

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia malam merupakan dua kata yang sudah sangat familiar ditelinga kita, dan juga banyak sosok yang melakoni kehidupan didalam dunia malam tersebut. Hal tersebut tampak wajar, karena berjalannya waktu kota – kota besar di Indonesia telah mengalami perkembangan sebagai cerminan dari sebuah keberhasilan ekonomi nasional, dan bersamaan dengan kemajuan pertumbuhan kota tersebut, maka munculah berbagai sarana hiburan, yang menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat. *Trand* yang berkembang saat ini adalah remaja berbondong – bondong mengikuti gaya hidup kebarat – baratan, seperti banyak yang tergiur iklan televisi, mengikuti gaya selebriti yang glamor, dll. Banyak remaja yang menilai bahwa untuk menjadi gaul harus kenal dengan dugem, minimal pernah mencoba. Dengan kata lain remaja mendapat kebanggaan jika mereka sudah merasa gaul.

Dugem atau dunia gemerlap merupakan istilah populer untuk menunjukkan gaya hidup orang dikota besar pada akhir pekan. Kegiatan dugem yang dikemas dengan suasana meriah dengan sorot lampu dan suara musik yang keras menjadi daya Tarik tersendiri bagi remaja yang menyebut dirinya sebagai remaja gaul. Tempat hiburan malam semakin menjamur dikota – kota besar. Diberbagai sudut kota bisa ditemukan bermacam-macam tempat hiburan dimalam hari, mulai dari kafe – kafe hingga diskotik.

Fenomana hiburan malam dalam kemasan modernitas yang kini menjadi nafas baru dan salah satu hal yang menarik dan menyedot anak muda untuk berpartisipasi didalamnya. *Club, café, restaurant, diskotik, bilyard, konser musik* dan lain sebagainya merupakan tempat – tempat yang biasa dikunjungi anak muda bahkan orang dewasa.

Perkembangan bisnis *food and beverages* di tahun 2022 mengalami *trend* positif setelah sebelumnya menurun karna terjadi pandemi. Sekarang, sektor *food and beverages* berhasil tumbuh 3% ditahun 2020 dan terus mengalami peningkatan di tahun ini. Pertumbuhan industri *food and beverages* di Indonesia setelah pandemi menunjukkan angka cukup melegakan. Hal ini terlihat dari berbagai aspek seperti nilai pendapatan riil yang terus naik, laju pertumbuhan *food and beverages*. Dikutip dari jurnal *landX.id* melihat perkembangan bisnis makanan tumbuh positif, dirjen industri Argo Kementrian Perindustrian, industri *food and beverages* Era *digital* membawa babak baru bagi para pembisnis untuk dapat berinovasi agar bisnis mereka tetap bisa bertahan ditengah terpaan kompetisi bisnis yang

semakin ketat serta perubahan minat dan perilaku masyarakat yang semakin hari semakin cepat. Hal ini pun secara tidak langsung berpengaruh pada sektor bisnis, tidak terkecuali bisnis *food and beverages*. Dikutip dari artikel Kompas.com mengenai perkembangan restoran di era digital hadirkan konsep baru, industri makanan dan minuman terus berkembang mengikuti teknologi yang ada, perkembangan teknologi di era digital ini justru disambut baik oleh banyak pebisnis makanan dan minuman karena dapat membantu operasional restoran (2021).

