

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang tidak pernah berhenti membuat setiap orang berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi dan terobosan baru khususnya di bidang teknologi informasi. Dalam menghadapi perkembangan zaman yaitu di era revolusi industri 4.0, restoran mencari solusi untuk menghadapi perubahan zaman, salah satunya perkembangan teknologi informasi. Karena, dengan teknologi dapat membantu restoran menjadi lebih canggih dan efisien. Teknologi informasi sendiri merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah, mengakses, memodifikasi, menyimpan dan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berguna. Perkembangan teknologi informasi membantu kita memasuki era kehidupan yang baru. Cara hidup ini dikenal sebagai e-life (*electronic life*). Artinya, kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik.

Perubahan ini melanda ke semua bagian, seperti bidang Food & Beverage salah satu dari bidang tersebut yaitu KFC. Sebelum menghadapi perkembangan teknologi informasi, KFC hanya melayani pesanan yang datang ke restoran. Tetapi seiring waktu teknologi muncul mempermudah segala aktivitas menjadi lebih praktis atau efisien. Seperti halnya aplikasi yang memudahkan untuk berjualan dan memesan secara online, tidak perlu datang ke restoran, cukup mengunduh aplikasi yang sudah terintegrasi dengan restoran tersebut. Walaupun beberapa orang masih datang ke restoran untuk membeli atau memesan makanan yang diinginkan.

KFC (kependekan dari Kentucky Fried Chicken), adalah jaringan restoran cepat saji Amerika Serikat yang berkantor pusat di Louisville, Kentucky, yang berspesialisasi dalam ayam goreng. Berdasarkan data yang didapat dari website KFC ([www.kfcindonesia.com](http://www.kfcindonesia.com) yang dikunjungi pada tanggal 1 Oktober 2022) ini adalah jaringan restoran terbesar kedua di dunia (diukur berdasarkan penjualan) setelah McDonald's, dengan 22.621 lokasi secara global di 150 negara pada Desember 2019. Jaringan restoran ini adalah anak perusahaan dari Yum! Brands, sebuah perusahaan restoran yang juga membawahi Pizza Hut, Taco Bell, dan WingStreet.

PT Fast Food Indonesia Tbk didirikan oleh keluarga Gelael pada tahun 1978 sebagai pemegang waralaba tunggal merek KFC di Indonesia. Merek KFC sangat dikenal masyarakat Indonesia karena mereka gemar mengonsumsi *junk food* jenis ini. Banyak orang, dari anak kecil hingga dewasa sering menyebut merek KFC. Menjadi restoran yang terkenal dan maju, memiliki banyak karyawan, memiliki pendapatan dan omzet yang melimpah memang menjadi impian cita-cita setiap restoran untuk tumbuh dan berkembang.

Pada awal ekspansi bisnis KFC pertama kali membuka restoran-restoran kecil di pinggir jalan. KFC menyediakan tempat untuk acara ulang tahun, tetapi harus reservasi terlebih dahulu. Karena KFC perlu menyiapkan tempat yang akan digunakan acara ulang tahun. KFC memiliki beberapa paket ulang tahun diantaranya Birthday Thematic, Birthday Ajib dan Others Party. Reservasi merupakan usaha yang dilakukan oleh konsumen untuk memesan tempat atau layanan pada periode tertentu. Reservasi ini dapat dilakukan di seluruh cabang KFC Indonesia, khususnya KFC Pangkalan Jati.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bersama manager KFC Pangkalan Jati, bahwa sistem reservasi untuk acara ulang tahun pada restoran tersebut masih menggunakan via telepon atau pelanggan harus datang ke restoran dan masih mendata secara manual menggunakan buku sehingga belum optimal dalam mendata pelanggan, sehingga pelanggan kesulitan untuk melihat kondisi tempat yang akan mereka pesan. Pada website KFC Indonesia tidak menyediakan informasi ketersediaan reservasi tempat khususnya KFC Pangkalan Jati. Maka dapat disimpulkan restoran KFC membutuhkan sistem reservasi berbasis website sehingga dapat memudahkan kedua belah pihak antara pegawai dan pelanggan.

Sistem reservasi yang dibutuhkan restoran adalah sistem reservasi daring berbasis website, yang dimana memudahkan para pelanggan untuk mengaksesnya. Ada beberapa hal yang mempengaruhi penerimaan sebuah website salah satunya adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang merupakan komponen yang sangat penting karena bersangkutan dengan kenyamanan pengguna dari aplikasi tersebut. *User interface* merupakan proses untuk membangun desain antarmuka pada suatu sistem atau aplikasi yang berfokus pada tampilan dari sistem.

Sedangkan *user experience* adalah seberapa menyenangkan sebuah aplikasi dan seberapa mudahnya sebuah aplikasi dipelajari dan digunakan oleh pengguna.

Dalam membuat suatu sistem yang optimal diperlukan proses yang sangat panjang, maka dari itu harus melalui proses desain terlebih dahulu agar sistem yang ingin dibuat memiliki tampilan yang diinginkan dan ramah pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *User Centered Design* (UCD). UCD adalah metode yang berfokus pada memungkinkan pengguna dan masukan mereka dipertimbangkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan mereka untuk menciptakan produk digital. Tujuannya adalah untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan saat menggunakan serta memungkinkan perusahaan untuk memberikan nilai kepada pengguna lain.

Bahwa dari permasalahan yang terjadi maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Perancangan Desain UI Dan UX Dengan Metode *User Centered Design* Pada Sistem Reservasi Restoran KFC Pangkalan Jati”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Belum adanya sistem reservasi ulang tahun berbasis *website* pada KFC Pangkalan Jati Jakarta Timur.
2. Belum adanya rancangan *user interface* dan *user experience* dengan pendekatan *user centered design* untuk sistem reservasi ulang tahun KFC Pangkalan Jati.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Untuk menjaga agar tidak berkembangnya suatu permasalahan dan keterbatasan waktu yang ada, maka pembatasan perlu dilakukan agar tetap sejalan dengan judul yang telah dibuat, maka penelitian ini dibatasi hanya pada:

1. Penelitian dilakukan pada KFC Pangkalan Jati yang berlokasi di Jl. Inspeksi Saluran Kalimalang No.9 Pd. Bambu, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13430.

2. Sistem Reservasi berbasis *website* secara teoritis dikerjakan oleh tim yang terdiri dari 3 mahasiswa, peneliti hanya merancang tampilan pada sistem reservasi ulang tahun KFC Pangkalan Jati berbasis *website*.
3. Peneliti merancang tampilan *user interface* pada sistem reservasi ulang tahun KFC Pangkalan Jati berbasis *website* dan hanya akan menghasilkan *Prototype High-fidelity* dengan menggunakan program figma.
4. Penelitian hanya menggunakan metode *User Centered Design*.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka “Bagaimana cara merancang *User Interface* dan *User Experience* sistem reservasi ulang tahun KFC Pangkalan Jati berbasis *website* dengan menggunakan metode *User Centered Design*?”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah merancang *User Interface* dan *User Experience* dari sistem reservasi ulang tahun KFC Pangkalan Jati berbasis *website*.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan *User Interface* dan *User Experience* yang optimal pada sistem reservasi ulang tahun KFC Pangkalan Jati.
2. Memberikan kepuasan pelanggan terhadap penilaian pelayanan dari layanan KFC Pangkalan Jati.
3. Sebagai rekomendasi desain perancangan *User Interface* untuk mengembangkan sistem reservasi ulang tahun KFC Pangkalan Jati berbasis *website*.