BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi Informasi membuat akses terhadap berbagai layanan menjadi lebih mudah. Di Indonesia, jumlah pelaku usaha yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan layanan digital yang efisien pun terus mengalami peningkatan (Sinaga et al., 2024). Perkembangan tempat usaha saat ini mendorong perlunya pembaruan sistem, khususnya dalam proses pemesanan makanan di kafe. Kafe merupakan tempat yang menyediakan minuman dan makanan ringan, serta biasanya buka hingga malam hari. Pelayanan yang lebih efektif akan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi pelanggan, yang pada akhirnya memberikan kesan positif. Dengan banyaknya usaha serupa yang saling bersaing untuk mendapatkan keuntungan, pemilik usaha perlu lebih memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Handoko Agustin et al., n.d.).

Jumlah rumah makan, restoran, dan kafe menunjukkan peningkatan signifikan. Lokasi tersebut sering menjadi pilihan utama kalangan remaja untuk bersosialisasi dalam lingkup pergaulan sebayanya. Kualitas makanan serta pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Proses pemesanan termasuk bagian penting dalam pelayanan. Sistem manual masih digunakan oleh banyak tempat makan, seperti pencatatan langsung oleh karyawan atau antrean di kasir. Kondisi ramai berpotensi menimbulkan antrean panjang dan waktu tunggu lebih lama. Penurunan kualitas pelayanan dapat terjadi apabila alur pemesanan tidak berjalan secara efisien (Putri Aulia Pratami et al., n.d.)

Salah satu contohnya adalah Kafe Papagesha, usaha kuliner lokal yang berdiri sejak 2019 di Majalengka, Jawa Barat. Kafe ini memiliki tiga cabang, yaitu di Majalengka, Rajagaluh, dan Kadipaten, dan fokus pada tugas akhir ini berada di cabang Majalengka. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Aisya Riskina selaku General Manager di Kafe Papagesha di cabang Majalengka pada tanggal 8 Juli 2025, sistem pemesanan masih dilakukan secara manual, yaitu pelanggan

menyampaikan pesanan langsung ke karyawan yang kemudian mencatat pesanan ke komputer kasir. Menu yang tersedia hanya berupa cetakan sederhana yang menampilkan nama produk dan harga produk, tanpa foto produk maupun deskripsi. Hal ini sering menimbulkan kebingungan dalam memahami menu, memperlambat proses pemesanan, dan menyebabkan antrean, terutama saat kondisi ramai seperti *weekend*. Selain itu, menu cetak, yang terlihat pada Lampiran 8, dirasa kurang fleksibel karena harus dicetak ulang apabila setiap kali ada perubahan produk dan harga serta kerusakan fisik pada kertas menu tersebut.

Pengelola kafe Papagesha cabang Majalengka menyadari bahwa tampilan digital jauh lebih praktis dan membantu pelanggan dalam memilih menu produk. Tampilan digital yang dapat diakses langsung melalui perangkat pelanggan dapat mempercepat proses pemesanan dan mengurangi ketergantungan pada tanya-jawab dengan karyawan. Informasi visual seperti foto produk, deskripsi, dan harga diharapkan dapat meningkatkan keyakinan pelanggan dalam menentukan pilihan.

Permasalahan serupa juga terjadi di Restoran Ayam Geprek Nglampang, yang masih menggunakan tautan *WhatsApp* sebagai sistem pemesanan tanpa dukungan visual. Hal ini menyebabkan proses pemesanan berjalan lambat dan kurang efisien. Kejadian tersebut menunjukkan bahwa tantangan dalam sistem pemesanan manual tidak hanya terjadi di Kafe Papagesha, melainkan juga merupakan masalah umum di kalangan pelaku usaha kuliner (Andriansyah, 2025).

