

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Pada zaman yang serba cepat ini teknologi informasi merupakan salah satu hal yang berkembang begitu pesat, teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kehidupan manusia yang sekarang menuntut kita untuk kehidupan yang serba cepat. Kemudahan terhadap teknologi informasi sangat berdampak pada kegiatan kehidupan kita sehari-hari seperti memudahkan pekerjaan yang sedang kita lakukan, hal itu karena teknologi informasi dapat memberikan informasi secara mudah juga dapat berguna untuk diri sendiri hingga hal di sekitar kita (Sundusiyah, 2012). Teknologi informasi juga dapat diterapkan dalam Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), teknologi informasi sangat dapat membantu dan berdampak terhadap kemudahan dari bisnisnya. Walaupun demikian Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) masih memiliki hambatan dalam penerapan teknologi informasi dalam bisnisnya (Irfan & Santosa, 2015).

Hambatan yang terjadi pada UMKM masih memiliki beberapa hambatan yang terjadi, beberapa diantaranya seperti proses bisnis, kegiatan pemasaran atau promosi yang masih konvensional, sumber daya manusia, juga teknologi dan desain (PENJELASAN ATAS UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2008 TENTANG USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH, 2008). Dapat dilihat kendala pada UMKM terdapat hambatan terhadap teknologinya, hal tersebut di karenakan sering dijumpai seperti para pelaku usaha masih kurang mengerti terhadap dampak teknologi informasi jika diterapkan pada usahanya (Erlangga, 2014).

UMKM yang bergerak dalam usaha kuliner seperti kafe dan restoran masih kurang efisien dan efektif dalam pelayanannya. Seperti penerimaan pemesanan masih dilakukan secara konvensional yang berarti harus menunggu pelayan untuk mencatat pesanan pelanggan. Jika usahanya menggunakan teknologi seperti penerapan pelayanan pemesanan secara mandiri atau mesin kiosk pada usahanya membutuhkan biaya yang cukup besar, karena untuk harga

mesin kiosk mencapai Rp3.000.000 sampai Rp100.000.000 di *marketplace* (Tokopedia, 2020).

Perkembangan restoran dan kafe di Kota Bandung memiliki kenaikan yang signifikan dalam 1 tahun terakhir data tersebut didapatkan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) tahun 2019 dan Zomato tahun 2020 jumlah restoran, rumah makan dan kafe pada tahun 2019 menurut data PHRI sebanyak 952 yang terdaftar. Sedangkan pada tahun 2020 terdapat 3.539 restoran, rumah makan dan kafe di Kota Bandung (Zomato, 2020).

Jika diterapkannya teknologi informasi pada usaha, nantinya dapat membantu terotomatisasinya beberapa proses yang masih konvensional. Dengan permasalahan tersebut EatAja hadir untuk memudahkan para pelanggan untuk melakukan pemesanan hingga melakukan pembayaran langsung dari aplikasi tanpa perlu adanya pelayan untuk melayaninya. Untuk pemesanannya pelanggan hanya perlu memindai kode QR yang tersedia di meja dan untuk pembayaran EatAja menyediakan pembayaran melalui *e-wallet* dan uang tunai. EatAja memiliki *end-to-end user* yaitu pembeli dan penjual, aplikasi yang akan digunakan oleh penjual bernama EatAja Mitra, pada aplikasi tersebut nantinya dapat memudahkan pelaku usaha untuk menerima semua pesanan dari pelanggan hingga proses pembayaran dari pelanggan melalui aplikasi saja.

Pada penelitian ini penulis berfokus pada perancangan *user interface* aplikasi EatAja Mitra. Karena aplikasi EatAja Mitra akan digunakan oleh UMKM yang berfokus pada usaha kuliner seperti restoran dan kafe, aplikasi yang akan digunakan nantinya haruslah dapat digunakan dengan mudah dan nyaman. Penulis merancang aplikasi EatAja Mitra menggunakan metode *Goal-Directed Design*, metode ini menjelaskan tentang bagaimana kita sebagai perancang rekayasa perangkat lunak dapat mendesain aplikasi sesuai kebutuhan para penggunanya.

Untuk mengetahui apakah desain yang dibuat sudah mudah, nyaman, juga sesuai kebutuhan pengguna, maka akan dilakukan evaluasi menggunakan parameter *System Usability Scale* (SUS). Parameter tersebut dipilih karena dengan

menggunakan parameter tersebut apakah desain yang dibuat telah mencapai *goals* dari penggunaannya atau tidak, dengan membuat 10 pertanyaan untuk mengujinya dan setiap pertanyaan memiliki 5 skala penilaian (Martoyo & Falahah, 2015).

