

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Saat ini perkembangan dalam dunia bisnis terus diupayakan untuk menyeleraskan kemajuan teknologi. Karena hal tersebut teknologi sangat membantu pelaku bisnis untuk menjangkau konsumen yang berlokasi dekat ataupun sangat jauh dari lokasi bisnis tersebut. Perkembangan ini difasilitasi oleh dengan adanya aplikasi transportasi online dimana terdapat layanan jasa antar makanan secara online (*online food delivery*). Suryadi (2018) menjelaskan bahwa selain memberi kemudahan kepada konsumen, jasa layanan ini juga memberikan keuntungan bagi pelaku bisnis, dengan adanya akses kepada mereka yang ingin berinovasi kuliner tanpa modal yang besar. Kafe menjadi salah satu ruang publik yang diminati oleh kalangan muda dan menjadi bisnis yang paling menarik perhatian bagi pebisnis di bidang kuliner.

Berdasarkan data yang dilansir oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat terdapat 1.198 unit kafe yang ada di Kota Bandung, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat. Igiassi (2017) dengan hasil penelitiannya menunjukkan fakta bahwa semakin banyaknya kedai kopi yang ada di Indonesia, antusias dan ketertarikan warga atau masyarakat kepada minuman ini sangat tinggi. Di Indonesia aplikasi dengan layanan jasa antar makanan dan minuman diantaranya yaitu Gojek dengan fitur Go Food, Grab food, Shopee Food, dan Maxim Food yang memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan minuman dan makanan dari berbagai pilihan restoran. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh KIC (*Katadata Insight Center*) (2021) pada layanan pesan antar makanan Grabfood berada di persentase paling besar yaitu 50%, Go food dengan persentase 46%, Shopee Food dengan persentase 3% dan Maxim berada di persentase <1%.

Dengan perkembangan aplikasi jasa layanan dan juga tingginya minat dari pelanggan maka kebanyakan beberapa pemesanan atau pembelian yang dilakukan sehingga pada satu orang ojek online dapat menerima 2 pesanan sekaligus yang langsung dapat dideteksi berdasarkan area pengantaran dan atau kafe yang sama, jarak yang dekat dan juga jika peminat sedang ramai sehingga ojek online akan menunggu dengan waktu yang cukup lama karena pesanan yang diterima terkadang tidak berada

didalam urutan selanjutnya, sebagai contoh jika pesanan pertama telah selesai disiapkan makan ojek online akan menunggu pesanan kedua sesuai dengan antrian yang ada. Hal tersebut menyebabkan estimasi waktu pelanggan untuk bisa menerima pesanan pun bertambah.

Selain untuk beraktivitas di kafe banyak juga pengunjung yang membeli makanan dan minuman untuk dibawa pulang sehingga pada beberapa kafe menyediakan ruang untuk area tunggu *take away* dan area *pick up order*. Berdasarkan data dari aplikasi jasa layanan, Chatime Buah Batu Square sudah mencapai lebih dari 15 ribu menu yang terjual dengan ribuan penilaian dari pelanggan yang berarti mobilitas dari ojek online sangat tinggi. Area tunggu Chatime Buah Batu Square disediakan untuk pengunjung yang makan ditempat atau take away dan juga untuk ojek online di area yang sama dan ruang yang terbatas sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung dan ojek online karena merasa risih dan terganggu terutama jika mayoritas pengunjung kafe merupakan wanita dan pada waktu dan jam-jam ramai tertentu seperti waktu makan siang, waktu sore hari atau pulang kerja sekitar jam 4-5 sore, dan waktu makan malam. Kursi yang disediakan oleh Chatime Buah Batu Square menggunakan tipe kursi atau bangku yang memanjang tanpa adanya sekat atau pembatas jarak untuk pengunjung umum dan ojek online. Berdasarkan aspek perilaku menurut Hantono (2019) manusia hidup berada dalam ruang dan waktu dimana keduanya saling mempengaruhi dan saling berinteraksi. Begitupun juga dalam kondisi tradisional, makna, dan komunikasi saling berketerkaitan.

Layanan antar makanan dan minuman melalui aplikasi tentunya tidak lepas dari peran ojek online yang sangatlah penting agar jasa layanan ini dapat memberikan kemudahan bagi konsumen, namun pada faktanya dan dalam beberapa berita ditemukannya perlakuan yang kurang mengenaikan bagi *driver* online ketika menunggu pesanan seperti tidak adanya area tunggu, tidak disediakan meja atau kursi khusus atau terpisah dan bahkan ada yang meminta untuk menunggu di luar kafe atau toko makanan dan minuman. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, banyak pengemudi ojek online yang menunggu pesanan di kafe memilih untuk berdiri atau bahkan menunggu di luar. Hal ini disebabkan oleh rasa enggan atau sungkan jika duduk di kursi tamu dan adanya rasa takut mengganggu kenyamanan pelanggan, juga tidak adanya fasilitas untuk mengecras telepon genggam yang biasanya pada restoran

ternama seperti restoran cepat saji McDonald's, Pizza Hut dan Starbucks yang menyediakan fasilitas tersebut untuk ojek online.

