

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap usaha bisnis bisa ditunjang dengan berbagai teknologi sehingga bisnis bisa berjalan dengan baik. Misalnya bisnis *catering* di tunjang dengan teknologi informasi dalam hal ini dibuat sistem informasi berbasis *website*. Pelayanan bisa dilakukan secara *online*, informasi bisa disampaikan selama 24 jam terus menerus, pemesan tidak harus ketemu atau datang langsung ke pihak *catering*. *Website* pemesanan *catering online* ini dapat dengan mudah dipakai untuk pesan makanan dan dapat dijangkau secara luas dan cepat untuk semua kalangan masyarakat. [1]. Pada dasarnya teknologi bertujuan untuk memberikan kemudahan dari berbagai aspek kehidupan, baik dalam bekerja, berkomunikasi bahkan menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat [2]. Perkembangan teknologi yang pesat juga menjadi faktor meningkatnya pengguna sosial media. Sosial media menjadi sarana komunikasi bagi pelaku usaha dan konsumen. Bahkan dalam pemanfaatannya media sosial juga dijadikan sebagai sarana promosi bagi para pelaku usaha. Sebagaimana diketahui bahwa perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang-peluang dalam bisnis [3]. Sekarang ini bisnis dihadapkan dalam lingkungan yang berubah-ubah dan sangat kompetitif [4]. Penerapan teknologi yang baik dapat meningkatkan daya saing bagi pelaku bisnis [5].

Teknologi akhirnya menjadi penunjang yang berperan penting dalam sebuah bisnis, namun belum semua bisnis menggunakannya [6]. Salah satu teknologi yang ada pada saat ini yaitu *website*, *website* adalah kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/ *Uniform Resource Locator* (URL) yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikkan alamatnya [7]. Teknologi menjadi faktor pendukung yang sangat efektif pada masa sekarang dan memungkinkan masyarakat untuk menikmati berbagai kemudahan yang dihasilkan oleh teknologi. Teknologi banyak digunakan khususnya pada bidang *website* yang saat ini sangat berperan dalam penyampaian

informasi. Website mampu memberikan informasi menjadi lebih efisien dan *up to date*[8].

Bisnis *catering* merupakan salah satu jenis bisnis yang ada di Indonesia, bisnis *catering* adalah layanan pemesanan untuk menyajikan makanan sesuai dengan menu yang disediakan [9]. Bisnis *catering* merupakan salah satu bisnis yang sangat menjanjikan dan diminati para wirausaha, persaingan bisnis *catering* saat ini sangatlah pesat dan berkembang. Bisnis *catering* saat ini masih ada beberapa yang menggunakan proses pemesanan dengan cara *Short Message Service* (SMS) atau telepon [10]. Mengingat besarnya minat para pelaku usaha yang terjun di bisnis kuliner, menjadikan bidang ini sangat kompetitif serta memaksa pengusaha berpikir ekstra untuk bersaing mendapatkan konsumen yang loyal [11].

Difa Rasa *Catering* merupakan sebuah usaha yang menyediakan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumsi pada acara hajatan, pesanan untuk makan siang suatu kantor, penganten, syukuran, sunatan, perayaan sebuah instansi. Bisnis *catering* pada awalnya usaha ini bernama Bu Wardjo *Catering* yang bertempat pada ruko di Jl. Piere Tendean pada tahun 1983-2001, setelah kontrak ruko habis kemudian berpindah menerima pesanan *catering* di kediaman Bu Wardjo yang bertempat di Jl. Ketapang V Teluk dari tahun 2001- 2015. Setelah 15 tahun menerima pesanan di kediaman Bu. wardjo akhirnya pada tahun 2015 *catering* tersebut dilanjutkan anak dari Bu Wardjo dan berganti nama menjadi Difa Rasa *Catering* yang bertempat di Rejasari, Purwokerto Barat, dan mulai 2017 sampai sekarang kembali lagi di Jl. Piere Tendean. Wawancara yang telah dilakukan kepada pihak usaha *catering*, sampai saat ini media pemasaran yang dilakukan hanya dengan cara menggunakan *neon box*, dan kartu nama. Pelayanan yang dilakukan masih tidak efisien, dikarenakan harus bertemu secara langsung atau menghubungi nomor yang disediakan pihak *catering* untuk mengetahui rincian menu dan harga jika ingin melakukan pemesanan.

