

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembang pesatnya teknologi di era digital saat ini, terjadi transformasi yang cukup signifikan dalam kehidupan manusia, terlihat dari perubahan beberapa aspek, seperti cara berkomunikasi, bekerja, serta mengelola informasi [1]. Website saat ini telah bertransformasi yang berawal hanya sebagai halaman statis, namun saat ini menjadi platform yang dinamis dan interaktif [2]. Dari penggunaan website, berbagai macam aktivitas dan operasional dapat dilakukan dengan lebih tersusun, cepat, dan tepat sasaran.

Adanya perkembangan teknologi tersebut terdapat bidang usaha yang terdampak pada perkembangan teknologi ini, yaitu usaha catering yang saat ini banyak memanfaatkan adanya website sebagai media promosi, dan melakukan pemesanan secara daring. Namun, tidak dengan Catering Bu Ipuk Nartoyo yang masih melakukan promosi dan pemesanan secara manual melalui WhatsApp. Akibat manual akan menimbulkan kendala bagi pelanggan, terutama dalam hal keterbatasan waktu respon serta kesulitan memperoleh informasi secara cepat, seperti minimal pemesanan dan pilihan paket menu yang tersedia. Akibatnya, proses pemesanan menjadi kurang efisien dan berpotensi menurunkan kenyamanan pelanggan. Kondisi ini berpotensi menyebabkan keterbatasan dalam penyampaian informasi, serta kurang memberikan pengalaman yang optimal bagi pelanggan.

Oleh karena itu, diperlukan perancangan website catering dengan memperhatikan aspek UI/UX dan tampilan *front-end* agar dapat mempermudah proses pemesanan, serta mendukung layanan yang lebih efisien dan terintegrasi. Diperlukan fokus desain sebagai interaksi manusia dengan komputer atau *user experience* (UX) yang berfokus pada interaksi manusia dan komputer, serta *user interface* (UI) yang mampu meningkatkan efektivitas interaksi [3].

Permasalahan yang ada, diperlukan perancangan UI/UX website catering yang tidak hanya berfokus pada kebutuhan pengguna, tetapi juga mampu

memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi Catering Bu Ipuk Nartoyo. Menyadari adanya masalah tersebut, penelitian ini menerapkan metode *Design Thinking* karena fokus pada kebutuhan pengguna serta memiliki langkah-langkah yang sistematis dan iteratif dalam menciptakan solusi. Metode ini dipilih karena dapat menyelidiki masalah dengan mendalam dan menguji solusi secara berulang, sehingga menghasilkan desain UI/UX yang lebih efektif dalam mempermudah proses pemesanan dan akses informasi bagi pelanggan catering. Dengan dilakukannya analisis dan perancangan UI/UX website catering, serta melakukan evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) diharapkan akan mendapatkan hasil rancangan website yang menarik secara visual dan nyaman digunakan oleh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana perancangan UI/UX menggunakan metode *Design Thinking* mampu mempermudah proses pemesanan website catering pada Catering Bu Ipuk Nartoyo?

1.3 Batasan Masalah

Dari masalah yang ada, terdapat beberapa batasan terkait website, yaitu :

1. Penelitian yang dibuat berfokus pada perancangan UI/UX website catering dalam bentuk *front end*.
2. Studi kasus terbatas pada Catering Bu Ipuk Nartoyo.
3. Perancangan yang dilakukan menggunakan metode *Design Thinking* sampai tahap *front end*, tanpa pengembangan *backend* lanjutan.
4. Pengujian dilakukan secara simulasi dengan cara mendapatkan umpan balik dari pengguna.
5. Perancangan UI/UX menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) tanpa evaluasi *usability* lainnya.
6. Responden pengujian terbatas pada pengguna yang mewakili calon pelanggan website Catering Bu Ipuk Nartoyo.
7. Penelitian ini dibatasi hanya sampai penggunaan fitur pembayaran berhasil, dan tidak mencakup proses setelahnya seperti pengolahan pesanan (riwayat pesanan) dan lainnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adanya tujuan untuk merancang UI/UX pada analisis dan perancangan website catering, dengan yang dicapai dari pembuatan website ini adalah

1. Merancang UI/UX website Catering Bu Ipuk Nartoyo yang menarik dan mudah digunakan pengguna dengan menerapkan metode *Design Thinking*.
2. Merancang tampilan dan alur interaksi website untuk mempermudah proses pemesanan dan penyampaian informasi.
3. Menghasilkan rancangan UI/UX website catering serta tampilan *front end* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap perancangan website menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Catering Bu Ipuk Nartoyo, memudahkan pemilik untuk melakukan promosi dan pemesanan secara lebih efektif dan terstruktur.
2. Bagi pengguna, mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dan melakukan pemesanan catering dengan lebih nyaman.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tentang studi literatur yang relevan dengan penelitian serta dasar teori yang mendukung, seperti konsep website, UI/UX, *Design Thinking*, *wireframe*, *prototype*, hingga metode evaluasi yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi tentang objek penelitian, alur penelitian yang mengacu pada metode *Design Thinking*, serta alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, berisi tentang hasil penerapan metode *Design Thinking* yang meliputi tahap *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, dilanjutkan dengan implementasi *front end* serta evaluasi hasil menggunakan

metode pengujian yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP, berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pengembangan selanjutnya.

REFERENSI, berisi daftar pustaka yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian.

LAMPIRAN, berisi dokumen pendukung penelitian seperti data, hasil pengujian, dan dokumentasi.

