

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat menuntut pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya guna tetap bersaing dengan para kompetitornya, terutama pada UMKM bidang *Food and Beverages* atau restoran. UMKM adalah usaha yang bergerak di perdagangan dan dikelola oleh badan usaha atau perorangan, serta memiliki kriteria yang sudah ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. (Journal Entrepreneur, 2020). Terdapat berbagai kemajuan teknologi yang dapat meningkatkan kualitas proses bisnis pada pemilik *tenant* atau restoran. Beberapa proses bisnis yang dapat ditingkatkan dengan teknologi yaitu proses pengelolaan transaksi.

Hallway Space menjadi salah satu tempat yang memfasilitasi berbagai UMKM, termasuk restoran atau *tenant*. Hallway Space merupakan transformasi dari sebuah lahan kosong menjadi sebuah ruang kreatif yang menampung berbagai industri kreatif, termasuk di antaranya industri kuliner. Hallway Space memiliki dua *stakeholder* utama dalam operasionalnya. Pihak tersebut adalah *tenant* sebagai pihak UMKM yang akan memasarkan dan menjual produk yang ditawarkan dan staf pengelola *tenant* yang bertindak sebagai *admin*. Di area Hallway Space, masih banyak pemilik usaha kuliner atau *tenant* yang masih mengelola proses transaksi secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari berbagai *tenant* di area Hallway Space, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Secara umum, sistem pemesanan masih dilakukan secara manual dengan penggunaan kertas, namun ada juga yang sudah menggunakan aplikasi POS. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masalah dalam proses pemesanan, seperti kesalahan penulisan pesanan atau kesulitan mencari tempat duduk pelanggan. Sistem pembayaran yang umum digunakan adalah tunai, debit, dan beberapa *tenant* juga menerima pembayaran menggunakan *e-money*. Namun, masalah terkait pembayaran terjadi dalam hal kesalahan memberikan kembalian atau adanya pelanggan yang curang dalam memalsukan bukti transfer *e-money*. Pembukuan pada umumnya masih dilakukan

secara manual menggunakan buku catatan atau excel, yang kadang mengakibatkan kesalahan pencatatan.

Dari berbagai permasalahan yang ada diperlukan sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan dan membantu proses bisnis restoran atau *tenant*. Sistem yang dapat diterapkan pada restoran atau *tenant* yaitu *Self-service Technology*. *Self-service technology* (SST) merupakan sebuah metode dimana pelanggan dapat melakukan semua layanan secara mandiri atau otomatis tanpa layanan diberikan secara personal (Wijaya, 2020).

Sebagian besar keputusan untuk memperkenalkan SST tampaknya didorong oleh persepsi efisiensi operasional terkait dengan penghematan tenaga kerja, namun meskipun antusiasme yang tumbuh dari bisnis restoran atau *tenant* untuk memanfaatkan SST, tidak banyak yang diketahui tentang dampaknya terhadap penyampaian layanan kepada konsumen. SST di industri restoran atau *tenant* dikembangkan untuk memiliki dampak yang signifikan pada neraca penyedia layanan dan pengalaman layanan pelanggan (Park et al., 2021a). SST bisa dikategorikan berdasarkan tujuannya seperti *mobile SST*, *online SST*, *onsite SST*, *transaction service*, dan *self-help service* (Shin & Perdue, 2019). Berdasarkan hal tersebut restoran atau *tenant* dalam kategori *onsite SST* karena kegiatannya hanya dapat dilakukan di restoran atau *tenant* tersebut, sebagai pembanding penggunaan *online SST*, seperti pembayaran barang menggunakan Qris yang hanya dapat dilakukan di tempat tersebut.

Penelitian bertujuan untuk menerapkan *self-service techonlogy* (SST) sebagai salah satu solusi guna mengatasi permasalahan yang terjadi di restoran atau *tenant* yang berada di area Hallway Space, seperti proses pengelolaan transaksi dalam bentuk aplikasi berbasis *website*. Penggunaan aplikasi *self-service techonlogy* berbasis *website* pada *tenant* yang berada di area Hallway Space diharapkan dapat mempermudah aktivitas karyawan dan pemilik reastoran atau *tenant* dengan mempercepat proses bisnis, menghemat waktu dan tenaga, serta mengurangi kesalahan dalam proses pencatatan. Hal ini juga diharapkan dapat mengurangi masalah pembayaran yang terjadi akibat kesalahan atau kecurangan pelanggan.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diharapkan mampu dijawab dari penelitian ini adalah bagaimana merancang dan mengembangkan sebuah aplikasi *self-service technology* berbasis *website* untuk membantu *tenant* yang berada area Hallway Space dalam melakukan pengelolaan transaksi?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perancangan sebuah *website* untuk membantu pihak *tenant* yang berada di area Hallway Space dalam proses pengelolaan transaksi menggunakan teknologi *self-service*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian yang dilakukan adalah:

