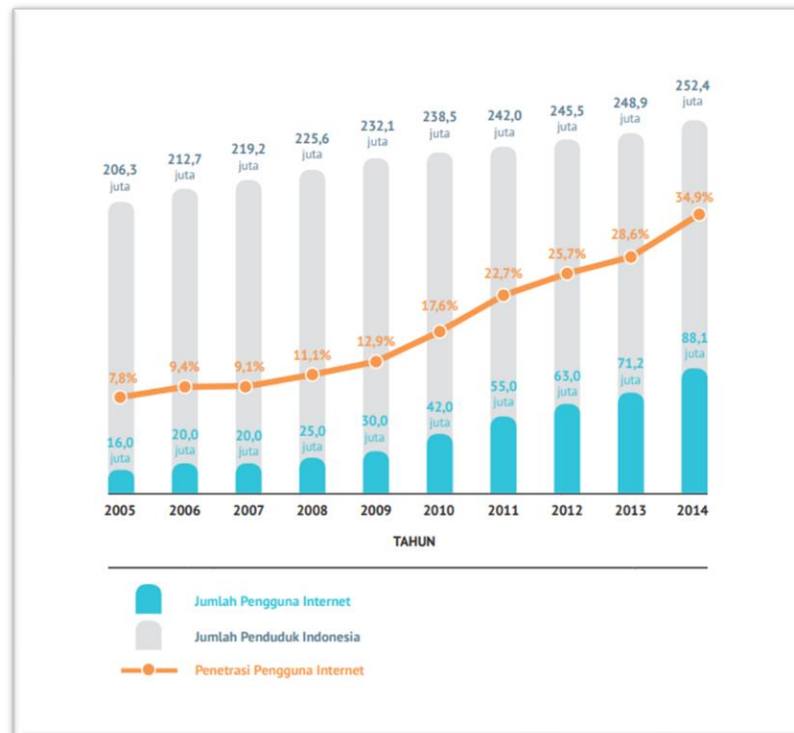


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era yang terus berkembang ini, teknologi menjadi salah satu aspek utama yang tumbuh lebih cepat di masa depan, dan menjadi pendorong utama perubahan dalam berbagai macam aspek, termasuk perekonomian, perdagangan, dan gaya hidup masyarakat, dilihat dari sistem penggunaannya. Teknologi adalah suatu sarana atau sistem yang berfungsi memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi manusia. Sangat jelas bahwa teknologi telah mengubah keadaan sistem perekonomian khususnya, dalam hal transaksi dan pembayaran yang dulunya dilakukan secara manual, kini sudah bisa dilakukan dilakukan secara online. Besar kemungkinan perubahan ini terjadi akan mempengaruhi sistem keuangan bank dan non bank lembaga keuangan serta masyarakat pada umumnya. Teknologi memudahkan orang mengirim uang dan transaksi lainnya secara online menggunakan ponsel mereka [1]. Menurut *Lucas* dan *Romer*, tenaga kerja dengan luas pengetahuan, pendidikan tinggi, dan pelatihan profesional dapat mempercepat perkembangan industri dan teknologi. Dampaknya, aktivitas produksi nasional dapat ditingkatkan lebih cepat [2].



Gambar 1.1 Data pengguna internet di indonesia
sumber : APJII.co.id , Document 2014

Data di atas menunjukan hasil jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun yang diambil dari asosiasi penyedia layanan internet indonesia, dari tahun 2005 hingga tahun 2014 dimana indonesia menjadi salah satu negara yang terbanyak pengguna internet dan mengalami peningkatan yang signifikan. artinya bangsa indonesia merupakan negara yang sedang berkembang berpartisipasi dalam proses digitalisasi. Karena masyarakat Indonesia sudah mulai melakukan perubahan transaksi dari offline ke online sehingga internet dianggap sebagai hal yang sangat penting. Perkembangan teknologi mempunyai pengaruh terhadap pertumbuhan perdagangan, khususnya diempat bagian penting kali ini yaitu, perekonomian indonesia, lapangan kerja, belanja publik tingkat, dan pertumbuhan ekonomi [1]. Melihat adanya fenomena kenaikan pengguna internet secara signifikan dan akan terus berkembang dari tahun ke tahun, maka penting bagi para pelaku bisnis yang masih menggunakan metode penjualan tradisional untuk beralih menerapkan digitalisasi pada proses bisnis mereka, terutama bagi bisnis yang tergolong dalam

kategori usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang memiliki peranan besar dalam mendorong kemajuan perekonomian nasional [3].

