

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliner merupakan suatu hal yang sangat diperhatikan oleh sebagian besar orang dari berbagai kalangan. Terutamanya, ada dari mereka yang lebih memilih makan langsung di restoran, dan ada juga yang memilih untuk menikmati kuliner pilihannya di rumah dengan memesan makanannya melalui jasa *online delivery / transport*. Ketika mereka yang menikmati kuliner di rumah sudah dimudahkan oleh *online delivery*, penikmat kuliner di restoran memiliki beberapa halangan terutamanya pada saat hendak melakukan reservasi atau ketika para penikmat kuliner tersebut memutuskan untuk mengunjungi restoran tanpa direncanakan sebelumnya.

Sering kali terjadi ketika calon pengunjung restoran melakukan reservasi, terdapat hal-hal yang tidak terduga sehingga menyebabkan calon pengunjung terpaksa membatalkan reservasi restoran. Untuk mencegah kerugian yang mungkin terjadi akibat pembatalan reservasi, sudah mulai banyak restoran yang menerapkan sistem denda pembatalan reservasi. Tentunya sistem denda tersebut dapat membuat calon pengunjung merasa tidak nyaman, sebab nominal dendanya pun tidak sedikit.

Tidak hanya melalui reservasi, sering kali didapati pengunjung yang memutuskan untuk langsung mendatangi restoran tanpa melalui reservasi sebelumnya atau dapat dikatakan kunjungan tersebut merupakan kunjungan yang mendadak. Kunjungan yang mendadak tidak akan mengalami masalah jika di restoran tersebut masih tersedia meja yang dapat ditempati, tetapi jika meja di restoran tersebut sudah penuh maka hal ini hanya akan membuang-buang waktu pengunjung. (Kumar & Varun, 2020)

Sejak tahun 2022, mulai bermunculan restoran-restoran baru yang pada akhirnya ramai diperbincangkan di media sosial. Salah satunya terjadi pada restoran Mie Gacoan yang buka sejak pertengahan 2022 lalu, dan berhasil menarik perhatian pengunjung karena harga dari menu yang tersedia cenderung murah. Dikutip dari Tribuntravel diketahui karena harga menu Mie Gacoan yang murah dan ramai diperbincangkan di media sosial, tidak sedikit pengunjung

yang rela antri dari siang hingga malam dengan ratusan nomor antrian. (Febriani, 2022) Tidak hanya Mie Gacoan, hal serupa juga terjadi di beberapa restoran dan salah satunya terjadi di restoran Padang Payakumbuh yang masih terdapat antrian panjang meskipun sudah memasuki hari ke-14 sejak restoran tersebut dibuka. (Kabar6, 2023)

Tidak hanya mengenai reservasi dan antrian pengunjung yang panjang, permasalahan juga dapat ditemukan ketika pengunjung sudah mendapatkan meja di restoran dan telah membuat pesanan makanan. Pesanan dari pengunjung biasanya akan dilayani oleh pelayan restoran secara manual (Kumar & Varun, 2020), baik itu dengan ditulis menggunakan alat tulis pada selembar kertas atau secara digital menggunakan tablet khusus. Tetapi bukannya tidak mungkin pesanan yang datang tidak sesuai dengan permintaan pengunjung karena kelalaian pelayan restoran yang tidak teliti saat menerima pesanan. Pelayanan di beberapa restoran pun seringkali didapati terlalu lama akibat restoran yang sedang ramai pengunjung, sehingga pengunjung hilang kesabaran karena durasi pihak restoran yang terlalu lama menyiapkan pesanan pengunjung.

Pada awal tahun 2023 didapati *review* buruk mengenai salah satu restoran yaitu Bakmie Sedjuk di daerah Cigadung, Bandung. *Review* tersebut dipublikasikan pada salah satu situs milik PergiKuliner, dan berisikan kekeluhan pengunjung mengenai *waiting list* yang lama dengan waktu sekitar 40 menit. Kekesalan pengunjung bukan hanya karena waktu menunggu yang lama, tetapi juga karena pihak restoran yang mempersilahkan rombongan lainnya untuk masuk terlebih dahulu walaupun rombongan tersebut tiba lebih lama daripada pengunjung yang menyampaikan kekesalannya. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan adanya Solusi terhadap sistem penerimaan pengunjung pada restoran-restoran untuk mencegah hal serupa terjadi kembali.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, penulis memberikan usulan solusi berupa aplikasi reservasi restoran yang dapat mempermudah pihak restoran dan juga pengunjung restoran. Aplikasi tersebut nantinya akan membantu pihak restoran dalam menerima reservasi dari pengunjung, sehingga reservasi akan terdata dengan rapih pada sistem dan pihak restoran dapat mencegah kerugian akibat pembatalan reservasi karena reservasi baru akan diterima oleh sistem setelah calon pengunjung menyelesaikan pembayaran pada aplikasi. Calon pengunjung juga akan dimudahkan karena metode reservasi juga dilengkapi dengan durasi pembatalan reservasi, sehingga apabila calon pengunjung membatalkan reservasi dalam jangka waktu yang

