

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UMKM (Usaha mikro kecil, menengah) ialah sebuah usaha kecil yang didirikan dari usaha keluarga atau perorangan. UMKM biasanya bergerak dibidang usaha menengah yang didirikan dalam bentuk kelompok atau individual, UMKM kerap kali ditemui masih menggunakan sistem tradisional yang dimana pemesanannya masih dilakukan secara manual ini menunjukkan bahwasanya banyak sekali kelompok UMKM yang masih tertinggal di era digital ini.

UMKM punya peran yang penting benar dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia, pasalnya UMKM dijadikan sebagai tulang punggung yang cukup signifikan dan pemerintah kerap memberikan perhatian serta dukungan dalam memajukan usaha-usaha yang ada di Indonesia ini dengan harapan membuka lapangan pekerjaan (Dewi et al. 2022). Harapan yang dirasa paling realistis untuk kemajuan Indonesia adalah pemerintah berharap kepada muda-mudi yang ada untuk menuangkan ide-ide kreatif dan visi misi yang jelas sebelum mendirikan sebuah usaha kecil.

Soto Haji Asmawi adalah salah satu contoh UMKM yang didirikan oleh seorang anak muda berusia 24 tahun, yang dimana beliau ini menjadi anak yang dititipkan usaha keluarganya yang sedang berkembang. Ahmad Reza adalah anak muda yang memiliki kemauan dan integritas tinggi dalam memajukan UMKM Indonesia, Reza beranggapan bahwa Indonesia memiliki keunggulan dalam bidang kuliner seperti yang diketahui banyak orang umumnya Indonesia tidak hanya tentang alamnya seperti Pantai dan gunung tapi Indonesia juga menjadi salah satu negara terkaya dengan hasil bumi yang melimpah maka dari itu Reza tidak ingin menyia-nyaiakan kesempatan yang baik. Soto Haji Asmawi tergolong dalam Usaha Mikro karena di soto Haji Asmawi menyediakan berbagai hidangan soto mulai dari soto ayam, hingga soto daging.

Dengan berjalannya perkembangan waktu, soto haji asmawi ini mengalami peningkatan yang signifikan karena memiliki citarasa yang baik membuat pelanggan

berbondong-bondong datang ke toko haji asmawi untuk memesan menu terbaik yang disediakan di toko tersebut. Berjalanya waktu pelanggan merasa kurang puas dengan cara pencatatan pemilihan menu yang dilakukan karyawan toko pasalnya karyawan kerap beberapa kali salah dalam menulis pesanan yang diinginkan karyawan.

Pada era yang semakin mengutamakan peran digital pemilik toko soto haji asmawi yang bernama Ahmad Reza memiliki ide untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dalam usaha UMKM yang Beliau miliki. Pemesanan makanan berbasis website mampu dianggap menjadi solusi untuk suatu permasalahan yang terjadi dalam toko tersebut karena pembuatan website tersebut menggunakan metode UCD dan dibantu dengan melalui wawancara terhadap pelanggan untuk mengetahui fitur apa saja yang pelanggan butuhkan untuk menjadikan website yang baik.

Perancangan antarmuka yang baik tidak dapat dilakukan hanya berdasarkan persepsi desainer atau pemilik usaha. Pendekatan yang berorientasi pada pengguna diperlukan untuk memastikan sistem benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, penelitian menggunakan metode User Centered Design (UCD), yakni sebuah pendekatan perancangan sistem yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari seluruh tahapan pengembangan. Dalam metode ini, pengguna dilibatkan secara langsung mulai dari tahap identifikasi kebutuhan, perancangan antarmuka, hingga evaluasi hasil desain. Pendekatan ini diyakini dapat menghasilkan sistem yang tidak hanya baik secara fungsi saja, tapi juga mudah digunakan dan ngasih kepuasan buat pengguna.

Pemilihan metode UCD didasari oleh beberapa pertimbangan. Pertama, metode ini telah terbukti efektif dalam menghasilkan desain antarmuka dengan tingkat usability tinggi, yaitu kemudahan dalam penggunaan dan efektivitas sistem dari sudut pandang pengguna. Kedua, UCD bersifat iteratif, artinya proses perancangan dilakukan melalui beberapa tahap yang disertai umpan balik langsung dari pengguna. Hal ini memungkinkan pengembang untuk menyesuaikan desain sesuai kebutuhan nyata di lapangan. Ketiga, berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, metode UCD telah banyak diterapkan dalam pengembangan aplikasi berbasis web, tetapi umumnya masih berfokus pada aplikasi promosi produk, perbankan, atau edukasi — bukan pada sistem pemesanan makanan di lingkungan UMKM kuliner. Di sinilah terletak kesenjangan (research gap) yang menjadi dasar dari penelitian ini.