Serta penting juga bagi para pelaku bisnis untuk menerapkan strategi yang tepat dalam membantu keputusan pelanggan untuk melakukan pembelian produk. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah penjualan serta pendapatan bisnis, agar dapat bertahan dan bersaing di era ekonomi digital. Terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan pelanggan merupakan dua faktor pendorong terjadinya pembelian oleh pelanggan [4]. beberapa tahun terakhir, perekonomian yang berkembang pesat dapat mengubah cara bisnis beroperasi karena pengaruh kemajuan dan inovasi teknologi. Sehingga sekarang banyak pelanggan yang mulai memanfaatkan teknologi lebih dari sebelumnya. Yang mengakibatkan pengalaman dari pengguna menjadi salah satu faktor penting lainnya dalam perjalanan dan kelangsungan pelaku bisnis kompetitif di industri. Perubahan ini memaksa banyak pihak pemilik bisnis memikirkan kembali kehadiran mereka, baik secara fisik maupun *digital* [5].

Cafe travel adalah sebuah UMKM yang bergerak di bidang penjualan pizza, minuman soft drink, dan kopi sejak tahun 2022. Saat ini, *Cafe travel* menghadapi tantangan dalam pengelolaan data penjualan yang masih dilakukan secara manual, yang sering menyebabkan berbagai masalah seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan dalam pengambilan keputusan bisnis, dan kehilangan struk penjualan yang mengganggu pencatatan hasil penjualan. Untuk mengatasi hal ini, *Cafe travel* mengembangkan sistem berbasis web yang mampu meningkatkan efisiensi operasional dengan menyediakan pencatatan transaksi yang lebih akurat dan efisien. Sistem yang dibuat juga diharapkan dapat memungkinkan penambahan variasi pesanan yang difokuskan pada menu pizza guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengintegrasikan hasil penelitian dan evaluasi terhadap respon pengguna agar fitur yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Melalui langkah ini, *Cafe travel* berharap dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus mendukung pertumbuhan bisnis yang lebih baik.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana tampilan UI *based on prototype* yang dibuat sebagai penelitian UI/UX dengan pendekatan metode *user-centered design* mendapatkan hasil yang diharapkan, agar dapat dilakukan pengembangan terhadap *prototype* yang diteliti ?
2. Bagaimana cara mengembangkan sistem berbasis web yang dapat mendukung proses penjualan secara *online* dengan efisien ?
3. Bagaimana cara mengembangkan fitur sistem kustomisasi produk khusus untuk *menu* pizza dapat menambah tingkat kepuasan pelanggan dalam pembelian produk sekaligus menambah variasi pilihan ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, inti pembahasan dalam tugas akhir ini berfokus pada pengembangan sistem untuk *Cafe travel*. Sistem ini mencakup penelitian UI/UX dengan pendekatan *user-centered design*, dukungan terhadap proses penjualan, fitur kustomisasi produk (khusus *menu* pizza), serta pengelolaan data. Agar pembahasan lebih terarah, masalah tersebut dibatasi pada beberapa aspek, yaitu:

1. Sistem hanya terintegrasi dengan midtrans hanya dalam cakupan mode sandbox
2. Sistem hanya mendukung dua mode tampilan desktop dan mobile
3. Penelitian UI/UX yang dilakukan hanya mencakup proses bisnis yang relevan dengan kebutuhan website.
4. Sistem belum mendukung fitur kupon atau penerapan diskon, sehingga harga produk yang ditampilkan masih bersifat tetap (*fixed*) tanpa adanya opsi potongan harga.

5. Fitur kustomisasi pesanan pada sistem hanya tersedia untuk produk pizza, sehingga produk lain, seperti kopi dan es boba, tidak memiliki fitur kustomisasi
6. Seluruh fitur yang tersedia dalam sistem hanya dapat diakses oleh pelanggan yang telah terdaftar. Pelanggan yang tidak melakukan registrasi tidak dapat menggunakan fitur secara penuh."



1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka tugas akhir ini memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut :

A. Tujuan Penelitian

1. Mengembangkan sistem yang memberikan pengalaman UI/UX berbasis kepuasan pelanggan dalam menggunakan sistem.
2. Mengembangkan sistem yang mendukung kegiatan penjualan produk serta mempermudah pengelolaan data penjualan pada *Cafe travel*.
3. Mengembangkan sistem yang memungkinkan variasi pesanan dengan menyediakan fitur kustomisasi untuk *menu pizza*.

