

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi telah memudahkan seseorang dalam mencari dan menyebarkan informasi dengan cepat. Saat ini, teknologi telah merambah ke berbagai bidang, termasuk bisnis [1]. Teknologi dapat digunakan untuk memberikan informasi terkait *profile* perusahaan, produk atau layanan yang ditawarkan, dan untuk memfasilitasi pemesanan produk atau layanan oleh masyarakat salah satunya melalui *website* [2]. Namun, belum semua pengusaha memanfaatkan teknologi melalui website, sehingga para pengusaha dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi agar dapat bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Menurut hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023, persentase orang yang menggunakan internet mencapai 78,19% dengan peningkatan sebesar 1,17% dibandingkan tahun sebelumnya [3]. Dengan adanya internet seseorang dapat mengakses informasi kapanpun dan di manapun [4].

Manfaat internet sangat besar dalam mempermudah berbagai pekerjaan, salah satunya adalah sebagai media penghubung antara produsen dan konsumen. Dalam sektor kuliner, pentingnya reservasi *online* semakin meningkat di era digital saat ini. Sistem reservasi *online* memungkinkan pelanggan untuk memesan tempat atau layanan kapanpun dan di manapun tanpa harus mengunjungi lokasi secara langsung [5]. Hal ini tidak hanya memudahkan pelanggan saja, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bisnis. Dengan demikian, reservasi online penting untuk diterapkan, salah satunya pada bisnis kuliner Ramen Tiger Diner.

Ramen Tiger Diner adalah sebuah kedai makanan dengan konsep dekorasi *japanese* yang memberikan pengalaman kuliner yang khas dan autentik kepada pelanggan. Ramen Tiger Diner didirikan oleh Bapak Fajar Harseno dan Ibu Gemilang Ananstya pada tanggal 28 Februari 2022. Lokasinya terletak di Jl. Masjid Baru, Arcawinangun, Kecamatan Purwokerto Timur. Saat ini, Ramen

Tiger Diner menjadi *hidden gem ramen authentic* Purwokerto yang sedang ramai di sosial media dan menarik perhatian baik kalangan remaja maupun dewasa untuk mencobanya. Menu makanan yang disediakan antara lain *classic teri paitan, ultimate teri paitan, spicy tantanmen, ramen hellboy, spicy curry ramen, japanese curry ramen, black truffle ramen, dan special black garlic ramen*. Ciri khas dari Ramen Tiger Diner adalah menu yang beragam, terutama pada menu ramen dengan jamur *truffle oil* dan disajikan dengan taburan *edible gold leaf*. Seluruh menu yang disediakan di Ramen Tiger Diner memiliki kisaran harga mulai dari Rp22.000 sampai Rp27.000. Dengan konsep dekorasi kedai yang kecil dan minimalis, disarankan kepada pengunjung untuk melakukan reservasi terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha, Ramen Tiger Diner telah menggunakan instagram sebagai media sosial untuk *branding* kedai dan reservasi bagi pelanggan. Sistem reservasi di Ramen Tiger Diner yang telah berjalan masih mengandalkan *direct message* (DM) melalui instagram saja. Format reservasinya mencakup, nama pemesan, tanggal, jumlah tamu, jam, dan nomor *whatsapp*. Tampilan *user interface* dari sistem reservasi saat ini masih berupa pesan teks biasa. Proses reservasi yang seperti ini tentu terlihat monoton, kurang menarik, kurang efektif dan efisien.

Usaha Ramen Tiger Diner berpotensi untuk dikembangkan melalui pemanfaatan teknologi, hal ini dikarenakan belum adanya rancangan *user interface* sistem reservasi berbasis *website*. Maka dari itu, Ramen Tiger Diner memerlukan rancangan sistem reservasi berbasis *website* melalui perancangan UI/UX. Sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan dan sebagai *branding* usaha tersebut [6]. Dalam merancang UI/UX, penting untuk menerapkan pendekatan yang mempertimbangkan aspek tampilan dan pengalaman pengguna yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah *design thinking*. *Design thinking* merupakan metode desain yang menempatkan manusia sebagai pusat untuk memecahkan masalah dan menciptakan inovasi baru [7]. Metode *design thinking* terdiri dari lima tahap yaitu *empathize, define, ideate, prototype, dan testing* [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Hanan Afif Ramadhan dan Gita Fadila Fitriana pada tahun 2022 [9], berfokus pada perancangan tampilan antarmuka aplikasi untuk mencari tempat magang. Dengan menggunakan metode *design thinking* untuk menemukan permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi yang dirancang dapat diterima dengan baik oleh pengguna, dengan hasil pengujian tingkat keberhasilan pengguna menggunakan metode *System Usability Scale* mendapat skor sebesar 94,2. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Hananda Ilham, Bangun Wijayanto, dan Swahesti Puspita Rahayu pada tahun 2021 [10], berfokus pada perancangan *user interface* Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Jenderal Soedirman. Dengan menggunakan metode *design thinking* untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh mahasiswa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa desain *prototype* yang dibuat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan telah melewati tahap pengujian menggunakan *usability testing* kepada 10 partisipan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk merancang desain UI/UX berbasis website untuk sistem reservasi Ramen Tiger Diner. Harapannya dengan adanya desain UI/UX website untuk reservasi dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta menjadi dasar atau gambaran dalam pembuatan sistem reservasi berbasis website untuk kedai Ramen Tiger Diner. Sehingga penelitian Tugas Akhir ini berjudul “**Penerapan Metode *Design Thinking* Pada UI/UX Sistem Reservasi Berbasis Website (Studi Kasus: Ramen Tiger Diner)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu bahwa sistem reservasi Ramen Tiger Diner masih berupa pesan teks dan prosesnya masih manual sehingga terlihat kurang menarik, tidak efektif, dan tidak efisien. Oleh karena itu, solusinya adalah membuat perancangan UI/UX sistem reservasi berbasis *website*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pada penelitian terkait rancangan UI/UX sistem reservasi berbasis *website* terdapat beberapa pertanyaan antara lain:

1. Bagaimana cara merancang *user interface website* sistem reservasi Ramen Tiger Diner menggunakan metode *design thinking*?
2. Bagaimana hasil pengujian menggunakan SUS terhadap *prototype website* sistem reservasi Ramen Tiger Diner?

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian terkait rancangan UI/UX sistem reservasi berbasis *website* terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini adalah mengimplementasikan *high fidelity* desain ke dalam *front-end*.
2. Perancangan UI/UX *website* sistem reservasi yang dibuat menggunakan data dan informasi yang diperoleh Ramen Tiger Diner Purwokerto.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian rancangan UI/UX *website* sistem reservasi Ramen Tiger Diner memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Merancang *user interface website* sistem reservasi di kedai Ramen Tiger Diner menggunakan metode *design thinking*.
2. Mengetahui hasil pengujian SUS terhadap *prototype website* sistem reservasi Ramen Tiger Diner.

1.6 Manfaat Penelitian

Harapannya penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk kedai Ramen Tiger Diner sebagai panduan dan referensi dalam merancang desain UI/UX untuk sistem reservasi berbasis *website* yang lebih menarik dan efisien. Manfaat bagi ilmu pengetahuan adalah menyediakan referensi ataupun pembandingan untuk penelitian berikutnya yang terkait dengan perancangan UI/UX berbasis *website*. Terakhir, manfaat penelitian bagi peneliti adalah memperluas wawasan dan

pengetahuan dalam menyelesaikan masalah dengan menerapkan ilmu yang telah dipelajari.