Dari hasil tinjauan literatur, ditemukan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas aspek UI/UX secara umum tanpa mengaitkannya secara spesifik dengan sistem pemesanan makanan pada UMKM, Desain UI/UX pada aplikasi berbasis web untuk pemasaran produk UMKM menggunakan metode tersebut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan peningkatan efektivitas promosi, namun tidak menyoroti proses pemesanan atau transaksi pelanggan. Penelitian Salsabilah, Wahyuddin, and Sari (2022) menerapkan pendekatan *Used Centered Design* pada aplikasi berbasis website dan menghasilkan *prototype* antarmuka yang baik, tetapi fokusnya masih sebatas pencatatan layanan internal, bukan interaksi pelanggan secara langsung, (Ravelino and Susetyo 2023) Sementara itu menerapkan UCD dalam konteks aplikasi berbasis website belum ada implementasi yang menyentuh sektor kuliner skala UMKM, (Anggoro, Triayudi, and ... 2023). Yang menunjukkan bahwa penerapan UCD yang dikombinasikan dengan metode perhitungan riset data yang ngegunain *System Usability Scale* (SUS) metode ini memberikan evaluasi kuantitatif terhadap kepuasan pengguna. Nah dengan ini, penerapan metode ini pada UMKM masih jarang dilakukan karena keterbatasan sumber daya dan pemahaman teknis. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menerapkan metode UCD secara sistematis dalam merancang antarmuka sistem pemesanan makanan, sekaligus melakukan uji usability ngegunain *System Usability Scale* (SUS) untuk ngukur tingkat keberhasilan pengembangan sistem.

Peneliti memilih judul “Pengembangan User Interface pada Sistem Mesanan Makanan Ngegunain Metode User Centered Design (UCD) untuk Meningkatkan Pengalaman dan Kepuasan Pengguna” adalah karena topik ini memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan nyata yang dihadapi pelaku UMKM di Indonesia. Transformasi digital pada sektor kuliner, khususnya pada skala usaha kecil dan menengah, masih menghadapi banyak hambatan seperti keterbatasan modal, minimnya literasi digital, dan belum adanya sistem yang benar-benar disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan solusi praktis berupa rancangan antarmuka pengguna berbasis web yang mudah digunakan oleh pelanggan serta dapat diimplementasikan langsung oleh pemilik usaha tanpa memerlukan biaya besar.

Penelitian ini memiliki signifikansi strategis dalam mendukung agenda transformasi digital nasional yang dicanangkan oleh pemerintah. Implementasi sistem pemesanan berbasis web pada UMKM seperti Soto Sob Hj. Asmawi berpotensi meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, meminimalkan risiko kesalahan dalam pencatatan pesanan, mempercepat alur transaksi, serta meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Dari perspektif akademik, kontribusi ini kajian pada pengembangan keilmuan di bagian sistem informasi, khususnya terkait penerapan metode *User Centered Design* (UCD) pada konteks usaha kecil dan menengah.

Secara konseptual, penelitian ini memperluas khazanah literatur mengenai implementasi pendekatan *User Centered Design* dalam pengembangan sistem berbasisnya web, terutama pada sektor kuliner yang menuntut interaksi intensif antara konsumen dan penyedia layanan. Dari sisi praktis, diharapkan ini penelitian bisa ngehasilin prototipe sistem pemesanan makanan yang punyaa fungsionalitas optimal, mudah dioperasikan, serta dapat dijadikan rujukan bagi UMKM lain dalam merancang dan mengembangkan sistem serupa. Lebih lanjut, penelitian ini juga berperan sebagai pedoman bagi pengembang sistem untuk menegaskan urgensi keterlibatan pengguna secara aktif dalam setiap tahapan perancangan dan pengembangan antarmuka sistem.

Dengan mempertimbangkan berbagai hal tersebut, penelitian ini menjadi penting karena:

1. Terdapat permasalahan nyata dalam proses pemesanan makanan di UMKM Soto Sob Hj. Asmawi yang menghambat efisiensi dan kenyamanan pelanggan.
2. Belum tersedia sistem pemesanan berbasis web yang dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna di sektor UMKM kuliner.
3. Masih sedikit penelitian yang menerapkan pendekatan UCD secara komprehensif dalam pengembangan sistem pemesanan makanan.
4. Adanya peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional melalui rancangan antarmuka yang berorientasi pada pengguna.

