

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang berkembang pesat mempengaruhi cara pengusaha mengelola sumber daya dalam bisnis mereka [1]. Banyak bisnis telah melakukan transformasi digital dengan menggunakan aplikasi untuk meningkatkan efisiensi bisnis mereka, seperti pengelolaan, pemesanan, penjualan, dan pelayanan. Kasir digital adalah salah satu teknologi bisnis yang paling umum, teknologi ini telah terbukti mampu mendukung optimalisasi proses bisnis secara lebih efisien [2].

Katamata Coffee Roastery, sebagai salah satu pelaku usaha di bidang jasa roastery kopi sekaligus menjual berbagai menu kopi dan non-kopi, Katamata Coffee Roastery memiliki peluang dalam mengadopsi teknologi kasir digital untuk mendukung aktivitas operasional sehari-hari. Saat ini, Kedai Katamata Coffee Roastery masih melakukan transaksi secara manual sehingga mengalami sejumlah kendala dalam proses transaksi dan berbagai tantangan dalam pengalaman pelanggan yang dapat memengaruhi efektivitas serta kepuasan pelanggan. Selain itu, urutan antrean yang sering kali membingungkan memperburuk kondisi tersebut. Proses pencatatan penjualan yang tidak terstruktur, serta pencatatan barang, laba, dan rugi yang kurang efisien juga menjadi masalah yang signifikan [3]. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada pengalaman pelanggan, tetapi juga memberikan efek negatif terhadap efisiensi operasional *coffeeshop* [4]. COO PT. Katamata Coffee Roastery menyadari pentingnya perubahan dan menginisiasi penelitian untuk mengatasi masalah ini melalui transformasi digital.

Dalam perancangan *user experience design*, terdapat berbagai metode penelitian, di antaranya *User-Centered Design (UCD)*, *Lean UX*, dan *Design Thinking*. UCD berfokus pada kebutuhan pengguna akhir (*end-user*), sehingga desain yang dihasilkan sepenuhnya mengikuti perilaku pengguna tanpa banyak melibatkan aspek kreativitas [1][2]. Sementara itu, *Lean UX* adalah pendekatan

desain yang menekankan pada peningkatan produk secara berkelanjutan, namun prosesnya memerlukan waktu yang panjang dan tidak memiliki hasil berupa *deliverable* [3][4]. *Design Thinking* berfokus pada pengguna, memungkinkan terciptanya solusi inovatif melalui proses iteratif, serta desain yang dihasilkan berupa *deliverable*, sehingga sesuai dengan kebutuhan perancangan [5][6][7][8].

Berdasarkan permasalahan tersebut, solusi yang diajukan adalah perancangan UI/UX pada *coffeeshop* Katamata menggunakan metode *design thinking*. Dengan perancangan antarmuka pengguna ini, diharapkan dapat mengurangi kesalahan pada pesanan dan urutan antrean. Selain itu, sistem antarmuka ini juga diharapkan dapat meningkatkan citra Katamata Coffee Roastery sebagai kedai yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, sekaligus membuka peluang keuntungan yang lebih besar melalui peningkatan efisiensi operasional [12].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah diuraikan pada latar belakang, rumusan permasalahan yang bisa diambil adalah “Bagaimana penerapan metode *design thinking* dalam perancangan desain UI/UX pada website *Coffeeshop* Katamata.”

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dibatasi pada satu area, yaitu *Coffeeshop* Katamata sebagai objek penelitian.
2. Penelitian ini dibatasi pada identifikasi dan perancangan solusi dengan menggunakan metode *design thinking*.
3. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data pengguna melalui ulasan, wawancara, dan observasi yang terbatas pada pengguna *Coffeeshop* Katamata sebagai subjek utama.

4. Penelitian ini akan mengembangkan *prototype* pada tahap awal untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna, namun prototipe tersebut hanya akan diuji pada skala kecil dengan satu kali iterasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan proses *design thinking* dalam merancang antarmuka website *point-of-sale* berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan. Program ini ditujukan untuk beberapa segmen pengguna, termasuk pelanggan, kasir, dan pemilik usaha. Fitur utama yang harus disertakan dalam desain antarmuka meliputi: *dashboard*, laporan komprehensif, manajemen karyawan, antarmuka kasir, manajemen meja, riwayat transaksi, pelaporan, halaman menu, informasi menu, dan pembayaran.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Studi ini secara teoritis diharapkan dapat berkontribusi pada kumpulan pengetahuan di bidang Desain UI/UX, khususnya terkait dengan aplikasi *point-of-sale* untuk perusahaan jasa dan ritel. Pengembangan aplikasi lain yang membutuhkan pemikiran desain sebagai pendekatan desain berpusat pada pengguna dapat menggunakan studi ini sebagai panduan. Selain itu, hasil dari studi ini mungkin dapat membantu menciptakan ide-ide desain yang lebih praktis dan efisien untuk berbagai kelompok pengguna.

2. Rancangan UI/UX *point-of-sale* yang dikembangkan untuk proyek ini diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat proses pelaporan, manajemen perusahaan, dan transaksi. Antarmuka yang mudah digunakan akan mempermudah klien dalam melakukan pemesanan dan pembayaran.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisi sistematika penulisan skripsi yang dilakukan secara urut pada penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori mencakup penjelasan dari penelitian sebelumnya mengenai penerapan metode *Design Thinking*, *Usability Testing*, dan *System Usability Scale*.

BAB III METODE PENELITIAN

Membahas mengenai urutan metode *design thinking* yang dilakukan dalam penelitian ini, serta alur yang diikuti untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tahapan yang penulis lakukan dalam tahapan perancangan tampilan website, testing, hingga penerapan pada objek penelitian.

BAB V PENUTUP

Bagian ini mencakup kesimpulan dan saran atau rekomendasi penelitian yang telah dilaksanakan