

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet berperan penting pada suatu bisnis atau usaha yang dijalankan oleh masyarakat seperti halnya rumah makan ataupun cafe, oleh karena itu dibutuhkan suatu perancangan untuk mengembangkan penggunaan teknologi yang ada, guna membantu setiap bidang usaha [1]. Bidang usaha pada rumah makan merupakan bisnis yang saat ini sedang berkembang pesat dan memiliki potensi berkembang yang cukup besar. Rumah makan setidaknya memiliki tiga komponen yang harus dipenuhi yaitu makanan dan minuman, pelayanan yang ramah serta suasana yang baik untuk pelanggan [2].

Salah satunya yaitu pada Cafe Kahuripan yang sudah memiliki tiga komponen dari syarat rumah makan tersebut. Cafe Kahuripan berada di jalan Kenangan Rt 005 Rw 002 Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap. Cafe Kahuripan ini mempunyai banyak pembeli ditempat maupun pemesanan *online*, namun sistem pemesanan menu secara *online* masih menggunakan media sosial seperti *Whatsapp* yang dirasa masih kurang untuk mendata pesanan lebih rinci agar tidak terjadi kesalahan dan juga kurang dalam menginformasikan detail menu makanan, minuman, serta detail usahanya. Luas dari Cafe Kahuripan ini yaitu $9 \text{ m}^2 \times 30 \text{ m}^2$ sehingga sangat cocok untuk disewakan dalam berbagai acara besar seperti kumpulan keluarga, pengajian dan acara lainnya, namun Cafe Kahuripan belum mempunyai sistem yang memadai untuk mempermudah dalam melakukan reservasi tempat. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik Cafe Kahuripan yaitu Dwiki Ramadhani terlampir dalam Lampiran 1.2, beliau mengatakan bahwa mengalami kendala dalam menerima data pemesanan *online* makanan dan minuman, beliau juga menginginkan pelanggan dapat dengan mudah melakukan pemesanan menu dalam jumlah besar maupun sedikit, serta beliau juga menginginkan perkembangan dalam reservasi tempat yaitu dengan cara mempermudah pelanggan untuk melakukan reservasi serta pemesanan menu pada saat proses reservasi dapat tersampaikan dengan jelas sehingga tidak ada kegiatan yang merugikan karena pembatalan reservasi. Hal itulah yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pembeli dari

tahun 2021 terdapat 442 pelanggan namun pada tahun 2022 terdapat 358 pelanggan. Pelanggan kurang puas terhadap proses pelayanan dan pendataan pesanan maupun reservasi tempat yang dirasa masih kurang dalam mengelolanya. Data pelanggan terdapat pada Lampiran 1.1.

Dari permasalahan di atas maka Cafe Kahuripan memerlukan sebuah *website* sebagai media reservasi dan pemesanan makanan yang terintegrasi dalam satu sistem, sehingga pelanggan dapat dengan mudah melakukan pemesanan tempat, pemesanan makanan dan minuman, melihat produk yang tersedia dan melihat informasi mengenai profil Cafe. Dalam perancangan sebuah *website*, tidak semua rancangan sudah menerapkan UI/UX yang baik, oleh karena itu tampilan atau desain antar muka (*user interface*) yang ada perlu memperhatikan kebutuhan dan pengalaman pengguna (*user experience*) untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi [3]. Apabila *user interface* dan *user experience* pada suatu *website* memiliki design yang baik maka akan membuat pengunjung nyaman untuk membuka *website* tersebut. Namun sebaliknya, apabila sebuah *user interface* dan *user experience* pada *website* memiliki *design* buruk maka pengunjung akan tidak nyaman menggunakannya dan cenderung tidak akan mengunjungi situs web tersebut dalam waktu yang lama. [4]. Maka diperlukannya evaluasi rancangan *user interface* dan *user experience* guna memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna dalam menggunakan *website*, sehingga memberikan kesan yang baik.

Metode yang penulis gunakan dalam perancangan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yaitu metode *design thinking*. *Design thinking* adalah suatu metode perancangan *user interface* dengan memperhatikan *user experience* dikarenakan apabila aplikasi ini telah di implementasikan, fungsionalitas pada setiap sistem yang ada dapat berfungsi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh target pengguna. Terdapat beberapa tahapan yang akan dilakukan dalam metode ini, yaitu *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Protoype*, *Test* [5]. Beberapa penelitian yang menyatakan bahwa perancangan dan evaluasi sebuah *website* atau aplikasi menggunakan *design thinking* dan evaluasi menggunakan SUS menghasilkan rancangan UI / UX yang sudah baik[6][7][8][9][10][11][12].

Berdasarkan hasil analisis permasalahan diatas, maka hasil akhir penelitian yang peneliti ajukan berjudul “**Perancangan Dan Evaluasi UI/UX Website Reservasi Dan Order Menu Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Cafe Kahuripan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Merancang UI/UX *website* Cafe Kahuripan sebagai media pemesanan makanan dan reservasi tempat secara *online* sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Mengevaluasi hasil rancangan UI/UX *website* Cafe Kahuripan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang UI *website* Cafe Kahuripan sesuai kebutuhan pengguna dengan menggunakan metode *design thinking* ?
2. Bagaimana mengevaluasi UI *website* Cafe Kahuripan menggunakan *System Usability Scale* (SUS)?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, maka batasan masalah penelitian yang diuraikan sebagai berikut :

1. Perancangan *website* hanya sampai pada *front-end* yaitu pada sisi pengguna.
2. Objek penelitian yang digunakan yaitu pada Cafe Kahuripan yang berada di jalan Kenangan Rt 05 Rw 02 Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap
3. Data informasi diambil dari pemilik Cafe, pelanggan, dan masyarakat sekitar Cafe Kahuripan.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *user interface* dan *user experience website* sebagai media reservasi dan order menu pada Cafe Kahuripan dengan

menggunakan metode *design thinking*, serta mengevaluasi rancangan *user interface* menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Bagi Masyarakat :

1. Memberikan efektivitas dan kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan *user interface* pada sebuah *website*.
2. Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan reservasi dan order menu dalam jumlah besar pada Cafe Kahuripan.

1.6.2. Manfaat Bagi Pendidikan :

1. Memberikan gambaran mengenai ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.
2. Menjadi literatur penelitian dalam program studi Teknik Informatika fakultas Informatika dan Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

1.6.3. Manfaat Bagi Peneliti :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti di bidang UI/UX.
2. Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang *design thinking* dan *System Usability Scale* (SUS).
3. Menjadi bukti pertanggungjawaban kepada pribadi dan orang lain.

1.6.4. Manfaat Bagi Peneliti Lanjutan :

1. Dapat melanjutkan penelitian dengan memberikan *back-end*.