telah ditentukan maka calon pengunjung tidak akan dikenakan biaya tambahan dan akan mendapatkan kembali uang yang telah dibayarkan untuk reservasi dengan jumlah yang telah ditetapkan oleh pihak restoran. Fitur pemesanan menu juga akan tersedia pada aplikasi reservasi, sehingga pengunjung dapat memesan menu yang diinginkan bersamaan dengan reservasi tempat dan pengunjung tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan meja juga makanan yang diinginkan. Kesalahan penerimaan pesanan pun akan terhindari, karena pesanan akan diterima langsung oleh sistem dari pengunjung.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Tidak adanya kompensasi atau kesepakatan mengenai pembatalan reservasi secara mendadak yang dilakukan oleh calon pengunjung, sehingga dapat merugikan pihak restoran dan calon pengunjung yang lain.
2. Kurangnya informasi kapasitas pengunjung restoran yang terbatas, sehingga menimbulkan antrian yang panjang ketika pengunjung yang datang melebihi kapasitas.
3. Kurang tepatnya pesanan pengunjung yang telah dipesan saat reservasi, dan menyebabkan pesanan datang lebih lama dari waktu yang seharusnya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Bagaimana cara merancang aplikasi reservasi restoran di Kota Bandung yang dapat dengan mudah diakses, memiliki informasi dan fitur yang lengkap, serta nyaman untuk digunakan oleh masyarakat Kota Bandung?

1.3 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, permasalahan akan dibatasi pada aspek 5W+H di bawah ini :

1. What :
Pembuatan perancangan desain *user interface* aplikasi yang dapat memberikan pengguna kemudahan dalam *survey* dan *booking* restoran.

telah ditentukan maka calon pengunjung tidak akan dikenakan biaya tambahan dan akan mendapatkan kembali uang yang telah dibayarkan untuk reservasi dengan jumlah yang telah ditetapkan oleh pihak restoran. Fitur pemesanan menu juga akan tersedia pada aplikasi reservasi, sehingga pengunjung dapat memesan menu yang diinginkan bersamaan dengan reservasi tempat dan pengunjung tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan meja juga makanan yang diinginkan. Kesalahan penerimaan pesanan pun akan terhindari, karena pesanan akan diterima langsung oleh sistem dari pengunjung.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Tidak adanya kompensasi atau kesepakatan mengenai pembatalan reservasi secara mendadak yang dilakukan oleh calon pengunjung, sehingga dapat merugikan pihak restoran dan calon pengunjung yang lain.
2. Kurangnya informasi kapasitas pengunjung restoran yang terbatas, sehingga menimbulkan antrian yang panjang ketika pengunjung yang datang melebihi kapasitas.
3. Kurang tepatnya pesanan pengunjung yang telah dipesan saat reservasi, dan menyebabkan pesanan datang lebih lama dari waktu yang seharusnya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Bagaimana cara merancang aplikasi reservasi restoran di Kota Bandung yang dapat dengan mudah diakses, memiliki informasi dan fitur yang lengkap, serta nyaman untuk digunakan oleh masyarakat Kota Bandung?

1.3 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, permasalahan akan dibatasi pada aspek 5W+H di bawah ini :

1. What :
Pembuatan perancangan desain *user interface* aplikasi yang dapat memberikan pengguna kemudahan dalam *survey* dan *booking* restoran.

