

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan zaman yang pesat saat ini memiliki dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah aspek ekonomi [1]. Munculnya banyak perusahaan dan wirausahawan baru membuat daya saing di dunia bisnis semakin kompetitif. Di era industri 4.0, pemanfaatan aplikasi dan situs web melalui perangkat gadget telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari – hari. Kemajuan teknologi ini tentunya juga membawa manfaat besar bagi dunia bisnis. Perusahaan atau wirausahawan yang mampu *survive* adalah mereka yang mengimplementasikan teknologi ke dalam sistem bisnisnya [2]. Perusahaan dapat memanfaatkan internet, terutama situs web untuk menampilkan profil, iklan, dan informasi kepada publik. Saat ini di Indonesia minat terhadap media cetak menurun, karena orang lebih memilih untuk membaca informasi secara online yang dianggap lebih mudah dan fleksibel [3]. Untuk itu pemanfaatan website sebagai media informasi dirasa sesuai dengan kebutuhan dan minat masyarakat saat ini.

Beberapa wirausahawan atau pelaku bisnis masih banyak yang menggunakan sistem tradisional sehingga mereka kesulitan dalam mengolah dan melakukan transaksi keuangan. Kesulitan tersebut dapat diatasi melalui pemanfaatan media situs web, yang memungkinkan berbagai kegiatan bisnis seperti pemasaran, promosi, hubungan masyarakat atau *public relation*, transaksi, dan penjadwalan pengiriman barang dapat dilakukan secara efisien [4]. Berdasarkan hasil Survei Susenas tahun 2021 menunjukkan tingginya angka pengguna internet. Survei tersebut menyatakan tahun 2021 angka jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 90,54% dibandingkan tahun 2018 yaitu 88,64% [5]. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan sebagian besar orang menghabiskan waktunya secara online. Kehadiran website memungkinkan bisnis untuk dapat diakses oleh pelanggan dimanapun dan

kapanpun. Adapun secara umum fungsi dari website bisnis yaitu sebagai tempat menampilkan katalog barang dagangan yang ditawarkan lengkap dengan spesifikasinya [4].

Kafe Omah Angkringan merupakan kafe dengan konsep warmindo-angkringan yang cocok untuk tempat berkumpul kalangan muda. Kafe ini didirikan oleh pebisnis muda asal Kota Pekalongan pada tahun 2022. Lokasi kafe ini berada di Jalan Raya Simbang Wetan Buaran, Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah. Menu makanan yang disediakan oleh kafe ini seperti warmindo pada umumnya yaitu berbagai macam sajian indomie, seblak, sosis goreng, naget, otak – otak, dan masih banyak lagi. Perbedaan kafe ini dengan warmindo pada umumnya terletak pada konsep kafanya, kafe ini menyediakan berbagai menu khas warmindo namun memiliki tempat layaknya sebuah kafe dengan fasilitas yang ada seperti tempat makan, kamar mandi, mushola, tempat karaoke, dan kolam ikan yang mempercantik kafe. Selain itu terdapat menu Mie So yang merupakan salah satu makanan khas Kota Pekalongan sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat, lalu ada jus buah, serta berbagai minuman dan makanan lain yang mengambil konsep dari kafe. Sistem kasir yang memuat pemesanan menu dan pembayaran pada kafe ini dilakukan di awal. Ketika pengunjung datang ia akan langsung menuju ke kasir untuk memesan makanan sekaligus melakukan pembayaran. Kasir akan mencatat menu yang dipesan ke sebuah nota lalu dihitung menggunakan kalkulator. Setelah selesai dihitung pengunjung diberi nota yang berisi tagihan untuk dibayarkan langsung, lalu setelah membayar ia akan diberikan nomor meja dan bebas untuk memilih tempat duduk sesuai keinginan. Setelah itu kasir akan memberikan duplikat nota pesanan kepada dapur untuk segera diproses. Sistem kasir yang demikian dapat dikatakan masih menggunakan cara manual. Sehingga petugas kasir memerlukan bolpoin, nota, kalkulator, dan hardfile menu untuk memproses setiap pesanan yang masuk. Dari segi tampilan, sistem kasir yang demikian bisa dianggap kurang menarik, tidak efektif, dan tidak efisien, sehingga dapat menyebabkan petugas kasir merasa bosan. Perasaan bosan ini dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam memproses

pesanan atau sesuatu yang tentunya tidak diinginkan. Untuk itu Kafe Omah Angkringan perlu memiliki desain sistem kasir yang menarik dan *user friendly* agar memudahkan petugas kasir melakukan tugasnya.