Sama seperti industry lainnya, industry *food and beverages* saat ini sudah mulai tersentuh dengan *digital marketing* khususnya melalui media social, dapat dikatakan sebagai salah satu alternatif terbaik guna menjangkau lebih banyak pelanggan secara *digital*, terutama di media social. Sejatinnya perkembangan teknologi saat ini turut membantu perkembangan industri *food and beverages*. Apalagi pengguna *smartphone* di dunia sudah mencapai lebih dari 3 miliar orang. Dengan teknologi yang ada pada *smartphone* membuat bisnis ini mudah untuk dijangkau, contohnya seperti memesan makanan dan minuman melalui aplikasi. Hal ini sudah menjadi kebiasaan baru terutama bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan. Adanya teknologi tentu sangat memudahkan para wirausaha yang bergerak disektor *food and beverages*, Oleh karena itu pada dasarnya masyarakat pada saat ini sangat menginginkan informasi suatu hal yang dapat memudahkan secara efektif dan efisien. Penulis artikel dari Kompasiana.com, menjelaskan mengenai perkembangan *food and beverage*, merupakan peluang bisnis dan perekonomian yang bagus dan berpeluang karena keberadaannya ditunggu oleh para konsumen yang menginginkan suatu inovasi yang baru dan kreatif (Ananda Noor Afifah, 2021). Menurut artikel dari Barantum.com mengenai teknologi yang membantu restoran berkembang menjelaskan salah satu aplikasi yang wajib dimiliki oleh restoran adalah Pesatnya kemajuan teknologi bisa kita amati di hampir setiap lini kehidupan. Salah satu sektor yang paling merasakan dampak kemajuan teknologi adalah sektor bisnis. Tren pengguna *website* dan *mobile apps* telah berkembang secara signifikan. Pertumbuhan pengguna *smartphone* diseluruh dunia termasuk Indoneasia terus mengalami peningkatan yang cukup pesat. Seperti data yang diprediksi *eMarketer* menyebutkan pada tahun 2016 di Indonesia ada 65,2 juta pengguna *smartphone* dan akan terus bertambah. pertumbuhan tersebut tentunya akan menjadikan *mobile apps* kian dilirik oleh banyak pelaku bisnis sebagai salah satu *platform* untuk mengembangkan bisnis mereka agar terus berkembang dan juga beradaptasi di era digital seperti saat ini.

Adanya peluang pertumbuhan tersebut bukan berarti pelaku bisnis beramai – ramai membuat *mobile apps* dan meninggalkan *mobile web*. Karena *mobile web* dan *mobile apps* memiliki karakteristik yang berbeda. *Mobile web* merupakan web yang dapat berjalan di browser pada *smartphone*. Sedangkan *mobile apps* merupakan aplikasi computer yang di install dan dapat menjalankan fitur – fitur pada *smartphone*. Pertumbuhan *mobile apps* seiring sejalan dengan perkembangan teknologi *digital* yang telah mendorong pertumbuhan penggunaan *smartphone* di Indonesia. Mengutip data Kementrian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo), hingga maret 2021 jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia telah mencapai 167 juta orang, atau 89% dari total penduduk Indonesia. Dikutip dari SINDONEWS.com sebuah perusahaan yang fokus pada penelitian dan perkembangan *brand* di Indonesia, mengungkapkan ditengah popularitas *smartphone*, *mobile apps* menjadi aset yang sangat penting bagi sebuah *brand* atau perusahaan. Kehadiran *mobile apps* juga menjadi solusi efektif bagi perusahaan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan aktivitas. Tidak hanya itu, bahkan *mobile apps* juga berpotensi menjadi magnet untuk menggaet pelanggan baru (Tri Raharjo, 2021).

Perkembangan zaman secara terus menerus dalam hal teknologi menyebabkan banyak perusahaan membuat aplikasi untuk mendukung kebutuhan dari perusahaan. Bagi perusahaan, memanfaatkan teknologi yang ada untuk meraih nilai tambah bagi bisnis adalah sebuah keharusan. Aplikasi yang dibuat oleh perusahaan – perusahaan yang sedang berkembang terdiri atas aplikasi yang berbentuk *desktop*, *website* ataupun *mobile*. aplikasi yang memberikan mobilitas dan fleksibilitas dengan menyuguhkan kemudahan dalam reservasi atau pemesanan, aplikasi restoran juga sebagai Langkah solusi praktis. Fitur seperti katalog menu makanan dan minuman, informasi jam buka *outlet*, hingga adanya *event* yang akan berlangsung, hal ini dapat berkontribusi besar dan menaikkan *brand image*. *Mobile apps* memiliki keunggulan *user experience* yang lebih nyaman dan menyenangkan. Perkembangan zaman secara terus menerus dalam hal teknologi menyebabkan banyak perusahaan membuat aplikasi untuk mendukung kebutuhan dari perusahaan. Bagi perusahaan, memanfaatkan teknologi yang ada untuk meraih nilai tambah bagi bisnis adalah sebuah keharusan. Salah satunya adalah memanfaatkan tren teknologi *mobile apps* tersebut.