Oleh karena itu, aplikasi EatAja Mitra hadir untuk memudahkan proses pemesanan makanan untuk restoran atau kafe yang berada di Kota Bandung, yang berguna untuk mengefisienkan waktu para pelanggan dalam pemesanan. Aplikasi EatAja Mitra berbasis aplikasi *mobile* untuk memudahkan para mitra yang memiliki restoran atau kafe dapat dengan mudah dalam menerima pesanan dan pembayaran dari pelanggan. Nantinya pelanggan hanya perlu melakukan scan QR pada meja tanpa perlu adanya pelayan yang melayani, juga pembayaran dilakukan melalui aplikasi dengan *cashless* yang membantu para pelanggan dengan banyak pilihan. Sedangkan pada aplikasi EatAja Mitra dapat melihat langsung orderan dari pelanggan dan langsung memproses pesannya, pada aplikasi EatAja Mitra dapat melihat daftar riwayat pesanan. Dengan kemudahan yang telah diberikan aplikasi pada mitra perlunya aplikasi yang dapat digunakan secara mudah, sesuai kebutuhan, dan menarik untuk dilihat juga digunakan. Pada penelitian ini dilakukannya pembuatan aplikasi sesuai kebutuhan mitra dengan menggunakan metode *Goal-Directed Design*, metode ini dipilih karena desain atau rancangan antarmuka nantinya berfokus pada tujuan dan kebutuhan dari penggunaannya (mitra). Sedangkan untuk evaluasi dengan parameter *System Usability Scale* (SUS) untuk memastikan apakah desain yang dirancang sudah mencapai *goals* atau belum. Dan untuk penelitian ini penulis mengimplementasikan hasil dari rancangan *user interface* yang dibangun sampai tahap *front-end*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana cara merancang *user interface* (UI) pada aplikasi *mobile* EatAja Mitra untuk penerima pesanan dengan menggunakan metode *Goal-Directed Design*?

- b. Bagaimana meningkatkan *usability* terhadap perancangan purwarupa aplikasi *mobile* EatAja Mitra pada kebutuhan pengguna secara kuantitatif?
- c. Bagaimana cara implementasi *front-end* aplikasi EatAja Mitra berdasarkan hasil rancangan purwarupa?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah yang telah dipaparkan ada beberapa tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

- a. Menghasilkan usulan *user interface* pada aplikasi *mobile* EatAja Mitra berdasarkan metode *Goal-Directed Design*.
- b. Mengetahui tingkat *usability* terhadap perancangan purwarupa aplikasi *mobile* EatAja Mitra terhadap kebutuhan pengguna secara kuantitatif.
- c. Mengimplementasikan *front-end* dari hasil perancangan purwarupa EatAja Mitra?

### **I.4 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat ruang lingkup penelitian, diantaranya sebagai berikut:

- a. Tampilan purwarupa yang dirancang berbasis *mobile*.
- b. Penelitian berfokus hanya pada perancangan *user interface* pada aplikasi *mobile* EatAja Mitra berdasarkan kebutuhan dari aplikasi *mobile* EatAja *customer*.
- c. Perancangan *user interface* dilakukan sampai tahap implementasi *front-end*
- d. Pengukuran untuk *usability testing* hanya menggunakan parameter *System Usability Scale (SUS)*

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian diharapkan memberikan manfaat secara teoritis, diantaranya seperti berikut:

1. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi proses bisnisnya sehingga mahasiswa dan dosen dapat lebih produktif dalam kegiatan akademis.
2. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi pendidikan tinggi, penelitian ini bermanfaat dalam menjelaskan pendekatan yang paling tepat dalam membangun upaya digitalisasi aktivitas akademis
3. Untuk UMKM pengimplementasian ini diharapkan sebagai pendorong terhadap usaha di bidang kuliner seperti kafe dan restoran untuk menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah usahanya.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Menjelaskan penyusunan metodologi penelitian dilakukan secara kritis apakah metode atau

teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data.

#### **Bab V Hasil dan Evaluasi**

Pada bab ini menjelaskan hasil temuan setelah dilakukannya penelitian. Dan menjelaskan hasil evaluasi penelitian yang bertujuan untuk memberitahu apakah penelitian yang dilakukan menyelesaikan masalah.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini menjelaskan hasil kesimpulan dari keseluruhan penelitian mencakup pertanyaan hingga jawaban yang disajikan pada pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan untuk penelitian selanjutnya.