

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi berbasis komputer dan informasi pada saat ini berkembang sangat pesat. Demikian halnya dalam aplikasi pemesanan makanan dan minuman yang senantiasa harus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan. Pemesanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli. Untuk mewujudkan kepuasan konsumen maka perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik. Makanan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang. Makanan dapat juga menjadi sarana bisnis yang menghasilkan keuntungan yang tinggi (Saputri , Oktavia, Ramdhani, & Suherman, 2019). Perkembangan teknologi informasi ini membawa dampak yang signifikan pada banyak bidang, termasuk pada industri kuliner. Teknologi yang semakin tinggi menuntut layanan yang semakin mudah, cepat dan praktis. Diharapkan agar mampu menjawab masalah yang dihadapi oleh warung sejahtera ini.

Warung Sejahtera adalah warung makan sederhana yang berada di Jalan Pisang Candi Barat No. 2 Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Warung Sejahtera sering dikunjungi oleh sejumlah besar pengunjung non-Muslim. Karena beragam hidangan yang disediakan oleh Warung Sejahtera mengandung daging babi. Pada pencatatan menu makanan yang dilakukan oleh pihak warung sejahtera masih menggunakan cara yang manual. Pelanggan restoran harus memesan melalui kasir atau pelayan agar dapat menerima pesanan yang diinginkan. Dari situlah terjadi proses transaksi dimana pelayan mencatat pesanan yang diajukan oleh pelanggan. Setelah proses transaksi selesai, pelanggan mencari tempat duduk yang kosong. Pelayan harus melayani para pelanggan secara manual satu persatu, apabila terjadi antrian, pelayan merasakan kewalahan dalam melayani pelanggan karena banyaknya pesanan yang diterima sehingga membuat kesalahan yang

tidak diinginkan. Contohnya seperti kesalahan dalam pencatatan pesanan, kesalahan dalam menghitung total harga, dan lain sebagainya.

Dalam hal ini warung sejahtera membutuhkan sistem pemesanan yang efektif dan efisien untuk mempermudah pelanggan dalam memesan menu makanan dan minuman. Dalam mengembangkan sistem pemesanan ini, Warung Sejahtera perlu memperhatikan, aspek *(UI/UX)* harus dipertimbangkan sehingga pengguna dapat dengan mudah dan aman menggunakan aplikasi yang baru dikembangkan. Hal ini penting untuk memberikan pengalaman pengguna yang positif dan meningkatkan citra merek restoran dalam jangka panjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara mempermudah pesanan makanan dengan menggunakan sistem dibandingkan harus menggunakan cara manual lagi. Hal ini juga bertujuan untuk mengetahui jumlah makanan yang akan dipesan jika dalam jumlah yang banyak sekalipun.

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah bagi pihak Warung sejahtera dapat memanfaatkan sistem pemesanan menggunakan website dan dapat melihat pesanan melalui sistem. Dari permasalahan tersebut perlu dibuatkan aplikasi pemesanan berbasis website yang mampu mengatasi masalah dalam pelayanan pemesanan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Dalam Pembuatan perancangan *UI/UX* peneliti menggunakan aplikasi figma. Metode yang digunakan adalah *User Centered Design (UCD)*.

Untuk pengujian dalam mengukur level usability penulis menggunakan metodologi *System Usability Scale (SUS)*. (*SUS*) adalah metode berdasarkan kuesioner yang dapat digunakan untuk memahami bagaimana suatu sistem digunakan dari sudut pandang pengguna. Sebaliknya, metodologi *User Centered Design (UCD)* merupakan paradigma yang relatif baru dalam pengembangan sistem berbasis website. *UCD* memiliki konsep yaitu pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem, tujuan atau sifat – sifat, konteks serta lingkungan sistem didasarkan dari pengalaman pengguna (Cahyani, Rizka Dwi, 2022).

Berdasarkan pernyataan di atas, penelitian ini diambil dengan judul
“Perancangan Desain *UI/UX* Sistem Pemesanan Menu Pada Warung Sejahtera Berbasis *Website*”

1.2 Rumusan Masalah

Dalam konteks perkembangan teknologi dan kebutuhan akan pemesanan makanan dan minuman yang efektif, Warung Sejahtera menghadapi beberapa tantangan dalam sistem pemesanannya. Saat ini, proses pemesanan masih dilakukan secara manual melalui kasir atau pelayan, yang dapat menyebabkan berbagai masalah seperti kesalahan pencatatan, kesalahan perhitungan harga, dan keterlambatan dalam pelayanan. Oleh karena itu, rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sebuah sistem pemesanan makanan dan minuman untuk Warung Sejahtera berbasis *website*, pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *User-Centered Design (UCD)* dalam mengembangkan sistem pemesanan berbasis *website* untuk Warung Sejahtera
2. Bagaimana mengukur tingkat kegunaan (*usability*) dari sistem pemesanan yang dirancang menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang sebuah sistem pemesanan makanan dan minuman berbasis *website* untuk Warung Sejahtera. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan *User-Centered Design (UCD)* dalam pengembangan sistem pemesanan berbasis *website*, dengan fokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna
2. Mengukur tingkat kegunaan (*usability*) dari sistem pemesanan yang dirancang menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mendapatkan pandangan subyektif dari pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat bagi pelanggan

Memberikan kemudahan untuk pelanggan dalam melakukan pesanan dan mengurangi waktu tunggu pelanggan saat melakukan pesanan.

1.4.2 Manfaat bagi karyawan

Mengurangi beban kerja karyawan dalam melakukan pemesanan manual dan memberikan efisiensi dalam pengelolaan pemesanan.

1.4.3 Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini juga bermanfaat bagi peneliti karena mendapat pengetahuan dan pengalaman dalam merancang desain *UI/UX* berbasis *website* dengan metode pendekatan *User Centered Design (UCD)*

1.4.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada perancangan dan desain sistem pemesanan menu pada Warung Sejahtera berbasis *website*