Fenomena bar dan resto sebagai tempat melaksanakan *event* marketing harus diperhatikan oleh para pebisnis di sektor industri *food and beverages*. Pembisnis *food and beverages* mulai menerapkan perpaduan konsep yang berupa resto dari siang hari, namun dimalam harinya diubah menjadi bar yang diisi oleh berbagai macam hiburan seperti *live*

music. Salah satu bar dan resto yang menerapkan strategi event marketing tersebut adalah Hermosa *Dining & Lounge*. Hermosa *Dining & Lounge* merupakan anak perusahaan dari PT. INTI NARATAMA KARYA. Hermosa *Dining & Lounge* bertempat di Pantai Indah Kapuk Jakarta Utara. Hermosa *Dining & Lounge* memiliki konsep *resto and entertainment bar* yang menyediakan musik sebagai hiburan utama dan menyediakan minuman beralkohol seperti *beer, cocktails, liquor, dan wine*. Hermosa *Dining & Lounge* disetiap harinya menghadirkan *event live music* yang terbagi menjadi 2 sisi, sesi pertama yaitu, *live band* dimulai dari pukul 9 malam hingga jam 12, dan dilanjutkan oleh *live DJ* pada sesi ke dua dari pukul 12 dini hari hingga *closing*. Hermosa *Dining & Lounge* juga pernah mengundang artis Indonesia hingga *DJ* luar negeri.

Mengenai teknologi yang membantu restoran berkembang menjelaskan salah satu aplikasi yang wajib dimiliki oleh restoran adalah *software menu digital*, hal ini akan mempermudah kerja pelayan restoran. Fungsi lainnya yang dimiliki oleh sistem menu *digital* ini adalah manfaat fitur yang tersedia (Barantum.com, 2018). Salah satunya inovasi yang diterapkan perusahaan adalah menghadirkan sebuah *mobile apps* untuk membantu transaksi. Berangkat dari hal tersebut maka pembisnis harus bisa mendesain bagaimana cara menciptakan *mobile apps* atau alat penggunaan yang nyaman, membuat *prototype*, pemilihan bahasa yang lebih humanis agar lebih menarik perhatian, dan mudah digunakan serta menyelesaikan permasalahan yang dimiliki oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *General Manager* Hermosa *Dining & Lounge* saat ini belum mempunyai *mobile apps*. Selama ini Hermosa *Dining & Lounge* selama ini memasarkan usahanya menggunakan media sosial. Media sosial yang digunakan *whatsapp* dan *instagram*. Informasi yang tersedia di media sosial Hermosa *Dining & Lounge* yaitu mengenai profil perusahaan, lokasi, harga menu makanan, misalkan dalam hal pemesanan tempat pelanggan terlebih dahulu menghubungi kontak Hermosa *Dining & Lounge*. Tahap berikutnya, pelanggan harus menentukan tanggal, pihak Hermosa *Dining & Lounge* selanjutnya memeriksa jadwal pemesanan bahwa tanggal tersebut dapat dipesan atau tidak. Pengecekan catatan pemesanan dilakukan agar tidak terjadi bentrok dengan pelanggan lainnya. kemudian tanggal yang dipilih akan disepakati oleh pihak Hermosa *Dining & Lounge*. Lalu permasalahan pada saat melakukan pemesanan makanan mulai dari menunggu pelayan untuk mencatat makanan hingga pesanan sampai begitupun dengan pihak restoran cukup mengalami kewalahan dalam mengatur pesanan dan mencatat daftar pesanan.

Permasalahannya adalah pelanggan yang akan melakukan pemesanan tempat kesulitan untuk mengetahui dan menentukan pemesanan tempat yang sedang tersedia atau tidak di Hermosa Dining & Lounge. Hal ini disebabkan pihak Hermosa Dining & Lounge tidak mencantumkan penjelasan spesifik untuk pemesanan tempat. Hal ini berdampak apabila ada pelanggan lain yang akan memesan tempat, kemudian Hermosa Dining & Lounge harus melakukan pengecekan data base untuk mengetahui apakah pada tanggal tersebut sudah dipesan atau tidak. Permasalahan kedua, pihak Hermosa Dining & Lounge masih menggunakan pencatatan data pemesanan makanan dan minuman menggunakan buku catatan. Pemesanan seperti itu berdampak terhadap kinerja pelayanan butuh waktu yang lebih lama dalam mencatat pemesanan sampai pengarsipkan dan juga hal tersebut mengakibatkan pelanggan menunggu lama untuk pemesanan. Penggunaan buku catatan juga menyebabkan rawan terjadinya kehilangan data atau informasi. Berdasarkan uraian di atas dibutuhkan solusi yang diberikan dalam penyelesaian masalah, salah satunya perlu adanya *prototype* sebagai proses pengembangan pembuatan sebuah *software*. Kemudahan mengakses sebuah sistem tersebut tidak terlepas dari yang namanya *user interface* (Huda dkk., 2017). Oleh karena itu dengan berkembangnya teknologi mobile yang ada diharapkan mampu memberikan sarana yang diperlukan seperti Pada zaman masa modern saat ini perkembangan teknologi semakin hari semakin canggih manusia dituntut untuk mengambil keputusan dengan cepat dan instan.