Demikian dengann penelitian ini diharapkan banget tidak Cuma ngasih kontribusi teoritis ke pengembangan ilmu pengetahuan di bidang desain antarmuka

dan pengalaman pengguna, tapi juga memberikan manfaat praktis bagi UMKM dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di digital era sekarang.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka diidentifikasi masalah yang didapat yaitu :

1. Bagaimana cara meningkatkan efektivitas sistem pemesanan yang saat ini masih sederhana agar dapat mengurangi antrian Panjang dan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan saat melakukan pemesanan?
2. Bagaimana cara memaksimalkan kesalahan dalam pengantaran menu hidangan yang dilakukan beberapa karyawan terhadap pesanan pelanggan yang dikarenakan ramainya pengunjung yang menimbulkan komplain customer kepada karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang di atas, tujuan penelitian yang didapat yaitu:

1. Membangun sistem pemesanan yang mengacu pada kebutuhan Design Interface kaum milenial
2. Mendesain sistem pemesanan dengan fitur yang informatif dan lengkap sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan diharapkannya ini penelitian bisa memberikan manfaat yang baik dari sisi akademik, praktis, maupun sosial. Manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Ini Penelitian ngasih kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya dalam aspek perancangan antarmuka pengguna (User Interface) dan pengalaman pengguna (User Experience) dengan User Centered Design (UCD).

2. Manfaat Praktis

Sisi praktisnya, ini penelitian diharapin dapat ngasih solusi konkret terhadap permasalahan yang dihadapi oleh UMKM Soto Sob Hj. Asmawi, khususnya dalam proses pemesanan makanan.

3. Manfaat Sosial dan Ekonomi

Melalui penerapan sistem pemesanan berbasis digital, UMKM dapat meningkatkan daya saing di tengah perkembangan teknologi yang semakin cepat. Digitalisasi proses pemesanan akan menciptakan efisiensi waktu dan tenaga, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas usaha.

4. Manfaat bagi Peneliti

Lewat ini penelitian, peneliti dapat memahami lebih banyak bagaimana proses sistem perancangan dilakukan berdasarkan kebutuhan pengguna, mulai dari tahap observasi, perancangan antarmuka, hingga evaluasi hasil menggunakan metode ilmiah.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini lebih terfokus dan tidak menyimpang dari tujuan utamanya, perlu untuk menetapkan batasan masalah yang membentuk ruang lingkup pembahasan, sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokusin pada aspek pengembangan antarmuka pengguna (User Interface/UI) dari sistem pemesanan makanan pada UMKM Soto Sob Hj. Asmawi.
2. Platform yang dikembangkan dibatasi pada sistem berbasis web (website), bukan aplikasi mobile native. Pemilihan platform web dilakukan karena lebih mudah diakses oleh pengguna tanpa perlu instalasi aplikasi tambahan serta sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan UMKM.
3. Metode yang digunakan dalam proses pengembangan ialah *User Centered Design* (UCD). Seluruh tahap-tahap ini penelitian dimulai dari analisis kebutuhan, perancangan desain, sampai evaluasi—difokuskan pada pendekatan yang menempatkan pengguna sebagai pusat pengembangan sistem.
4. Pengujian sistem hanya dilakukan pada aspek *usability* (penggunaan yang gampang dan kepuasan dari pengguna), yang diukur dari metode *System Usability Scale* (SUS).
5. Subjek penelitian dibatasi pada pelanggan dan pemilik usaha Soto Sob Hj. Asmawi sebagai pengguna utama sistem.

6. Ruang lingkup fungsional sistem pemesanan meliputi tampilan daftar menu, pemilihan makanan, konfirmasi pesanan, dan tampilan riwayat pesanan. Fitur-fitur tambahan seperti pembayaran digital, manajemen stok bahan, atau sistem keanggotaan pelanggan belum dikembangkan dalam penelitian ini karena tidak termasuk prioritas utama.
7. Penelitian dilakukan dalam periode waktu terbatas, sehingga hasil pengembangan yang disajikan masih dalam bentuk prototype atau rancangan antarmuka interaktif, bukan sistem yang sepenuhnya siap diimplementasikan secara komersial.
8. Penelitian difokuskan pada peningkatan pengalaman pengguna (User Experience/UX) melalui optimalisasi tampilan dan interaksi pengguna pada sistem pemesanan makanan, tanpa melibatkan analisis mendalam terhadap strategi pemasaran digital atau optimasi bisnis.

