbuka, sistem pemesanan self-service, hingga fitur pelacakan status pesanan. Validitas rancangan UI/UX dikonfirmasi melalui pengujian SUS yang menghasilkan rata-rata skor 81,33 (Excellent).

Penerapan Tahapan Design Thinking dalam Perancangan Prototype

Integrasi tahapan Design Thinking ke dalam metode Waterfall terbukti menghasilkan proses perancangan yang sistematis sekaligus berpusat pada pengguna. Lima fase Design Thinking diterapkan secara berurutan dan saling melengkapi, menghasilkan pemahaman kontekstual terhadap pengguna, rumusan masalah spesifik, konsep fitur terstruktur, rancangan yang dapat dievaluasi, dan validasi melalui pengujian usability. Pengintegrasian ini menjawab keterbatasan Waterfall yang bersifat linear dengan menyisipkan proses pemahaman pengguna dan evaluasi desain sebelum implementasi.

Dukungan Prototype terhadap Behavioral Intention Pengguna

Behavioral Intention diukur melalui tiga indikator yaitu Intention to Use, Continuance Intention, dan Recommendation Intention. Hasil wawancara menunjukkan seluruh responden menyatakan niat positif pada ketiga indikator, didorong oleh efisiensi, kepraktisan, dan kelengkapan informasi nutrisi. Temuan ini diperkuat secara kuantitatif oleh skor SUS dan konsisten dengan penelitian Lusyana dan Wiastuti (2022) serta Chakraborty (2026) bahwa Behavioral Intention pengguna aplikasi pemesanan makanan terbentuk ketika aplikasi mampu memberikan manfaat dan kepuasan yang relevan. Secara keseluruhan, prototype NutriGo memiliki potensi penerimaan yang baik dari pengguna pada ketiga indikator Behavioral Intention yang diukur.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX dan mengembangkan *prototype* Platform web pemesanan catering makanan sehat bernama NutriGo menggunakan metode *Waterfall* yang diintegrasikan dengan pendekatan *Human-Centered Design* dan tahapan *Design Thinking*. Berdasarkan seluruh proses penelitian yang telah dilaksanakan, berikut kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan masing-masing rumusan masalah.

Pertama, kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna dalam proses pemesanan katering makanan sehat berhasil diidentifikasi melalui pendekatan *Human-Centered Design* yang diterapkan pada fase *Empathize* dan *Define*. Observasi non-partisipatif terhadap 15 akun TikTok dan pra-riset kuesioner terbuka kepada 9 responden mengungkapkan bahwa permasalahan yang dihadapi pengguna bersifat sistemis dan tersebar di seluruh tahapan *customer journey*. Pada tahap pra-pemesanan, konsumen tidak dapat mengakses informasi dasar seperti harga, jadwal menu, dan jangkauan pengiriman secara mandiri tanpa harus menghubungi admin. Pada tahap pemesanan, seluruh alur bergantung pada komunikasi personal melalui WhatsApp dan *direct message* yang tidak efisien dan tidak terstandarisasi. Pada tahap pasca-pemesanan, ketiadaan sistem manajemen pesanan mengakibatkan ketidaksesuaian antara pesanan dan menu yang diterima. Temuan-temuan ini dirumuskan menjadi tiga kategori masalah utama yang kemudian menjadi landasan bagi seluruh keputusan desain pada tahap berikutnya.

Kedua, perancangan UI/UX *prototype high-fidelity* Platform web NutriGo berhasil disusun berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi. Proses perancangan dilakukan secara bertahap melalui penyusunan *Flowchart* sistem, *Wireframe* antarmuka untuk tiga peran pengguna yaitu *Customer*, *Admin*, dan *Driver*, serta desain *high-fidelity* menggunakan Figma. Setiap elemen rancangan dapat ditelusuri kembali ke permasalahan nyata pengguna, mulai dari penyajian informasi nutrisi dan harga secara terbuka, sistem pemesanan *self-service* tanpa perlu menghubungi admin, fitur keranjang pesanan untuk meminimalkan ketidaksesuaian pesanan, hingga fitur pelacakan status pesanan. Validitas rancangan UI/UX yang dihasilkan dikonfirmasi melalui pengujian *System Usability Scale* yang menghasilkan rata-rata skor sebesar 81,33 pada kategori *Grade A* dengan *adjective rating Excellent*, yang berada di atas batas penerimaan minimum sebesar 68 (Sauro & Lewis, 2011).