Solusi yang ditawarkan adalah dengan membuat sistem perancangan *prototype* dan *user interface* berbasis *mobile apps* dimana seorang pelanggan melakukan pemesanan melalui sistem harus memiliki akun dapat melakukan pemesanan tersebut dan tersimpan langsung pada data base pihak Hermosa Dining & Lounge.

Stakeholder dan pelanggan potensial dapat mengklik sampel produk pada perangkat yang dimaksudkan untuk dilihat. *Prototype* dapat dibuat pada setiap tahap proses desain untuk membantu menunjukkan gagasan yang mungkin sulit diungkapkan dengan kata kata saja. *Prototype* antar muka pengguna (UI) adalah teknik analisis berulang di mana pengguna terlibat aktif dalam pembuatan UI untuk suatu sistem. Berdasarkan pemaparan tersebut maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan perancangan *prototype user interface* untuk *mobile apps* yang merupakan sebagai solusi efektif untuk mempermudah konsumen mencari informasi mengenai Hermosa Dining & Lounge, serta meningkatkan rasa loyalitas bagi *user*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang tertulis diatas, maka dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Sistem pemesanan makanan dan reservasi meja yang belum efektif di Hermosa *Dining & Lounge*.
- b. Hermosa *Dining & Lounge* belum memanfaatkan sistem operasional berbasis teknologi dalam bentuk website dan aplikasi mobile dalam proses pelayanannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada maka rumusan masalah yang dapat ditarik yaitu bagaimana merancang *prototype* dalam bentuk aplikasi *mobile apps* untuk Hermosa *Dining & Lounge* agar memudahkan reservasi para pengunjungnya?

1.4 Ruang Lingkup

- a. Apa?
Perancangan tampilan aplikasi mobile sebagai sarana transaksi dan informasi Hermosa *Dining & Lounge*.
- b. Siapa?
Ekonomi kelas menengah dan menengah keatas
- c. Dimana?
Golf island beach theme park Blok E No 171, DKI Jakarta 14470
- d. Kapan?
Proses perancangan dimulai sejak Oktober 2022 sampai Januari 2023
- e. Kenapa?
Perancangan Aplikasi mobile ini dilakukan untuk dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan dan pembayaran
- f. Bagaimana?
Dengan Melakukan perancangan aplikasi mobile agar mendapatkan keefektifan dalam pelayanan secara efisien dan mempermudah bagi konsumen ketika melakukan pemesanan.

1.5 Tujuan Perancangan

Tujuan perancangan dalam penelitian ini adalah menghasilkan rancangan prototype dalam bentuk aplikasi mobile untuk *Hermosa Dining & Lounge* agar memudahkan reservasi para pengunjungnya.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam menulis penelitian ini dibutuhkan data yang valid dan teruji kredibilitasnya. Adapun metode utama yang akan digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan (Sugiyono, 2018).

a. Metode Observasi

Observasi melibatkan pencarian data tentang aspek imaji, yaitu seperti mengunduh film dari YouTube. Film-film, iklan, dokumenter, dan pertunjukan banyak diunggah ke YouTube, sehingga dapat diunduh untuk diteliti serta diinterpretasikan melalui capture yang akan menjadi komponen-komponen yang ditafsirkan (Soewardikoen, 2019 : 41). Penulis melakukan pembuktian langsung dengan teori observasi yang ada. Pada penelitian ini observasi dilakukan secara langsung terhadap *Hermosa Dining & Lounge* yang berhubungan dengan objek penelitian khususnya terkait *mobile apps* yang sebelumnya belum ada sebelumnya.