2. Why :
Tidak adanya kompensasi atau kesepakatan antara pengunjung dan pihak restoran mengenai reservasi, kurangnya informasi mengenai kapasitas pengunjung, dan pesanan pengunjung yang tidak sesuai dengan yang disediakan.
3. Who :
Target dalam penelitian ini adalah pegawai yang berumur sekitar 20 hingga 35 tahun, dengan penghasilan UMR sekitar Rp 4.048.462.69(Moh. Afaf El Kurniawan, 2023), yang menyukai kuliner di sebuah restoran ataupun merupakan seorang asisten/sekretaris yang membantu mencari tempat untuk *meeting* dan acara sosial lainnya.
4. Where :
Penelitian akan dilakukan di Kota Bandung.
5. When :
Penelitian akan dimulai pada saat penulisan karya ilmiah ini.
6. How :
Merancang media informasi berupa aplikasi untuk reservasi yang menyediakan informasi yang lengkap dan akurat, serta nyaman dan mudah untuk dipakai oleh masyarakat Kota Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan perancangan ini adalah untuk merancang sebuah aplikasi yang mudah diakses, menyediakan fitur dan informasi yang lengkap, serta mudah digunakan, dengan tampilan yang menarik.

1.5 Pengumpulan Data dan Analisis

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan perancangan ini, penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Landasan penggunaan metode kualitatif berdasarkan fakta dari fenomena yang terjadi, serta data-data yang didapatkan dari hasil survey dengan konsumen. Kriyantono (2020:51) berpendapat bahwa metode penelitian kualitatif adalah riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data

sedalam-dalamnya. Berikut adalah beberapa metode pengumpulan data yang akan digunakan;

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan supaya penulis dapat mempunyai sudut pandang tersendiri mengenai fenomena yang ada terkait pembatasan jumlah pengunjung pada restoran, dan mengenai desain aplikasi reservasi yang dapat menarik minat konsumen. Oleh karena itu observasi yang akan dilakukan oleh penulis adalah dengan mengamati perilaku konsumen dan juga restoran yang ada di lingkungan sekitar terutamanya Kota Bandung.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu instrumen penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan berdiskusi dan menggali pemikiran atau pengalaman mengenai fenomena dari narasumber (Soewardikoen 2019:53). Penulis akan melakukan wawancara terhadap user aplikasi yaitu pengunjung restoran dan pemilik restoran yang pernah merasakan kesulitan dalam mencari informasi restoran ataupun dalam proses reservasi tempat di restoran.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilaksanakan untuk mendapatkan data dan informasi lainnya, melalui jurnal, buku, dan internet, untuk mendapatkan teori dan materi yang bersangkutan. Topik yang akan digali lebih mendalam pada studi pustaka ini adalah mengenai *user interface (UI)*, *user experience (UX)*, dan *design thinking*.

1.5.2 Metode Analisis Data

Analisis data adalah cara yang digunakan untuk mengaitkan suatu masalah dengan pemahaman yang ada melalui data-data yang dikumpulkan (Soewardikoen, 2019:81). Metode analisis data yang akan digunakan dalam perancangan ini adalah :

