

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era Revolusi Industri 4.0 teknologi saat ini terus berkembang dan memiliki banyak inovasi-inovasi baru. Penggunaan teknologi juga tidak semata-mata hanya untuk informasi dan komunikasi saja, tetapi juga penjualan banyak dilakukan menggunakan teknologi digital. Melihat penggunaan teknologi di Indonesia sekarang tidak hanya digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar saja. Menurut data yang diberikan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Indonesia per Agustus 2023 Indonesia memiliki 65,5 juta Usaha Micro, Kecil, Menengah (UMKM) [1]. Selain itu sebanyak 27 juta UMKM yang sudah beralih ke digital, seperti membuat marketplace, media sosial, dan website [2]

Melihat perekonomian saat ini, banyak sekali industri yang bergerak dibidang *food and beverage* baik perusahaan, startup, ataupun UMKM. Salah satunya adalah Warung Rame's. Warung Rame's merupakan salah satu UMKM yang menjual makanan-makanan khas Indonesia dan telah berdiri sejak 2020 berlokasi di Goldfinch, BSD, Kab. Tangerang. Visi Misi dari Warung Rame's adalah memperkenalkan beragam makanan khas Indonesia, dan membawa konsep prasmanan. Ada ragam menu dari lauk pauk, sayuran dan berbagai macam nasi yang bisa dipilih sesuai keinginan kostumer. UMKM, termasuk yang bergerak di sektor *food and beverage* seperti Warung Rame's, menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan daya saing di tengah persaingan yang semakin ketat. Berdasarkan wawancara dengan pemilik Warung Rame's, ditemukan bahwa sistem konvensional yang masih digunakan—seperti flyer, banner, dan papan bunga—membatasi jangkauan promosi dan efektivitas komunikasi dengan pelanggan [3].

Selain itu, ketergantungan pada media sosial, seperti Instagram, dinilai kurang memadai karena sifatnya yang tidak sepenuhnya mendukung kebutuhan pelanggan untuk mengakses informasi secara mudah dan komprehensif [3]. Dengan tingginya tingkat persaingan di kawasan BSD dan Gading Serpong, digitalisasi melalui pembangunan website menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya saing Warung Rame's. Saat ini, metode promosi konvensional seperti banner, papan bunga, dan flyer dianggap kurang efektif dalam menjangkau target pasar yang lebih

luas. Media sosial, meskipun sudah digunakan, juga memiliki keterbatasan dalam menyampaikan informasi secara mendetail dan ramah pengguna. Website yang dirancang secara intuitif dan *user-friendly* dapat membantu pelanggan memahami konsep layanan Warung Rame's yang mengusung cita rasa rumahan dengan pilihan menu yang variatif. Platform ini juga dapat memberikan informasi yang lebih jelas mengenai menu, proses pemesanan, dan keunggulan lainnya, sehingga mampu mengurangi kebingungan pelanggan baru. Selain itu, website dapat mendukung upaya promosi dan memperluas jangkauan pasar, terutama di lingkungan sekitar kampus dan kawasan perumahan yang menjadi target utama Warung Rame's [3].

*User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) saat ini sangat penting, terutama dalam hal tampilan produk secara visual dan kegunaannya. Dalam perancangan *User Interface*, penampilan visual harus mudah dilihat dan digunakan karena hal ini sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian sebelumnya menekankan pentingnya kedua hal, yaitu UI dan UX, dalam pengembangan perusahaan. Oleh karena itu, yang dipaparkan dalam penelitian Perancangan UI/UX website Komplain UPN Veteran, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa 94% orang menilai website ini bagus berdasarkan perhitungan menggunakan skala Likert [4].

Penggunaan metode *design thinking* terbukti memberikan hasil yang efektif dalam pengembangan laman. Sebagai contoh, penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa penerapan tahapan-tahapan dalam *design thinking* mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik [5]. Studi ini berfokus pada pengembangan website sistem informasi untuk Universitas Jenderal Soedirman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses yang dilakukan berhasil menjawab kebutuhan pengguna secara spesifik dan relevan. Baik peneliti maupun pengguna menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap hasil akhir dari pengembangan website tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa *design thinking* tidak hanya mendukung terciptanya solusi yang berpusat pada pengguna, tetapi juga memastikan bahwa solusi tersebut praktis dan dapat diterapkan secara nyata. Website yang dirancang juga memberikan dampak positif bagi sivitas akademika Universitas Jenderal Soedirman. Dengan adanya sistem informasi yang jelas dan terstruktur, proses komunikasi dan akses informasi menjadi lebih efisien. Temuan ini memperkuat relevansi *design thinking* sebagai pendekatan yang ideal untuk merancang laman yang tidak hanya intuitif, tetapi juga mampu meningkatkan efisiensi operasional pengguna [5].