1. Penelitian ini memiliki fokus untuk merancang dan mengimplementasikan sebuah aplikasi *Self-service Techonlogy* berbasis *website* pada *tenant* yang berada di area Hallway Space.
2. Aplikasi *website* ini difokuskan pada kemampuan untuk proses pengelolaan transaksi yang dilakukan oleh *tenant* yang mencakup pengelolaan pesanan, dan pengecekan laporan penjualan.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Meningkatkan kemudahan pengelolaan transaksi: Implementasi aplikasi *self-service technology* memberikan manfaat dalam meningkatkan kemudahan pengelolaan transaksi bagi *tenant* di area Hallway Space. Dengan adanya akses mandiri melalui aplikasi *website*, *tenant* dapat melakukan transaksi dengan cepat dan mudah tanpa perlu melibatkan pihak lain, sehingga mempercepat proses dan mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan transaksi.
2. Kemudahan akses dan kepuasan pengguna: Aplikasi *self-service technology* memberikan manfaat bagi pengguna dengan memberikan kemudahan akses untuk mengelola transaksi mereka secara fleksibel. Pengguna dapat dengan

mudah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi *website* ini. Hal ini meningkatkan tingkat kepuasan pengguna karena memberikan pengalaman pengguna yang lebih nyaman dan dapat diakses sesuai kebutuhan mereka.

3. Penelitian ini membuka potensi pengembangan teknologi *self-service* lainnya pada lingkungan serupa. Berdasarkan kesuksesan implementasi *prototype* ini, aplikasi sejenis dapat diperluas pada berbagai bidang bisnis lainnya, seperti pusat perbelanjaan, gedung perkantoran, atau area publik lainnya. Manfaat ini akan menginspirasi dan memberikan dorongan bagi para pengembang untuk menciptakan solusi teknologi yang lebih inovatif.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini diuraikan dengan cara berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini akan menyajikan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, yang meliputi konteks dari masalah yang dihadapi. Selanjutnya, akan diuraikan perumusan masalah yang menggambarkan inti dari permasalahan yang telah diidentifikasi dari latar belakang. Tujuan dari tugas akhir juga akan diungkapkan untuk menjelaskan hasil yang diharapkan dari penelitian ini. Selain itu, akan dijabarkan batasan tugas akhir untuk memastikan bahwa penelitian ini tetap fokus dan terarah. Manfaat dari tugas akhir ini juga akan dibahas, menggambarkan keuntungan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian. Terakhir, akan disusun sistematika penulisan untuk memberikan gambaran struktur keseluruhan dari penulisan ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini memiliki fungsi untuk menggambarkan landasan teori dan penelitian yang telah ada sebelumnya terkait permasalahan yang diteliti. Melalui tinjauan pustaka, penulis jurnal menyajikan literatur yang relevan dengan topik penelitian, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait. Bab ini juga mencakup pembahasan teori, metode, solusi, dan hasil dari referensi-referensi yang akan digunakan sebagai dasar untuk perancangan dan penyelesaian masalah dalam penelitian yang dilakukan.

Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah

Bab ini berfungsi sebagai penjelasan tentang metode penelitian yang digunakan dalam studi tersebut. Bab ini menjelaskan secara rinci sistematis penyelesaian masalah yang meliputi langkah-langkah penelitian yang diterapkan untuk menyelesaikan masalah yang ada. Metodologi penyelesaian masalah ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Bab ini berfokus pada tahap *quick plan* yang mencakup analisis dan tahap *quick design* yang berisikan pembuatan desain sistem dan perancangan antarmuka. Bagian ini akan menguraikan analisis yang dilakukan serta langkah-langkah dalam melakukan perancangan sistem dan *interface* dengan cepat.

Bab V Pengujian dan Evaluasi

Bab ini, akan memaparkan mengenai penggunaan *usability testing* dalam pengujian, serta dilakukan analisis terkait hasil dari pengujian *usability* tersebut. Selain itu, akan disajikan hasil implementasi website dan hasil dari pengujian *user acceptance testing*, disertai dengan analisis mengenai hasil dari UAT yang telah dilakukan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Penulis memberikan rangkuman dari hasil penyelesaian masalah yang telah dicapai dalam penelitian. Bab ini juga berfungsi untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam bagian pendahuluan. Selain itu, penulis juga memberikan rekomendasi sebagai saran dari solusi yang telah diberikan, sehingga memungkinkan pembaca untuk memahami kesimpulan dan implikasi praktis dari penelitian tersebut.