Solusi permasalahan di atas, dirancanglah aplikasi pemesanan makanan dan minuman berbasis *web* menggunakan metode Lean UX. Desain UI/UX ini ditujukan untuk merancang pemesanan makanan dan minuman yang menampilkan informasi menu secara lengkap dan visual agar pelanggan dapat melihat gambar, deskripsi, dan harga setiap produk dengan jelas. Pembuatan desain menggunakan Figma untuk memvisualisasikan alur dan tampilan antarmuka secara utuh hingga tahap *frontend*. Desain ini tidak dikembangkan sebagai sistem fungsional yang terhubung ke *backend*, melainkan sebagai prototipe antarmuka yang dapat diklik dan dijalankan terbatas di *browser*. Dengan demikian, pengguna dapat

mensimulasikan alur pemesanan seperti saat berada di meja tanpa proses penyimpanan atau pengiriman data.

Perancangan *website* mempertimbangkan aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). UI berfokus pada elemen visual seperti penataan tampilan, sedangkan UX memastikan kenyamanan dan kemudahan interaksi pengguna saat menggunakan sistem (Lestari Siahaan et al., 2023). Guna mencapai tujuan tersebut, metode Lean UX diterapkan dengan empat tahap: menyatakan asumsi, menciptakan MVP, menjalankan eksperimen, serta memberikan umpan balik dan evaluasi (Purwaningtias et al., 2024b).

Lean UX dipilih karena berfokus pada elemen penting, sehingga waktu dan tenaga tidak terbuang pada elemen yang tidak dibutuhkan. Melalui proses ini, ide dapat diuji secara cepat melalui eksperimen yang sederhana sehingga hasil rancangan bisa segera dievaluasi (Sapitri et al., 2023). Selain itu pendekatan ini dianggap lebih praktis karena bisa menghemat waktu dan biaya dalam proses perancangan (Triananta et al., 2024). Metode ini diterapkan terbatas pada proses perancangan visual dan evaluasi UX karena ruang lingkup hanya mencakup antarmuka. Pendekatan iteratif pada Lean UX membantu menghasilkan desain yang lebih sesuai terhadap kebutuhan pengguna serta fleksibel terhadap masukan yang diberikan.

Prototipe dirancang menggunakan *Laravel* dan *Bootstrap* untuk memvisualisasikan tampilan secara interaktif. *Laravel* dimanfaatkan pada bagian *Blade templating* agar struktur HTML lebih rapi dan efisien, sementara *Bootstrap* digunakan untuk mempercepat proses desain dan memastikan tampilan responsif di berbagai ukuran layer (Laravel Experts, 2023; Codei5. (n.d.), 2024). Meskipun belum terhubung ke sistem *backend* atau *database*, struktur tampilan yang telah dibuat sudah cukup untuk menggambarkan alur penggunaan secara nyata. Jika ke depannya Kafe Papagesha Cabang Majalengka ingin mengembangkan sistem digital penuh, desain ini dapat dijadikan dasar tanpa perlu membuat ulang dari awal.

Rancangan antarmuka ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses pemesanan, serta menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik di Kafe Papagesha.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang didapatkan yaitu dibutuhkannya rancangan UI/UX pemesanan makanan dan minuman berbasis *web* pada Kafe Papagesha cabang Majalengka sebagai solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui metode Lean UX.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Perancangan ini bertujuan menghasilkan UI/UX aplikasi pemesanan makanan dan minuman di Kafe Papagesha cabang Majalengka dengan pendekatan Lean UX.

1.4. Manfaat Tugas Akhir

Bagi pihak Kafe Papagesha, Desain ini bisa dijadikan acuan awal bagi Kafe Papagesha Cabang Majalengka jika ingin mengembangkan aplikasi pemesanan makanan dan minuman berbasis *web* untuk pelanggan yang *dine-in*. Alur aplikasi tersebut didapatkan dari pengamatan langsung terhadap proses pemesanan di Kafe Papagesha cabang Majalengka sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam mengembangkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Bagi pelanggan, tampilan dan alurnya dibuat untuk menggambarkan cara pelanggan memesan sendiri dari meja, sebagai pengganti cara sebelumnya yang harus antre di kasir. Alur yang ditampilkan dalam desain dibuat berdasarkan kebiasaan umum di kafe, seperti memilih meja, melihat menu, memesan, lalu menunggu makanan datang.