Ketiga, tahapan *Design Thinking* berhasil diterapkan secara integratif ke dalam metode *Waterfall* dalam proses perancangan *prototype* Platform web pemesanan katering makanan sehat. Lima fase *Design Thinking* diintegrasikan ke dalam dua tahap *Waterfall*, di mana fase *Empathize*, *Define*, dan *Ideate* diterapkan pada tahap *Requirements Analysis* untuk menggali kebutuhan pengguna, merumuskan masalah, dan menyusun ide solusi, sedangkan fase *Prototype* dan *Test* diterapkan pada tahap *System Design* untuk menghasilkan rancangan UI/UX dan melakukan evaluasi awal. Model integrasi ini berhasil menggabungkan keunggulan *Waterfall* dalam hal struktur dan dokumentasi yang sistematis dengan keunggulan *Design Thinking* dalam hal orientasi pengguna, sehingga menghasilkan proses pengembangan yang terstruktur sekaligus responsif terhadap kebutuhan nyata pengguna.

Keempat, rancangan *prototype* Platform web NutriGo terbukti dapat mendukung *Behavioral Intention* pengguna untuk menggunakan sistem pemesanan yang lebih terstruktur, transparan, dan terintegrasi. Hal ini dikonfirmasi melalui dua pendekatan pengukuran yang saling melengkapi. Secara kuantitatif, rata-rata skor SUS sebesar 81,33 pada kategori *Excellent* mengindikasikan tingkat *usability* yang tinggi yang mendukung niat penggunaan. Secara kualitatif, pengukuran melalui tiga indikator *Behavioral Intention* yang diadaptasi dari Lusiana dan Wiastuti (2022) serta Chakraborty (2026) menunjukkan hasil yang positif pada seluruh responden. Pada indikator *Intention to Use*, seluruh responden menyatakan niat untuk menggunakan Platform NutriGo secara nyata jika tersedia. Pada indikator *Continuance Intention*, seluruh responden menyatakan kemungkinan yang besar untuk terus menggunakan Platform secara rutin. Pada indikator *Recommendation Intention*, seluruh responden menyatakan bersedia merekomendasikan Platform kepada berbagai kalangan sesuai kebutuhan masing-

masing. Keseluruhan temuan ini mengindikasikan bahwa Platform NutriGo memiliki potensi penerimaan yang luas dan dapat diadopsi secara nyata di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M., & Herdiansyah. (2025). Evaluasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada website Swajar MOOC PPPK. *TEKNOFILE: Jurnal Sistem Informasi*, 3(5), 283-290.
- Alghamdi, A., & Alrwais, O. (2024). The role of wireframes in enhancing user interface design. *International Research Journal of Innovations in Engineering and Technology*, 8(12). <https://doi.org/10.47001/IRJIET/2024.812020>
- Al-Shamaileh, O., & Sutcliffe, A. (2023). Why people choose apps: An evaluation of the ecology and user experience of mobile applications. *International Journal of Human-Computer Studies*, 170, 102965. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102965>
- Amiri, M., Li, J., & Hasan, W. (2023). Personalized flexible meal planning for individuals with diet-related health concerns: System design and feasibility validation study. *JMIR Formative Research*, 7, e46434. <https://doi.org/10.2196/46434>
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2008). An empirical evaluation of the System Usability Scale. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 24(6), 574-594. <https://doi.org/10.1080/10447310802205776>
- Bender-Salazar, R. (2023). Design thinking as an effective method for problem-setting and needfinding for entrepreneurial teams addressing wicked problems. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), Article 24. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00291-2>
- Borst, J., Köhler, S. M., & Schütze, D. (2025). Evaluating the prototype of a clinical decision support system. *JMIR Formative Research*, 9, e69875.
- Brooke, J. (1996). SUS: A "quick and dirty" usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & A. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189-194). Taylor & Francis.
- Chakraborty, D. (2026). Exploring the drivers of continuance and recommendation intentions in online food delivery services: A technology continuance theory perspective. *British Food Journal*, 128(1), 407-425. <https://doi.org/10.1108/BFJ-06-2025-0826>
- Diehl, P., & Mayer, S. (2022). User interface design principles. In *UX Design* (pp. 45-67). Springer.
- Ergin, A., & Diker Coskun, Y. (2024). Design thinking scale development: Assessing reliability and validity. *International Journal on Social and Education Sciences (IJonSES)*, 6(3), 319-333. <https://doi.org/10.46328/ijonses.670>
- Fitria, N., Harahap, A. M., & Sibarani, F. H. (2024). Sistem informasi manajemen catering menggunakan customer relationship management (CRM) berbasis web. *Syntax: Journal of Software Engineering, Computer Science and Information Technology*, 5(2), 635-644. <https://doi.org/10.46576/syntax.v5i2.5714>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Khotimah, K. (2024). Perancangan aplikasi e-market place catering berbasis Android. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 15(2), 250-259.
- Köhler, S. M., Holtz, S., Neff, M. C., Schaaf, J., von Wagner, M., Müller, B. S., & Schütze, D. (2025). Evaluating the prototype of a clinical decision support system. *JMIR Formative Research*, 9, e69875. <https://doi.org/10.2196/69875>
- Liedtka, J. (2018). Why design thinking works. *Harvard Business Review*, 96(5), 72-79.

