

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dari hari ke hari semakin berkembang. Perkembangan ini memberikan dampak yang besar bagi kehidupan manusia. Keberadaan teknologi sudah menjadi faktor penting yang dibutuhkan banyak orang, termasuk dalam perkembangan dunia usaha. Seiring dengan pesatnya arus perkembangan teknologi, penggunaan komputerisasi sangat berperan penting dalam mengembangkan suatu usaha. Salah satunya banyak pemilik usaha yang saat ini sudah memiliki *website* untuk mengelola usaha.

Kedai Jawara merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang kuliner. Selain membuka usaha kuliner rumah makan, Kedai Jawara juga membuka usaha catering. Berdasarkan dari jumlah pemesanan yang cukup banyak, usaha catering ini sudah berkembang dengan baik. Selama ini proses pemesanan catering Kedai Jawara masih menggunakan sistem pemesanan yang konvensional, yang mengharuskan pelanggan datang ke toko untuk melakukan pemesanan. Dalam pengaplikasiannya sistem ini sudah berjalan cukup memuaskan, namun dalam beberapa kasus, terdapat beberapa masalah yang cukup sering terjadi. Seperti ketidaksesuaian proses mencatat transaksi pembelian oleh admin, yang terkadang terdapat salah perhitungan nominal sehingga mengakibatkan kerugian baik dari pihak Kedai Jawara ataupun pihak pelanggan. Akibatnya pelanggan mengeluhkan hal tersebut kepada pihak Kedai Jawara karena

mereka mengalami kerugian dengan membayar nominal yang tidak sesuai. Hal tersebut kerap terjadi saat Kedai Jawara menerima pesanan dengan kuantitas besar dalam satu periode pemesanan. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, temuan yang dipaparkan diatas, bisa menjadi salah satu penyebab kecewanya pelanggan terhadap pelayanan Kedai Jawara yang selanjutnya juga sangat berpotensi mengakibatkan kerugian secara materiil, yaitu berkurangnya pemesanan produk Kedai Jawara.

Dari masalah diatas peneliti akan membantu Kedai Jawara dengan membuat *website* pemesanan catering menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Penggunaan *website* diharapkan mampu membantu mempermudah proses pemesanan di Kedai Jawara dari segi kecepatan dan ketepatan memproses transaksi. Metode *User Centered Design* (UCD) yang akan digunakan peneliti merupakan metode dalam suatu perancangan desain yang berfokus pada kebutuhan *user*. *User* disini selain memberi masukan tentang konsep perancangan, *user* juga akan secara intensif dilibatkan kedalam seluruh aspek, termasuk tahapan implementasi pada sistem yang akan mempengaruhi kegiatan mereka. *User* juga dilibatkan pada pengujian awal dan evaluasi serta perancangan secara iteratif. Metode ini digunakan dengan harapan *website* yang dikembangkan bisa sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat memudahkan para calon pelanggan Kedai Jawara dalam melakukan pemesanan. Tujuan penggunaan metode *User Centered Design* (UCD) selain untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan *website*, karena metode ini cukup populer dan masih digunakan sampai saat ini dan juga metode ini yang memposisikan

pengguna sebagai tolok ukur dalam mengembangkan sebuah sistem merupakan hal yang penting pada era ini. Selain itu referensi tentang penggunaan metode UCD yang cukup banyak dan mudah ditemukan, diharapkan mampu mempermudah penelitian.

Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat mempermudah pemesanan catering. Sistem dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan catering karena pelanggan dapat melakukan pemesanan melalui *website*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut : “Bagaimana menerapkan metode *User Centered Design* (UCD) dalam pembuatan *website* pemesanan catering pada Kedai Jawa?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya ruang lingkup masalah serta untuk lebih merinci pembahasan, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

- a. *Website* pemesanan catering ini dibuat menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) sehingga melibatkan pengguna pada tahap awal pengembangan, yaitu melakukan kuisioner pada calon pengguna.
- b. *Website* akan berfokus pada pembuatan dan pengukuran desain antarmuka *user* berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

- c. Penelitian ini akan menghasilkan sebuah *website* pemesanan dan akan diukur menggunakan metode *usability testing*.
- d. Aplikasi yang dibuat berbasis *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP untuk membangun sistem, sedangkan untuk *database* menggunakan MySQL.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang *website* pemesanan paket catering berbasis *website* yang dapat menyesuaikan kebutuhan pengguna dengan memenuhi syarat dalam *usability*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengalaman mengenai perancangan *website* dan metode *User Centered Design (UCD)*.

- b. Bagi Universitas Amikom

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa amikom yang akan melakukan kegiatan penelitian mengenai metode *User Centered Design (UCD)*.

- c. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan Kedai Jawara dalam melakukan pemesanan katering.

1.6 Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan untuk merancang dan membangun sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan tanya jawab dengan narasumber untuk mendapatkan data di Kedai Jawara.

b. Metode Studi Kepustakaan

Untuk mendukung pembuatan *website* pemesanan ini penulis menggunakan metode studi kepustakaan sebagai referensi dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku pustaka yang berhubungan dengan penelitian. Adapun pustaka yang digunakan antara lain buku, *website*, dan jurnal penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan UCD.

1.6.2 Metode Pengembangan

Pada metode pengembangan sistem yang akan dibuat, peneliti menggunakan

metode pengembangan *waterfall*. Metode ini melakukan pendekatan secara sistematis dan urut dengan rincian sebagai berikut :

a. Analisis Program

Pada tahap analisis penelitian ini akan menggunakan metode analisis PIECES, analisis kebutuhan, dan *usability testing*.

b. Perancangan Program

Metode perancangan yang dilakukan pada metode perancangan ini terdiri dari perancangan basis data (*database*), perancangan proses (*flowchart*) dan perancangan antarmuka (*interface*).

c. Implementasi Program

Rancangan yang telah dibuat akan diimplementasi menjadi sebuah program dengan menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Markup Language* (HTML) dan *Hypertext Preprocessor* (PHP).

d. Pengujian Program

Pada metode pengujian sistem peneliti akan menggunakan metode *white box testing* dan *black box testing*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

B. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori – teori konsep sistem dan konsep *User Centered Design (UCD)* yang akan dijadikan acuan oleh peneliti.

C. BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan tentang perancangan yang dilakukan berdasarkan tujuan utama penelitian serta analisis dari sistem yang akan dibangun

D. BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai tahap – tahap implementasi dan pembahasan dari sistem yang dirancang.

E. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari sistem yang dibangun dan saran yang dapat digunakan untuk penelitian kedepannya.