Tidak hanya itu penelitian sebelumnya mengenai implementasi design

thinking dalam UI/UX pembuatan aplikasi CareerHunt menunjukkan hasil bahwa pengguna aplikasi puas dengan hasil akhir. Hal yang membuat pengguna puas adalah design dari aplikasi dan informasi yang lengkap didalam aplikasi. Penelitian sebelumnya juga ditemukan bahwa penggunaan metode design thinking mempermudah penyelesaian masalah yang ada. Dengan menggunakan metode ini peneliti bisa menggunakan feedback untuk pengembangan aplikasi [6].

Adapula penelitian lainnya yang menggunakan metode design thinking untuk pembangunan website. Penelitian sebelumnya merancang website untuk PT. Berkarya Abdi Sejahtera menggunakan metode design thinking. Penelitian ini menghasilkan hasil website yang inovatif. Melihat perhitungan hasil akhir kepuasan pengguna dengan metode design thinking mendapatkan angka 84% yang artinya website berhasil dibuat, dan pengguna merasa puas. Peneliti juga menyimpulkan bahwa metode design thinking cocok untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pengguna [7].

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penggunaan metode design thinking dapat berjalan efisien dan efektif, karena tahap-tahapan yang ada harus sesuai prosedur mulai dari ide, inovasi, hingga hasil akhirnya. Dalam perancangan website ini menggunakan metode *design thinking* [8].

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan Warung Rame's akan sistem yang lebih modern dan efisien, sekaligus membantu perusahaan dalam memperluas jangkauan pasar serta meningkatkan daya saing di industri kuliner. Dengan konsep yang tidak rumit namun efektif, website ini diharapkan mampu memperkuat identitas Warung Rame's sebagai pelopor warteg modern di Serpong. Selain itu diharapkan juga dengan website ini bisa meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan dalam berinteraksi dengan layanan yang ditawarkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan permasalahan yang ditarik oleh peneliti dan memahami serta menganalisis permasalahan secara mendalam sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun website Warung Rame's dengan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan kostumer Warung Rame's dari para pelanggan menggunakan metode UAT?

### 1.3 Batasan Permasalahan

Batasan permasalahan merupakan keterbatasan peneliti dalam pengerjaan. Peneliti memiliki beberapa keterbatasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem ini dirancang dan dibangun diperuntukkan untuk admin sebagai pemilik usaha dan user sebagai pelanggan Warung Rame's.
2. Penelitian tidak mencakup integrasi sistem pembayaran online atau pengelolaan data transaksi dalam skala penuh.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan keinginan yang ingin dicapai oleh peneliti dari hasil-hasil yang sudah didapatkan sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun website Warung Rame's dengan metode *Design Thinking*.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna dari pelanggan Warung Rame's menggunakan metode UAT.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk stakeholder Warung Rame's dan juga pengguna website, manfaat dari penelitian itu sendiri sebagai berikut :

1. Dapat menyediakan sistem yang mendukung proses pemesanan dan pengelolaan orderan di Warung Rame's.
2. Dapat mempermudah pengguna untuk memesan atau melihat menu dari Warung Rame's.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

- Bab 1 PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang

akan diteliti, tujuan penelitian, serta mengidentifikasi masalah Warung Rame's menggunakan metode Design Thinking yang sudah dipilih.

- Bab 2 LANDASAN TEORI

Dalam bab 2 berisikan uraian-uraian teori mengenai website, User interface, user experience, metode design thinking, user acceptance test, dan skala likert. Uraian teori akan didukung dengan literatur yang relevan.

- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab 3 metodologi penelitian akan menjabarkan dengan rinci penggunaan metode design thinking, pengumpulan data dan analisis data.

- Bab 4 HASIL DAN DISKUSI

Dalam bab 4 akan menjabarkan hasil penelitian yang ditemukan dan hasil yang telah dikembangkan yang relevan dengan teori dan metodologi.

- Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab 5 akan mencakup kesimpulan dari semua temuan penelitian. Selain itu juga akan berisikan saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang sama.

