

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat menuntut pelaku usaha, terutama UMKM bidang *Food and Beverages* atau restoran, untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas dalam bersaing. Hal ini juga berlaku untuk *tenant* atau restoran yang berada di area Hallway Space, sebuah ruang kreatif yang menjadi tempat berbagai UMKM berkumpul. Namun, masih banyak *tenant* yang menggunakan metode pengelolaan transaksi secara manual, yang mengakibatkan berbagai masalah seperti kesalahan pencatatan dan kesulitan dalam proses pemesanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan *Self-Service Technology* (SST) berbasis *website* sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas proses bisnis pada *tenant* di area Hallway Space.

Penelitian ini menggunakan metode *prototype* dengan mengumpulkan data melalui penelitian kuantitatif dan menguji aplikasi melalui *usability testing* dan *user acceptance testing* (UAT). Dapat dibuktikan dari hasil dari *usability testing* mendapatkan nilai *usability score* 86,8% dan hasil pengujian UAT yang dilakukan terhadap sembilan kriteria menunjukkan bahwa aplikasi *website* ini mencapai kualitas yang baik dan diterima dengan baik oleh pengguna akhir. Aplikasi ini dapat membantu mengatasi masalah pembayaran yang terjadi akibat kesalahan atau kecurangan pelanggan.

Diharapkan bahwa penerapan aplikasi SST berbasis *website* ini akan memberikan manfaat penting dalam meningkatkan kualitas proses bisnis dan pengalaman pengguna bagi *tenant* di area Hallway Space. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teknologi *self-service* di lingkungan bisnis lainnya. Melalui penggunaan teknologi yang lebih efisien dan mandiri, *tenant* di Hallway Space dapat tetap bersaing secara efektif di era persaingan bisnis yang semakin ketat.

Kata kunci - *website, self-service technology, pengelolaan transaksi*