1.5. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Batasan tugas akhir mencakup tentang ruang lingkup dalam kondisi dan/atau asumsi yang telah ada pada rumusan masalah

1. Rancangan ini hanya mencakup desain UI/UX untuk aplikasi pemesanan makanan dan minuman berbasis *web*, yang dibuat sampai tahap *frontend*, tanpa membangun sistem yang bisa dijalankan.
2. Desain dibuat khusus untuk skenario pemesanan *dine-in* dan tidak mencakup fitur *takeaway, delivery*, atau metode pembayaran.

3. Evaluasi kesesuaian rancangan aplikasi pemesanan makanan dan minuman berbasis *web* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur kesesuaian rancangan aplikasi dengan keinginan pengguna.

Asumsi dari tugas akhir ini adalah:

1. Diasumsikan bahwa pelanggan dapat memahami dan menggunakan rancangan antarmuka aplikasi pemesanan makanan dan minuman berbasis *web* dengan mudah.
2. Diasumsikan bahwa penggunaan rancangan aplikasi pemesanan makanan dan minuman berbasis *web* ini mempercepat dan menyederhanakan proses pemesanan dibandingkan metode kasir sebelumnya.

1.6. Sistematika Laporan

1.6.1. **BAB I**

Bab ini menjelaskan alasan mengapa tugas akhir ini dilakukan, yaitu untuk membantu Kafe Papagesha membuat aplikasi pemesanan makanan dan minuman berbasis *web* yang lebih praktis dan efisien. Saat ini, pemesanan masih harus dilakukan dengan datang ke kasir, padahal transaksi sudah digital. Karena itu, dibutuhkan desain UI/UX berbasis *website* agar pelanggan bisa langsung memesan dari meja. Di bab ini juga dijelaskan rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat, batasan, asumsi, dan susunan bab dalam laporan ini.

1.6.2. **BAB II**

Bab ini berisi penjelasan teori-teori yang mendukung tugas akhir, seperti pengertian UI (*User Interface*), UX (*User Experience*), metode Lean UX, serta tools yang digunakan seperti Figma, *Bootstrap*, dan *Laravel*. Bab ini juga memuat ringkasan tugas akhir sebelumnya yang berkaitan dengan desain UI/UX dan penggunaan metode Lean UX.

1.6.3. **BAB III**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan selama proses tugas akhir berdasarkan metode Lean UX. Langkah-langkah tersebut antara lain: mencari referensi (literatur), wawancara, penyebaran kuesioner, membuat asumsi,

merancang MVP (*Minimum Viable Product*), melakukan eksperimen, mengumpulkan *feedback*, melakukan *usability testing* SUS, hingga membuat desain akhir.

1.6.4. **BAB IV**

Bab ini berisi hasil dari proses perancangan, mulai dari desain awal seperti *wireframe*, pembuatan prototipe, serta hasil pengujian langsung kepada pengguna. Pengujian SUS dilakukan untuk mengetahui apakah desain UI/UX yang dibuat sudah mudah digunakan dan nyaman bagi pelanggan.

1.6.5. **BAB V**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari seluruh proses tugas akhir, mulai dari perancangan hingga pengujian aplikasi pemesanan makanan dan minuman di kafe Papagesha Cabang Majalengka. Kesimpulan diambil berdasarkan hasil analisis data dan pengujian yang telah dilakukan. Selain itu, penulis juga memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut, baik dari sisi fitur, tampilan desain, maupun penggunaan teknologi tambahan yang bisa meningkatkan pengalaman pengguna dan mendukung operasional kafe secara lebih optimal.

1.6.6. **Daftar Pustaka dan lampiran**

Bagian ini mencantumkan semua referensi yang digunakan dalam tugas akhir, seperti buku, jurnal, dan artikel. Lampiran berisi dokumen pendukung seperti wawancara dan kuisioner.