Berdasarkan dari wawancara tersebut dibutuhkan pengembangan serta penerapan teknologi dalam pemasaran serta pelayanan *catering* [12]. Terutama dalam promosi, dan pemesanan *catering* yang tidak memerlukan banyak waktu lagi dan dapat diproses dengan cepat [13]. Penggunaan teknologi yang baik dapat

berpengaruh dalam kinerja yang efisien [14]. Menjadi suatu kemudahan bagi masyarakat dan pemilik catering apabila dikembangkan dengan menggunakan website, sehingga memudahkan konsumen dan pemilik *catering* dalam memesan dan menerima pesanan dimana saja dan kapan saja [12].

Pada perancangan website catering ini harus memiliki *user interface* dan *user experience* yang baik agar nantinya website ini mudah digunakan. *User interface* dan *user experience* yang baik diciptakan agar para pengguna memiliki pengalaman pengguna yang baik dan tentunya dibutuhkan sebuah metode pendekatan dalam perancangan websitenya. Metode yang digunakan untuk melakukan analisa, perancangan *user interface* dan *user experience*[15]. Dalam pembuatan interface, penelitian ini digunakan metode pendekatan *Human-Centered Design* (HCD) karena pendekatan ini melibatkan pengguna[16]. Metode pendekatan *Human-Centered Design* Merupakan sebuah metode pendekatan dalam pengembangan dan perancangan sebuah sistem yang sangat berfokus kepada pengguna[17]. Dalam penerapan *Human-Centered Design* seorang desainer diwajibkan memperhatikan aspek-aspek kebutuhan dan kebiasaan dari user yang menjadi fokus terciptanya produk[18].

Metode *Human-Centered Design* (HCD) terdiri dari 3 tahapan yaitu, *Inspiration, Ideation, Implementation*. Dengan menggunakan metode HCD (*Human Centered Design*), metode ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan produk, dan untuk memaksimalkan kepuasan pengguna [19]. Sedangkan salah satu metode yang digunakan sebagai pengukuran *user experience* adalah dengan metode *user experience questionnaire*. Metode ini pengukuran dianggap dapat memberikan hasil yang menyeluruh terhadap pengalaman dari pengguna[20].

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka disusunlah penelitian dengan judul **“Perancangan UI/UX Website Untuk Pemesanan Catering Pada Difa Catering Dengan Metode *Human-Centered Design* (HCD)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui

bahwa dalam melakukan suatu bisnis atau usaha khususnya bisnis *catering* mengalami keterbatasan dalam mencari atau bertukar informasi dan minimnya promosi jasa yang ditawarkan untuk diakses secara cepat.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian membuat rumusan beberapa pertanyaan yang akan dibahas seperti berikut :

1. Bagaimana merancang *design website* pemesanan catering pada Difa Catering menggunakan *Human Centered Design*(HCD)?
2. Bagaimana cara menguji *Usability* pada Difa Catering menggunakan *User Experience Questionnaire*(UEQ)?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, maka batasan masalah penelitian ini yaitu membangun *front end website* pemesanan catering pada Difa Catering dengan metode *Human Centered Design* (HCD) dan pengujian *prototype website* dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka akan diketahui tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Merancang *prototype website* pemesanan catering pada Difa Catering yang sesuai dengan kebutuhan menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD).
2. Menguji *Usability* terhadap calon pengguna *website* pemesanan catering pada Difa Catering menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) .

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat membantu pemilik Difa Catering dalam melakukan promosi usaha.

2. Memudahkan konsumen/calon konsumen untuk mendapatkan informasi terkait penyediaan jasa catering oleh Difa Catering.