b. Metode Wawancara

Kekuatan wawancara adalah penggalian pemikiran, konsep dan pengalaman pribadi atau pandangan dari individu yang diwawancara. Mencoba mendapatkan keterangan secara lisan dari narasumber (Soewardikoen, 2019: 53). Dalam metode ini, dilakukan pencarian data dengan berbagai narasumber baik dari internal *Hermosa Dining & Lounge* Wawancara dilakukan secara mendalam sehingga data yang diperoleh dapat lebih lengkap dan mendalam.

c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah cara untuk memperoleh data dalam waktu yang relative, karna sekaligus banyak orang dapat diminta mengisi pilihan jawaban tertulis yang disediakan (Soewardikoen, 2019: 60). Hal ini untuk mengukur seberapa jauh pihak *Hermosa*

Dining & Lounge mengetahui dan berpendapat terhadap sebuah perancangan *prototype* dan *user interface* terhadap *mobile apps* *Hermosa Dining & Lounge* yang belum dilakukan sebelumnya.

d. Studi Pustaka

Dengan studi Pustaka dapat memperkuat perspektif dan kemudian meletakkannya didalam konteks (Soewardikoen, 2013: 16). Studi pustaka ini dilakukan untuk mencari teori yang berkaitan dengan perancangan *prototype* dan *user interface* terhadap *mobile apps*.

1.7 Analisis Data

a. Analisis Visual

Analisis visual adalah tahap penguraian dan interpretasi gambar. Sedangkan menganalisa karya visual dapat dibagi menjadi empat dasar atau landasan, yaitu (Soewardikoen, 2019: 89) :

- 1. Deskripsi (*Description*)**, yaitu mengidentifikasi karya visual dan informasi sehingga nantinya akan memperoleh serta menunjukkan makna dari tujuan karya tersebut.
- 2. Analisis (*Analysis*)**, tahap ini didukung dengan landasan teori yang terkait dengan pembahasan masalah.
- 3. Interpretasi (*Interpretation*)**, metode yang menerapkan pemikiran tentang maksud dan tujuan yang terkandung dalam sebuah karya visual, sehingga interpretasi menjadi tahapan yang paling imajinatif, kreatif, dan berhubungan dengan tahapan lain.