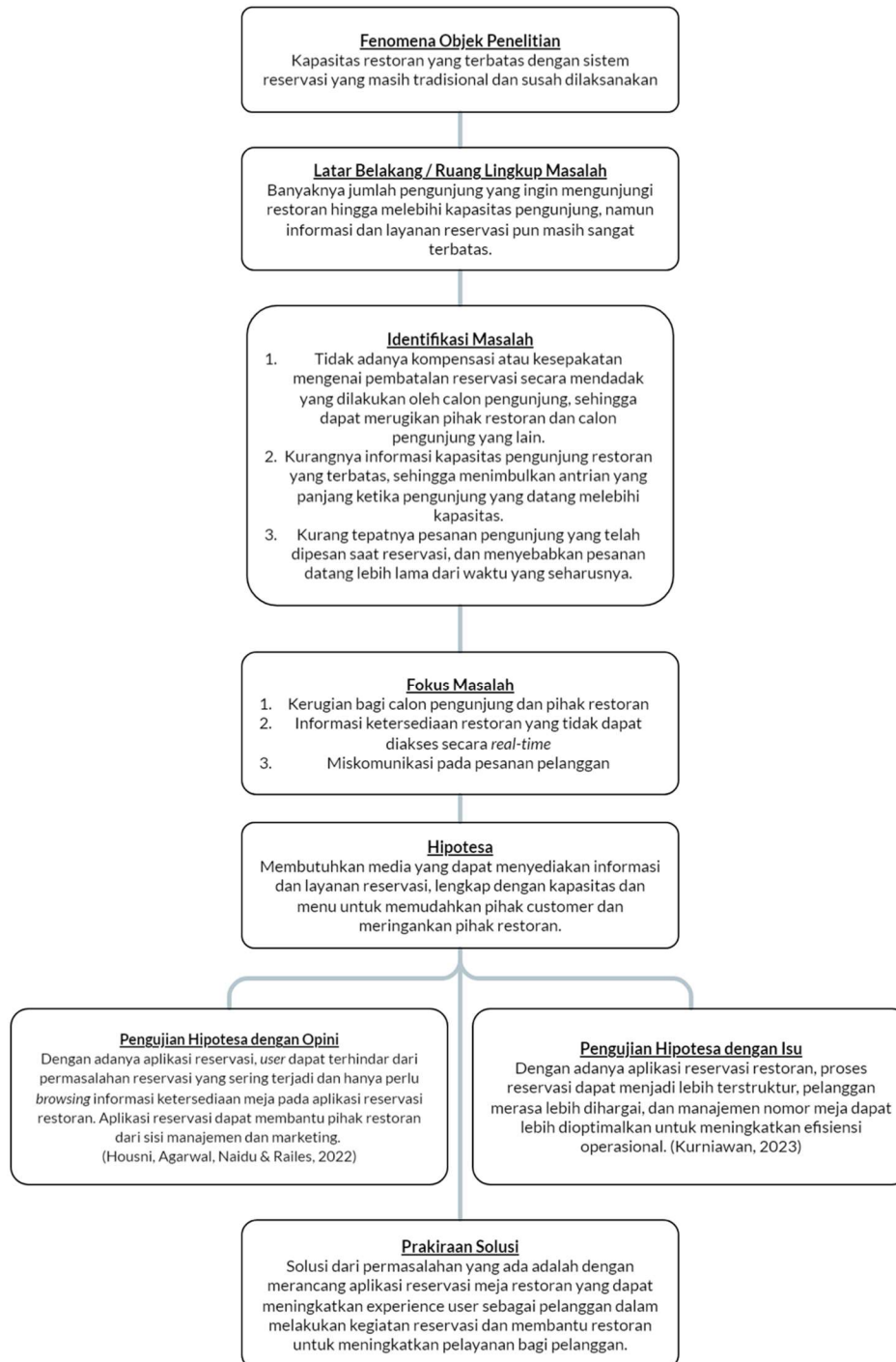
1. Analisis **Deskriptif**

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2017:147) merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Sehingga analisa data user yang merupakan pengunjung dan pihak restoran di Kota Bandung akan dilakukan, sehingga kemudian hasil analisa data tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian.

2. Analisis Matriks Perbandingan

Berdasarkan Soewardikoen, matriks merupakan perbandingan suatu informasi maupun konsep, yang dilaksanakan dengan cara menjajarkan informasi tersebut (Soewardikoen, 2019:104). Metode ini akan digunakan untuk membandingkan beberapa aplikasi informasi restoran, untuk mengevaluasi standar pembuatan aplikasi yang baik dan mudah digunakan.

1.6 Kerangka Penelitian



Gambar 1: Kerangka Penelitian
(Sumber: Pribadi)

1.7 Pembabakan

a. BAB I Pendahuluan

Bab I ini akan berisikan informasi mengenai latar belakang masalah tentang fenomena yang terjadi pada sektor kuliner. Kemudian dari latar belakang tersebut, dirumuskan identifikasi masalah, rumusan masalah, ruang lingkup permasalahan, tujuan penelitian, metode penelitian, dan kerangka penelitian.

b. BAB II Dasar Pemikiran

Bab II ini akan memuat teori-teori untuk memecahkan masalah yang telah disampaikan pada Bab I dengan sumber yang berasal dari buku, jurnal, dan artikel.

c. BAB III Data dan Analisis

Bab III ini akan berisikan data-data yang dikumpulkan melalui observasi, studi Pustaka, dan survey. Dilanjutkan dengan analisis data, dan kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

d. BAB IV Konsep dan Hasil Perancangan

Bab IV ini akan berisikan konsep yang dilakukan penulis dalam merancang brand dan desain aplikasi reservasi yang menarik juga nyaman digunakan oleh konsumen.

e. BAB V Kesimpulan

Bab V ini akan berisi dengan kesimpulan yang didapatkan dari bab-bab sebelumnya yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Data dan Analisis Data, dan Bab IV Konsep dan Hasil Perancangan.