B. Manfaat Penelitian

1. Mendigitalisasikan proses penjualan produk pada *Cafe travel*, sehingga lebih efisien dan terstruktur.
2. Memberikan pengalaman UI/UX yang lebih baik bagi pelanggan *Cafe travel*.
3. Meningkatkan variasi pilihan pelanggan melalui fitur kustomisasi untuk *menu pizza*.
4. Mengembangkan sistem yang dapat meningkatkan pengelolaan data *Cafe travel*, sehingga dapat menangani kesalahan pencatatan dan hilangnya data penjualan, ataupun mendukung keputusan bisnis yang lebih cepat melalui data yang terstruktur.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam tugas akhir ini akan dilakukan proses pengumpulan data dan pengembangan sistem. Metode-metode yang akan digunakan untuk kedua proses tersebut agar hasil dari pengerjaan tugas akhir ini dapat memenuhi tujuan dan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1.5.1 Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk keperluan pengerjaan tugas akhir ini akan dilakukan dengan tiga metode, yaitu studi literatur, observasi, dan pengumpulan data. Data-data yang dikumpulkan berkaitan dengan proses penjualan dan pengelolaan data, serta pengembangan *website* dan sistem rekomendasi untuk *Cafe travel*.

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait penelitian atau pengembangan sistem serupa yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Informasi-informasi tersebut diperoleh dari mempelajari jurnal-jurnal terdahulu dan buku-buku yang bersangkutan.

Observasi dilakukan dengan mengamati dan mempelajari sistem website instansi lain yang juga bergerak pada bidang bisnis *cafe* lainnya. *Website* yang akan di amati antara lain berasal dari *lacrema malta* [35], *pizza hut* [36], dan *Dominos* [37]. Hal ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kinerja sistem yang serupa, serta melihat kelebihan dan kekurangan yang dimiliki sistem tersebut agar dapat digunakan untuk pengembangan sistem tugas akhir ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan pemilik *Cafe travel* untuk mendapatkan informasi terkait alur dari proses bisnis *cafe* mulai dari penjualan hingga pengelolaan data *cafe*. Selain itu, metode ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait fungsi-fungsi yang dibutuhkan pengguna dalam sistem yang akan dikembangkan.

1.5.2 Metodologi Pengembangan Sistem

Proses pengembangan sistem pada tugas akhir ini akan dilakukan berdasarkan metodologi *system development life cycle* (SDLC) & *user centered design* (UCD). SDLC merupakan sebuah siklus pengembangan sistem yang terdiri dari empat fase fundamental, yaitu *planning*, *analysis*, *design*, dan *implementation*. Terdapat beberapa kategori dalam metodologi SDLC. Kategori metodologi yang akan digunakan pada tugas akhir ini adalah *rapid application development* dengan pendekatan metode *prototyping*. Metode tersebut dipilih karena tepat untuk diterapkan dalam proyek yang memiliki jangka waktu pendek seperti tugas akhir ini. Selain itu, metodologi *rapid application development* yang mendukung perubahan cepat dan kebutuhan pengguna dapat memberikan gambaran serta melibatkan secara langsung pengguna dalam memberikan *feedback* terhadap sistem yang sedang dikembangkan. Dengan demikian, proses pengembangan sistem dapat lebih fleksibel dan efisien terhadap perubahan serta sesuai dengan kebutuhan pengguna [2]. Begitu juga terkait penerapan *User Centered Design* pada topik kali ini, dimana semua kebutuhan dari segi tampilan dan segala bentuk interaksi yang nanti nya akan menjadi perilaku utama sebagaimana pada sistem yang akan dibuat nanti, akan berdasarkan output dari kepuasan pengguna [3][4].

1.6 Sistematika

Penulisan Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini. Teori-teori tersebut antara lain mengenai usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), *user interface & user experience* (UI/UX) dan metode *user centered design*, *system development life cycle* (SDLC), *unified modelling language* (UML), *database management system* (DBMS), dan teknologi pemrograman *web*. Selain itu, terdapat tabel berisi ringkasan penelitian terdahulu yang meneliti hal serupa dengan tugas akhir ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kerangka pikir, dari metodologi yang akan di gunakan sebagai penelitian, serta di lakukannya analisis awal terhadap sistem dan yang terakhir adalah, pembahasan tentang metode pengembangan dimana membahas tentang hasil dari penelitian yang di dasari dengan 3 aspek penting (*competitive analysis, user flow, user persona*)

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM USULAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai perancangan usulan sistem penjualan dan pengelolaan data *Cafe travel* yang akan dibangun. Perancangan tersebut meliputi analisis kelayakan sistem *based on user centerd design*, penggambaran proses bisnis sistem, serta perancangan komponen sistem seperti *database*, fitur kustomisasi produk, dan antarmuka dari sistem.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari perancangan dan pengembangan sistem yang telah dilakukan, serta saran untuk penelitian serupa selanjutnya.