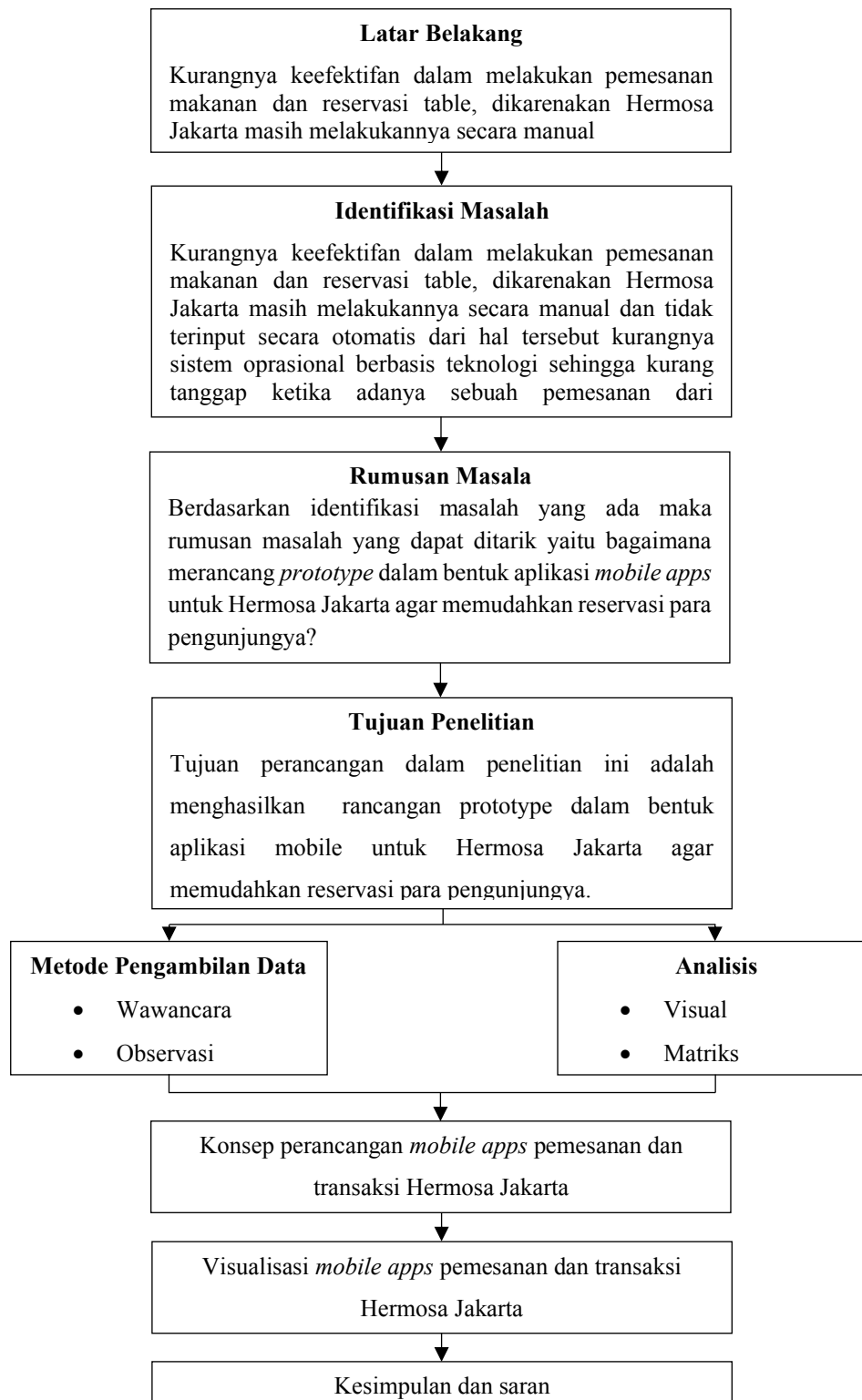
b. Analisis Data Kuisisioner

Data kuantitatif dari hasil perhitungan kuisisioner dapat mengetahui unsur mana yang signifikan lebih tinggi dari sisi lain dan ditampilkan dalam sebuah bagan pada akhir pengumpulan data, dengan begitu batas unsur tertinggi dan unsur terendah akan lebih terlihat (Soewardikoen, 2019: 106). Bentuk bagan yang dipilih adalah *pie chart* dengan warna yang berbeda disetiap variabel unsurnya untuk memudahkan pada saat menganalisis data.

c. Analisis Matriks

Analisis matriks terdiri dari kolom dan baris yang memunculkan dua dimensi yang berbeda dan berguna untuk membandingkan seperangkat data serta menarik kesimpulan. Matriks akan membantu identifikasi informasi menjadi lebih seimbang karena dengan menyejajarkan informasi baik berupa gambar atau tulisan (Soewardikoen, 2019: 104). Membandingkan karya visual satu dengan yang lain dengan cara mensejajarkannya dengan teori yang digunakan. Kolom dan garis pada matriks ini yang akan diisi oleh teori mengenai suatu media informasi, yang akan berakhir menjadi sebuah rangkuman, hal ini lah yang akan dijadikan sebagai sebuah kesimpulan penelitian. Objek yang akan di teliti adalah perancangan *prototype* dan *user interface* terhadap *mobile apps* *Hermosa Dining & Lounge* yang akan dirancang.

1.8 Kerangka Perancangan



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian
(Sumber : Dokumen Pribadi)

1.9 Pembabakan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang mengenai fenomena yang terjadi dan diangkat menjadi topik perancangan, identifikasi masalah, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis, kerangka pemikiran, serta pembabakan sistem penulisan terkait hal tersebut.

BAB II DASAR PEMIKIRAN

Bab ini menyajikan teori yang terkait dengan judul penelitian yang relevan sebagai acuan dalam penyusunan laporan penelitian, kerangka teori, dan asumsi.

BAB III DATA DAN ANALISIS MASALAH

Bab ini membahas hasil penelusuran data terstruktur sebagai bukti validitas laporan, seperti data aspek imaji, data wawancara, data kuisioer, analisis konten, analisis visual, analisis matriks perbandingan media, analisis matriks SWOT, dan penarikan kesimpulan.

BAB IV KONSEP DAN HASIL PERANCANGAN

Bab ini mencakup konsep dan hasil perancangan yang dilakukan setelah pengumpulan dan analisis data dilakukan.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini memuat kesimpulan yang ditarik dari bab-bab sebelumnya, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Data dan Analisis Data dan Bab IV Konsep dan Hasil Perancangan.