Usaha Kafe Omah Angkringan memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan melalui pemanfaatan teknologi. Dapat dikatakan demikian karena Kafe Omah Angkringan belum memiliki teknologi untuk sistem kasir melalui media website. Maka dari itu Kafe Omah Angkringan memerlukan sistem informasi berbasis website untuk sistem kasir melalui perancangan *User Interface* dan *User Experience*. *User interface* dan *user experience* merupakan aspek teknologi yang memanfaatkan platform digital untuk merancang suatu produk [6]. Agar website menarik dan dapat digunakan dengan baik tentu kita perlu memperhatikan *User Interface*, dan tidak hanya tampilan antar muka saja yang perlu diperhatikan namun kita juga perlu memperhatikan *User Experience* atau kepuasan pengguna dalam menggunakan website [7]. Tingkat kemudahan atau kesulitan berinteraksi dengan elemen *user interface* yang dirancang oleh desainer ditentukan oleh pengalaman pengguna [8]. Pada proses pembuatan UI/UX untuk sebuah situs web, metode *design thinking* diperlukan untuk mewujudkannya. Pemilihan metode *design thinking* pada penelitian ini karena disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yaitu memerlukan perspektif dari 3 pihak antara lain *people* yang berarti *user*, teknologi, dan bisnis. Ketiga pihak tersebut akan terlibat semuanya menggunakan metode ini. Adapun yang dimaksud dengan *design thinking* adalah evolusi dari *Human Centered Design* yang bisa digunakan untuk menciptakan suatu inovasi pada *product design* [9]. Pada penerapannya terdapat lima tahap yang harus dilakukan yaitu *Empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing* [10].

Berdasarkan permasalahan yang ada, penelitian ini menawarkan solusi berupa analisis dan perancangan *user interface/user experience* untuk website sistem kasir yang mencakup pemesanan menu dan pembayaran di Kafe Omah Angkringan menggunakan metode *Design Thinking*. Analisis mencakup proses pemecahan masalah yang besar menjadi beberapa bagian. Setelah melakukan analisis maka penulis akan melakukan perancangan UI/UX website sistem

kasir. Dimana dalam proses perancangannya dilakukan wawancara terlebih dahulu dengan pemilik kafe sehingga peneliti mendapatkan seluruh data yang dibutuhkan. Sehingga penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam judul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI SISTEM KASIR BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS : KAFE OMAH ANGKRINGAN)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari informasi yang telah disampaikan, masalah penelitian ini dapat dirumuskan yaitu sistem kasir pada Kafe Omah Angkringan yang memuat pemesanan makanan dan pembayaran memiliki tampilan yang kurang menarik, membosankan, tidak efektif, dan tidak efisien. Permasalahan ini menjadikan pengguna yaitu petugas kasir menjadi bosan dan hal ini bisa berpotensi menimbulkan kesalahan perhitungan. Adanya sistem kasir yang demikian juga membuat sistem penyusunan laporan keuangan harus dilakukan secara manual.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disajikan, pertanyaan penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara untuk menyelesaikan permasalahan kekeliruan perhitungan dan penyusunan laporan keuangan yang dilakukan secara manual?
2. Bagaimana mengevaluasi *User Experience* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) pada website Kafe Omah Angkringan?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menyelesaikan permasalahan kekeliruan perhitungan dan penyusunan laporan keuangan yang dilakukan secara manual dengan

merancang *user interface* aplikasi sistem kasir berbasis website di Kafe Omah Angkringan dengan metode *design thinking*

2. Untuk mengevaluasi *User Experience* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) pada website Kafe Omah Angkringan

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian, agar penelitian dapat dilakukan dengan baik maka ditetapkan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kafe Omah Angkringan yang beralamat di Jalan Raya Simbang Wetan, Buaran, Kota Pekalongan.
2. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu analisis dan perancangan UI/UX yang diimplementasikan pada *Front-end* serta data dan informasi yang digunakan diperoleh dari Kafe Omah Angkringan

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah meningkatnya kepuasan pengguna yaitu petugas kasir melalui pembuatan desain UI/UX website Kafe Omah Angkringan yang menarik. Adapun manfaat bagi ilmu pengetahuan adalah sebagai sumber referensi dalam melakukan proses penelitian yang berkaitan dengan pembuatan UI/UX website. Selain itu manfaat penelitian ini dalam bidang teknologi yaitu menambah jumlah presentasi pebisnis yang telah menerapkan teknologi dalam sistem bisnisnya. Tidak lupa pula tentu penelitian ini memiliki manfaat bagi Kafe Omah Angkringan yaitu memberikan referensi dalam merancang UI/UX aplikasi sistem kasir yang dilengkapi dengan menu laporan keuangan berbasis website dimana rancangan ini dapat memberikan desain sistem kasir yang *user friendly*. Lalu yang terakhir manfaat penelitian ini bagi institusi adalah dapat digunakan oleh seluruh mahasiswa di kampus sebagai bahan rujukan, pembanding riset berikutnya, dan pengembangan riset ini lebih dalam lagi.