

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital ini, teknologi memiliki dampak besar dalam menyediakan solusi yang efektif untuk para pelaku bisnis dan konsumen. Terutama untuk sektor kuliner, penggunaan platform digital adalah strategi yang penting untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan layanan. Walaupun demikian, masih ada beberapa usaha kuliner yang belum menggunakan teknologi, terutama yang berskala kecil, yang membuat operasional mudah rentan terhadap masalah ketidakefisiensi yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.

Warung Makan Mbak Lutfi hingga saat ini mengandalkan prosedur pencatatan pesanan secara manual (menggunakan kertas dan pena). Sistem ini menimbulkan berbagai isu dan sejumlah permasalahan, termasuk kesalahan dalam pencatatan pesanan, serta waktu yang lama untuk menyelesaikan pesanan. Selain itu, pemesanan yang dilakukan secara Online via WhatsApp sering mengalami kendala akibat kurangnya informasi terbaru tentang ketersediaan menu, yang membuat pelanggan untuk memilih menu lain yang menyebabkan ketidaknyamanan.

Melihat kendala yang dihadapi oleh pelanggan dan pemilik Warung Makan Mbak Lutfi, peneliti melihat hal ini penting untuk di selesaikan dengan merancang dan mengimplementasi UI/UX website pemesanan menu. Tujuan penelitian ini adalah membantu pemilik usaha dalam mengatur pesanan secara teratur dan mempermudah pelanggan untuk melakukan pesanan secara daring. Dengan adanya website ini, diharapkan Warung Makan Mbak Lutfi dapat mengurangi waktu antrean di lokasi fisik dan meningkatkan efisiensi proses pemesanan.

Metode Design Thinking dipilih karena metode ini lebih berpusat pada pengalaman pengguna secara langsung, mulai dari tahap Empathize untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan konsumen, Define merumuskan isu inti yang dihadapi, Ideate menciptakan serangkaian solusi desain,

Prototype mengembangkan model rancangan desain antarmuka website, dan Testing untuk melakukan pengujian langsung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti dijelaskan di 1.1, maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana hasil website pemesanan dengan menggunakan Metode Design Thinking dan Pengujian User Experience Questionnaire (UEQ) ?

1.3 Batasan Masalah

Dari hasil latar belakang dan rumusan masalah di atas, jadi Penelitian ini memiliki batasan masalah antara lain:

1. Metode yang digunakan yaitu metode Design Thinking
2. Objek penelitian hanya pada Warung Makan Mbak Lutfi
3. Website Lebih berfokus pada Front End

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis perancangan dan implementasi website pemesanan dengan menggunakan Metode Design Thinking
2. Mengukur tingkat pengalaman pengguna dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Warung Makan Mbak Lutfi : Untuk memudahkan pemilik dalam mengelola pesanan.
2. Bagi Pengguna (Pembeli) : Membantu pengguna agar bisa melakukan pesanan secara online tanpa harus datang ke warung.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan dalam pembuatan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN, terdapat penjelasan mengenai objek penelitian, alur penelitian yang dipakai mulai dari tahap *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype testing*, implementasi *prototype*, dan pengujian *prototype*

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini akan dijelaskan hasil dari perancangan dan implementasi website

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran-saran yang di rangkum selama proses penelitian ini.

