

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang terus berkembang berdampak ke beberapa sektor usaha salah satunya adalah usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) terutama di bidang *food and beverages* atau restoran. UMKM merupakan kegiatan usaha perdagangan yang dikelola oleh organisasi usaha atau badan usaha, bisa juga perseorangan, dan sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan pada undang-undang nomor 20 tahun 2008 (Journal Entrepreneur, 2020). Salah satu tempat yang memfasilitasi banyak UMKM adalah Hallway Space. Hallway Space merupakan salah satu ruang kreatif dengan aneka ragam produk industri kreatif salah satunya adalah kuliner.

Banyak sekali inovasi teknologi yang membantu aktivitas di Hallway Space. Beberapa aktivitas yang dapat dipermudah dengan teknologi yaitu pemesanan dan pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan, serta tenant melakukan pengelolaan transaksi. Tenant yang berada di Hallway Space sudah memiliki sebuah sistem yang digunakan untuk pengelolaan transaksi yaitu Sistem Tenant Hallway Space. Sistem yang digunakan tenant dapat melakukan update pesanan, update menu, update profile, dan pengecekan laporan penjualan. Akan tetapi dari sisi pelanggan yang berada di Hallway Space masih melakukan pemesanan dan pembayaran secara manual. Penelitian ini merupakan lanjutan dari Sistem Tenant Hallway Space yang sudah ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pelanggan di Hallway Space, pelanggan mendapati beberapa permasalahan atau kesulitan pada saat melakukan pemesanan dan pembayaran. Masalah yang dialami yaitu, pelanggan harus mengantri di kasir atau tempat pemesanan pada tenant atau restoran yang diinginkan. Selain itu pelanggan mendapati tenant hanya menerima pembayaran secara tunai. Terdapat beberapa kasus seperti, pelanggan mendapatkan pesanan yang tidak sesuai dengan yang dipesan.

Dari permasalahan yang ada diperlukan sebuah sistem yang dapat membantu dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan aktivitas

pemesanan dan pembayaran. Sistem yang dapat digunakan untuk mempermudah pelanggan adalah *Self-service technology*. SST merupakan sistem yang dimana pelanggan bisa untuk melakukan semua layanan secara mandiri atau otomatis tanpa harus diberikan layanan secara personal (Wijaya, 2020). Dengan Penggunaan SST dapat membantu pelanggan supaya tidak kesulitan untuk menunggu pegawai menghampiri meja untuk mendapatkan layanan. Menurut (Shin & Perdue, 2019), SST memiliki beberapa kategori berdasarkan tujuannya seperti *mobile SST*, *online SST*, *on site SST*, *transaction service*, dan *self-help service*. Dalam hal ini restoran termasuk dalam kategori *onsite self-service technology* karena kegiatannya dilakukan di restoran. Penggunaan *onsite self-service technology* lainnya seperti pembayaran jalan tol yang menggunakan dompet digital dan pengisian bensin yang dilakukan oleh pelanggan sendiri (Shin & Perdue, 2019).

Penelitian memiliki tujuan yaitu menerapkan *self-service technology* sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh pelanggan yang berada di area Hallway Space, yaitu pemesanan dan pembayaran. Sistem *self-service technology* yang diterapkan berbasis *website*. Penggunaan *website self-service technology* yang diterapkan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan aktivitas pemesanan dan pembayaran di tenant yang berada di area Hallway Space, selain itu *website self-service technology* yang diperuntukan bagi pelanggan ini akan diintegrasikan dengan Sistem Tenant Hallway Space yang sudah ada.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diharapkan mampu dijawab dari penelitian ini adalah bagaimana merancang platform *website self-service technology* untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran pada tenant atau restoran?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tugas akhir ini bertujuan untuk melakukan perancangan platform berupa *website self-service technology* yang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran pada tenant atau restoran.

#### **I.4 Batasan Tugas Akhir**

Batasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada pelanggan yang berada di area Hallway Space.
2. *Website* memiliki fokus pada fungsionalitas pemesanan dan pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan.

#### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari pengerjaan tugas akhir diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Teoritis  
Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau saran untuk penelitian mengenai perancangan *website* SST.
2. Praktis  
Secara praktik, penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan *website* pemesanan dan pembayaran bagi pelanggan.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang permasalahan, mencakup konteks permasalahan yang dihadapi. Selanjutnya, terdapat perumusan masalah yang menjelaskan inti dari permasalahan yang diidentifikasi dari latar belakang. Tujuan tugas akhir juga disampaikan untuk menggambarkan hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini. Selain itu, batasan tugas akhir dijabarkan untuk memastikan penelitian tetap fokus dan terarah. Terdapat pula bagian yang membahas manfaat dari tugas akhir ini, menggambarkan keuntungan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian. Terakhir,

disusun sistematika penulisan untuk memberikan gambaran struktur keseluruhan dari penulisan ini.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan rangkuman literatur teori yang relevan terkait dengan permasalahan, membahas teori, metode, solusi, dan hasil dari referensi atau penelitian sebelumnya yang akan digunakan sebagai acuan dalam perancangan dan penyelesaian masalah. Selain itu, dijelaskan pula perbedaan atau perbandingan antara referensi yang digunakan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, sebagai bukti orisinalitas dan kepatuhan terhadap aspek hak cipta.

## **Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah**

Bab metodologi penyelesaian masalah berfungsi sebagai penjelasan tentang kerangka pemecahan masalah atau model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bagian ini juga dijelaskan langkah-langkah sistematis dalam menyelesaikan masalah, yang mencakup tahapan-tahapan dalam penelitian untuk mencapai solusi.

## **Bab IV Analisis dan Perancangan**

Bab ini menjelaskan Mengenai quick plan yang berisikan analisis dan lalu modeling quick design yang berisikan mengenai pembuatan desain sistem dan perancangan interface.

## **Bab V Pengujian dan Implementasi**

Dalam bab ini, disajikan pengujian menggunakan usability testing, dan diberikan Analisis terkait dengan usability testing yang telah dilakukan. Selain itu juga ditampilkan hasil implementasi *website*, dan hasil dari pengujian user acceptance testing, beserta dengan analisis terkait hasil UAT yang telah dilakukan.

## **Bab VI      Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini menyajikan rangkuman dari penyelesaian masalah dan jawaban terhadap perumusan permasalahan yang diuraikan dalam bagian pendahuluan. Selain itu, bab ini juga berisi saran-saran mengenai solusi yang diajukan sebagai rekomendasi.