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukannya perancangan partisi multifungsi yang memfasilitasi dan memadai secara kenyamanan ini untuk memenuhi kebutuhan pengunjung umum dan pengemudi ojek online saat menunggu pesanan makanan dan minuman. Pembatas ruang multifungsi dengan kursi lipat dan *Lean bench* yang dirancang dapat membantu pengemudi ojek online untuk beristirahat dan mengelas telepon genggam mereka dalam waktu tunggu yang tidak menentu berdasarkan antrian atau proses penyiapan, sehingga mereka dapat menunggu pesanan dengan nyaman dan efisien serta menambah kenyamanan juga bagi pengunjung umum kafe tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tidak adanya pemisah atau pembatas di area tunggu pada ruang yang terbatas untuk pengunjung umum *dine in, take away* dan ojek online
2. Tidak adanya fasilitas khusus yang memisahkan untuk ojek online dan pengunjung umum ketika menunggu pesanan seperti kursi dan tempat cas handphone
3. Ojek online menunggu pesanan dengan waktu yang tidak menentu karena disesuaikan pada proses penyiapan pesanan
4. Ojek online banyak yang memilih untuk tidak duduk di kursi tamu atau bahkan menunggu di luar kafe atau resto ketika menunggu pesanan

1.3 Rumusan Masalah

Tidak adanya pemisah atau pembatas untuk kursi di area tunggu pada ruang terbatas untuk pengunjung *dine in, take away* dan ojek online. Kurangnya fasilitas yang disediakan seperti kursi dan tempat cas handphone untuk ojek online dan pengunjung umum ketika menunggu pesanan. Ojek online menunggu pesanan dengan waktu yang tidak menentu karena disesuaikan pada proses penyiapan pesanan dan banyak ojek online yang memilih untuk tidak duduk di kursi tamu atau bahkan menunggu di luar kafe atau resto ketika menunggu pesanan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana merancang partisi atau pembatas multifungsi yang dapat menunjang kenyamanan pengguna dalam hal ini pengunjung dan ojek online di area tunggu kafe?

1.5 Tujuan Perancangan

Tujuan dari perancangan ini adalah untuk merancang partisi atau pembatas multifungsi yang dapat menunjang kenyamanan pengguna dalam hal ini pengunjung dan ojek online di area tunggu kafe.

1.6 Batasan Perancangan

Produk yang dirancang fokus pada partisi multifungsi untuk area tunggu cafe yang dapat memberikan nyaman dan memfasilitasi ojek online saat menunggu pesanan dengan batasan perancangan yaitu :

1. Perancangan partisi terbatas di kafe Chatime Buah Batu Square yang berlokasi di wilayah Kabupaten Bandung
2. Perancangan partisi menggunakan sistem konstruksi multifungsi
3. Partisi dirancang berfokus pada tujuan sebagai pemisah atau sekat antara pengunjung dan ojek online
4. Ukuran panjang partisi maksimal 170cm dengan lebar maksimal 30cm dan tinggi maksimal 200cm.
5. Warna dan desain partisi disesuaikan dengan konsep kafe Chatime berupa tekstur kayu
6. Material disesuaikan dengan produk yang ada pada kafe Chatime yaitu dengan menggunakan material besi hollow.

1.7 Ruang Lingkup Perancangan

Perancangan ini dilakukan di wilayah Kabupaten Bandung secara daring dan luring serta dilaksanakan dalam waktu 4 bulan, berfokus kepada perancangan partisi atau pembatas multifungsi yaitu adanya sekat atau pemisah antara pengunjung dan ojek online dimana partisi tersebut bisa menjadi kursi dan sandaran yang dapat

disesuaikan penggunaannya dengan fitur tersedianya tempat cas. Partisi dirancang dengan ukuran panjang maksimal 170 cm dan lebar 30cm agar dapat ditempatkan di area tunggu dan tidak mengganggu akses jalan, warna yang digunakan pada perancangan disesuaikan dengan konsep kafe dalam hal ini studi kasus Chatime Buah Batu Square.

1.8 Manfaat Perancangan

1. Pengetahuan : Memberikan kontribusi keilmuan untuk menerapkan desain produk
2. Masyarakat : Mendapatkan produk baru yang dapat digunakan
3. Industri : Referensi produk baru bagi produsen yang diperuntukkan pada ruang publik

1.9 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1) Bab I Pendahuluan

Menjelaskan secara garis besar, yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, pertanyaan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

2) Bab II Kajian Pustaka

Memuat data teoritik, data empirik, dan ide awal yang dituangkan ke dalam beberapa sub bab. Data teoritik menjelaskan apa yang dirancang dan hubungannya dengan aspek desain. Data empirik berisi mengenai data studi kasus yang menjadi awal mulanya perancangan ini. Ide awal menjelaskan bagaimana asal munculnya sebuah ide untuk produk tersebut.

3) Bab III Metode Penelitian

Menjelaskan tentang analisis perancangan desain dengan pertimbangan desain produk yang dikaji dari analisis komparasi visual dari berbagai aspek

desain. Hasil analisis kemudian akan disajikan dalam tabel-tabel sehingga menghasilkan kesimpulan desain.

4) Bab IV Pembahasan

Menampilkan data yang didapat dari masalah desain, kemudian melakukan pertimbangan desain dari gagasan awal ke gagasan akhir. Dilengkapi dengan *term of reference* sebagai referensi dari produk yang akan dirancang. Menampilkan produk dengan keterangan fungsi, target pengguna, dan kebutuhan yang perlu untuk dipenuhi dengan aspek desain terkait perancangan. Menampilkan tampilan produk berupa gambar 3D, gambar tampak, dan foto model skala.

5) Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan perancangan atau hasil penelitian sebagai jawaban dari pertanyaan atau permasalahan penelitian. Hasil pembahasan ditampilkan berbentuk pernyataan singkat yang mengacu atau menjawab masalah perancangan sebagai upaya pencapaian tujuan perancangan.