- Lusyana, & Wiastuti, R. (2022). Behavioral intention pada aplikasi pemesanan makanan GoFood, GrabFood dan ShopeeFood. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(1), 42-49. <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i1.214>
- Mayer, S., & Schwemmler, M. (2025). The impact of design thinking and its underlying theoretical mechanisms: A review of the literature. *Creativity and Innovation Management*, 34(1), 78-110. <https://doi.org/10.1111/caim.12626>
- McLaughlin, J., & Bender-Salazar, R. (2022). Design thinking and human-centered design: A systematic review. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1), 1-18.
- Melles, M., Albayrak, A., & Goossens, R. (2021). Human-centered design in healthcare: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11223.
- Mohammed, Z. A. (2024). Factors influencing consumers' acceptance of smartphone diet applications: An integrated model. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2024, Article 4881810. <https://doi.org/10.1155/2024/4881810>
- Nielsen, J. (2000, March 19). Why you only need to test with 5 users. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Norman, D. A., & Draper, S. W. (Eds.). (1986). *User centered system design: New perspectives on human-computer interaction*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Permana, R. N. N., Rahayudi, B., & Purnomo, W. (2023). Perancangan dan pembuatan sistem informasi pemesanan catering Kedai Mbak Tim berbasis Android. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(5), 2435-2442.
- Razzouk, R., & Shute, V. (2012). What is design thinking and why is it important? *Review of Educational Research*, 82(3), 330-348. <https://doi.org/10.3102/0034654312457429>
- Roumeliotis, K. I., & Tselikas, N. D. (2022). Evaluating progressive web app accessibility for people with disabilities. *Network*, 2(2), 350-369. <https://doi.org/10.3390/network2020022>
- Royce, W. W. (1970). Managing the development of large software systems. *Proceedings of IEEE WESCON*, 26, 1-9.
- Sanmocte, E. M. T., & Costales, J. A. (2025). Exploring effectiveness in software development: A comparative review of system analysis and design methodologies. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 17(1), 37-47. <https://doi.org/10.7763/IJCTE.2025.V17.1367>
- Saravanos, A., & Curinga, M. X. (2023). Simulating the software development lifecycle: The waterfall model. *Applied System Innovation*, 6(6), Article 108. <https://doi.org/10.3390/asi6060108>
- Sauro, J., & Lewis, J. R. (2011). When designing usability questionnaires, does it hurt to be positive? In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 2215-2224). ACM. <https://doi.org/10.1145/1978942.1979266>
- Welda, W., Putra, D. M. D. U., & Dirgayusari, A. M. (2020). Usability testing website dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *International Journal of Natural Science and Engineering*, 4(3), 152-161. <https://doi.org/10.23887/ijnse.v4i2.28864>
- Wijaya, R. P. H., Tolle, H., & Az-Zahra, H. M. (2019). Perancangan user experience aplikasi pemesanan catering sekolah dengan menggunakan metode human-centered design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3), 3086-3093.
- Yuan, H., & Wang, J. (2025). Study on the influence of customers' consumption intention in online food delivery service: Calorie label as the moderator variable. *PLOS ONE*, 20(6), e0326617. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0326617>
- Zamakhshari, F., & Fatwanto, A. (2023). A systematic literature review of design thinking approach for user interface design. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 7(4), 2313-2320. <https://doi.org/10.62527/joiv.7.4.1615>