

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada Bab I Pendahuluan menguraikan mengenai: (1) Latar belakang, (2) Rumusan Masalah, (3) Batasan Masalah, (4) Tujuan, dan (5) Manfaat dari Perancangan ui/ux pada sistem pemesanan menu *sea breeze restaurant* dengan pendekatan *user centered design*. Selanjutnya, bab ini akan menguraikan hal-hal berikut:

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) mempunyai peranan yang krusial di bidang restoran, dikarenakan dapat membantu restoran meningkatkan efisiensi operasional seperti *Sistem Point of Sale (POS)* adalah salah satu contoh utama penggunaan TI di restoran. POS membantu dalam mengelola pesanan pelanggan, mencatat penjualan, dan menghitung harga dengan cepat. Selain itu dengan pemasaran digital, TI memungkinkan restoran untuk mengimplementasikan *digital marketing* dengan penggunaan platform media sosial, email, dan iklan *online*. Dengan adanya analisis data TI dapat memfasilitasi pengumpulan dan analisis data operasional seperti penjualan harian, persentase laba, dan tren pembelian dan masih banyak lagi peran TI di bidang restoran.

Namun, masih banyak restoran yang belum memanfaatkan sistem informasi dalam operasionalnya. Kondisi ini mungkin terjadi dikarenakan kekurangan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang teknologi informasi (Michael Elkins, 2017). UI (*User Interface*) mengacu pada bagaimana antarmuka pengguna disusun dan ditampilkan. Ini melibatkan desain elemen visual seperti tata letak, warna, tipografi, ikon, dan elemen grafis lainnya. UX (*User*



*Experience*) berfokus pada pengalaman pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan produk atau layanan digital yang melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, preferensi, dan tujuan pengguna (Rohman, 2016). Permasalahan yang mungkin terjadi dari rancangan UI/UX yaitu aplikasi atau situs web yang tidak responsif seperti waktu pemuatan yang lama, *crash* yang sering terjadi, atau ketidakmampuan sistem untuk menangani permintaan pengguna dengan baik, dan struktur navigasi yang buruk dapat membuat pengguna kesulitan menemukan informasi atau fitur yang mereka cari (Yana dkk, 2021).

Oleh karenanya, pendekatan yang dipergunakan untuk mengembangkan *user interface* dan *user experience* yang optimal adalah *user centered design*. Dengan mengutamakan preferensi dan kebutuhan pengguna, metode ini memastikan bahwa desain tersebut sesuai dengan harapan mereka. Evaluasi kemudian dilakukan menggunakan *System Usability Scale* untuk memastikan bahwa desain tersebut mencapai standar yang diinginkan oleh pengguna.

Menurut Subhiyakto, (2016) *User Centered Design* (UCD) ialah pendekatan dalam proses desain yang memprioritaskan kebutuhan dan preferensi pengguna. Dalam konteks Sistem Informasi, *user centered design* menjadi salah satu tahapan penting dalam *System Development Life Cycle* (SDLC), memastikan bahwa desain aplikasi yang dibuat berfokus pada kebutuhan *end-user*. Dengan pendekatan ini, aplikasi yang dikembangkan berharap bisa sesuai dengan kebutuhan pengguna dan meminimalkan perubahan perilaku yang diperlukan dari pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dan pengujiannya dilaksanakan melalui *System Usability Scale* pengujian SUS memiliki sepuluh instrumen pertanyaan. Dalam studi ini bermaksud untuk menganalisis bagaimana pendekatan

*user centered design* bisa membantu dalam mengembangkan *user interface* dan *user experience* yang lebih intuitif, sehingga mempermudah pengguna dalam penggunaan sistem tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari konteks yang telah diuraikan sebelumnya, ada sejumlah masalah yang perlu dipecahkan dari Perancangan *UI/UX* pada sistem pemesanan menu *Seabreeze Restaurant*, yaitu sebagai berikut.

- a) Bagaimana merancang antarmuka yang menarik, dan mudah digunakan bagi pengguna *Seabreeze Restaurant*?
- b) Bagaimana cara mengetahui pemahaman pengguna terkait dengan perancangan pemesanan menu *sea breeze restaurant* yang sudah dibuat?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam Perancangan *UI/UX* pada sistem pemesanan menu *Seabreeze Restaurant* ialah.

- a) Metode yang dipergunakan ialah *user centered design*, pengujian ui (*user interface*) menggunakan metode *usability testing* dengan *tool Maze*, dan pengujian ux (*user experience*) melalui penggunaan metode *system usability scale* dan *user experience questionnaire*
- b) Tidak membandingkan metode yang digunakan dengan metode lainnya.
- c) Penelitian ini hanya merancang dan menguji *UI/UX* pada sistem pemesanan *sea breeze restaurant* , diluar itu dilakukan oleh penelitian lain yang terpisah dari penelitian ini.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian Perancangan *UI/UX* pada sistem pemesanan menu *sea breeze restaurant* adalah sebagai berikut:

- a) Menciptakan antarmuka yang responsif, uji coba dan perbaikan pada rancangan antarmuka serta memastikan pengguna dapat dengan mudah menjelajahi menu, melakukan pemesanan, dan menyelesaikan proses pembayaran dengan nyaman.
- b) Bagaimana cara mengetahui pengalaman dan kepuasan pengguna terkait dengan perancangan pemesanan menu *sea breeze restaurant*.

## 1.5 Manfaat

Manfaat dari Perancangan *UI/UX* pada sistem pemesanan menu *sea breeze restaurant* jika tujuan dari penelitian berhasil ialah.

- a) Manfaat Bagi Pelanggan
  - 1) Pelanggan akan merasakan pengalaman pemesanan yang lebih lancar, cepat, dan mudah. Mereka dapat dengan mudah menemukan menu, melakukan pemesanan, dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
  - 2) Jika ada masalah dengan pesanan atau layanan, pelanggan akan dapat memberikan umpan balik secara langsung melalui aplikasi, memungkinkan restoran untuk merespons dengan lebih cepat.
- b) Manfaat Untuk Restoran

- 1) Meningkatkan penjualan -> UI/UX yang lebih baik dapat menghasilkan peningkatan dalam pesanan dan penjualan.
- 2) Layanan yang baik melalui aplikasi atau website dan pengalaman pengguna yang positif bisa menciptakan citra merek yang kuat dan membuat restoran lebih menarik bagi pelanggan.

c) Manfaat Untuk Pegawai

- 1) Sistem yang efisien dapat membantu karyawan dalam mengelola pesanan dan memberikan layanan pelanggan dengan lebih baik, mengurangi tekanan kerja.
- 2) Antarmuka yang lebih sederhana dan mudah digunakan dapat mempermudah pelatihan bagi karyawan baru.

d) Manfaat Bagi Mahasiswa

- 1) Untuk memenuhi tugas akhir serta sebagai acuan bagi mahasiswa lain jika memiliki penelitian sejenis mengenai Perancangan *FrontEnd* UI/UX pada sistem pemesanan menu *Seabreeze Restaurant*.

