

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa boga atau biasa disebut dengan *catering* adalah jasa menyiapkan, memasak dan menyajikan makanan oleh sekelompok koki. Biasanya jasa ini digunakan untuk berbagai acara seperti pesta atau acara-acara besar yang memerlukan makanan dalam jumlah banyak sekaligus. *Catering* dibagi menjadi 5 yaitu *catering* prasmanan, *dine in*, *self service*, *private catering* dan *catering* rumahan (nasi kotak). "Jenis usaha *catering* secara umum dikenali oleh berbagai kalangan masyarakat merupakan *catering* yang berfokus pada acara besar ataupun kecil yang diadakan oleh suatu kelompok ataupun secara individu" (Prabowo, 2020). Agar dapat membuka sebuah usaha *catering*, pengusaha wajib mengikuti tata tertib dan undang-undang yang sudah ditetapkan oleh negara. Surabaya juga memiliki banyak pengusaha yang bergerak dalam bidang jasa boga untuk berbagai macam acara. Menurut surabaya.go.id tercatat sebanyak 40 pengusaha jasa boga atau *catering* yang terdapat di Surabaya per tahun 2020.

Di era digital ini, banyak sekali perkembangan teknologi digital yang dapat membantu kegiatan sehari-hari, khususnya bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi yang melakukan semuanya dengan cepat seperti melakukan transaksi secara *online*. Media sosial merupakan salah satu contoh *platform* yang digunakan untuk bersosialisasi, menjalin komunikasi dan berbagi karya. Namun, seiring berjalannya waktu dan semakin berkembangnya teknologi digital, media sosial tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi saja, melainkan sebagai wadah untuk transaksi jual beli *online* bagi hampir semua usaha, begitu pula dengan usaha jasa boga. Namun media sosial secara umum seperti halnya *whatsapp*, *instagram* dan *facebook* hanyalah sebuah *platform* untuk promosi atau marketing, sehingga kegunaan utamanya bukan diperuntukan sebagai media transaksi jual beli barang *online* dengan sistem *pre-order* seperti usaha jasa boga salah satunya yaitu *catering* Betutu Tudelovers.



Gambar 1. 1 Profil Instagram

(Sumber : Dokumen Pribadi)

”*Pre-order* adalah sistem pembelian barang dengan memesan dan membayar terlebih dahulu sebelum produksi dimulai, dengan tenggang waktu tunggu (estimasi/perkiraan) sampai barang tersedia. *Pre-order* adalah sistem berjualan dimana seorang penjual menerima pesanan atas suatu produk, dan pembeli harus melakukan pembayaran sebagai tanda jadi pemesanan produk tersebut.”(CASEBELLA, 2018). Dilansir dari aptika.kominfo.go.id(2021), Tahun 2021 pengguna internet di Indonesia meningkat 11 persen dari tahun sebelumnya, yaitu dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Peningkatan tersebut perlu diimbangi pemahaman beraktivitas di ruang digital yang baik. “Meningkatnya jumlah pengguna internet sendiri telah menarik berbagai macam bisnis untuk mempromosikan produknya di internet dan sekaligus untuk melakukan transaksi perdagangan. Jutaan orang di seluruh dunia mencari dan membeli barang yang mereka inginkan dengan berselancar di internet” (Afriana & Fijriana, 2021). Sistem *pre-order* biasanya digunakan penjual e-commerce untuk menjual barang seperti pakaian, kosmetik, skincare, dan lainnya. Namun sistem pre-oder juga dapat digunakan untuk kebutuhan jual beli makanan. Banyaknya usaha makanan *online* secara *pre-order* dikarenakan agar dapat menjamin produk yang dijual adalah produk baru dan masih segar, karena jika pengusaha makanan *online* menggunakan sistem ready stock, maka resiko kerugian yang akan dialami oleh pengusaha akan meningkat, apalagi jika produk yang ready tidak terjual semua dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan sehingga

menyebabkan produk menjadi busuk atau tidak segar. Sistem *pre-order* makanan juga memiliki kekurangan yaitu waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan barang atau ketersediaan produk yang diinginkan akan lebih lama dibandingkan dengan makanan yang *ready stock*. Oleh karena itu tidak sedikit pelanggan yang merasa tidak puas jika harus menunggu dengan waktu yang terlalu lama. “Sistem pemasaran daring yang diterapkan oleh pelaku usaha adalah dengan memanfaatkan media sosial, reseller *online*, dan aplikasi agregator makanan, namun sistem pemasaran yang paling banyak diterapkan adalah dengan media sosial”(Widyaningrum et al., 2021). Namun saat ini masih belum ada sebuah *platform* yang dapat mewadahi usaha-usaha jasa boga yang memerlukan sistem *pre-order* khususnya di Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan sebuah gerakan untuk merancang sebuah *platform* yang dapat menyediakan *fitur* lengkap bagi usaha jasa boga seperti *fitur pre-order*. Adanya *platform* ini tentunya dapat membantu pengusaha makanan khususnya pengusaha jasa boga atau *Catering* agar dapat bersaing dengan usaha lainnya. Selain itu, *platform* ini dapat mempermudah konsumen mencari jasa *catering* sesuai dengan kebutuhan mereka dengan waktu yang cukup singkat sehingga cocok untuk digunakan oleh masyarakat yang memiliki kegiatan yang padat seperti *Wedding Organizer* atau *Event Organizer*.

Dalam pembuatan *platform*, desainer wajib untuk menentukan jenis *platform* apa yang cocok untuk digunakan oleh pengguna atau *user*, salah satunya yaitu aplikasi. Secara umum aplikasi adalah suatu perangkat lunak (*software*) atau program komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu(M.Prawiro,2019). Menurut Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya (Adi, 2013), aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan sebuah program siap pakai yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat memecahkan masalah melalui suatu teknik pemrosesan data aplikasi yang dapat mengubah input menjadi *output* dan dapat menjalankan perintah dari pengguna aplikasi tersebut.

Dalam perancangan kali ini, penulis menggunakan aplikasi berbasis *website* sebagai *platform* untuk membantu pengusaha jasa boga dalam mengembangkan usahanya. Hal ini dikarenakan, menurut penulis, aplikasi berbasis web lebih mudah digunakan dan juga hemat penyimpanan karena aplikasi jenis ini dapat langsung diakses dengan menggunakan *browser* dan jaringan tanpa perlu melakukan pengunduhan secara langsung. Selain itu aplikasi web juga dapat digunakan dalam berbagai *device* sekaligus seperti laptop, tab dan juga *smartphone*. Menurut (Mohamad & Rahmi, 2020) dalam bukunya berjudul “Tutorial Sistem Informasi Approval Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter Dengan Notifikasi E-mail” keunggulan aplikasi berbasis web adalah dapat diakses kapanpun dan dari mana pun selama ada koneksi internet, dapat diakses hanya dengan menggunakan *browser*(umumnya sudah tersedia di PC,PDA, dan handphone), dan yang terakhir adalah tidak perlu menginstal aplikasi client khusus. Dilansir dari rubygarage.org(2019) 25% pengguna *smartphone* menghapus aplikasi-aplikasinya dikarenakan kurangnya penyimpanan atau *storage*. Dengan aplikasi berbasis web, pengguna tidak perlu mengunduh aplikasi tersebut dan lebih menghemat penyimpanan(Anastasia, 2019).

Dalam pembuatan sebuah *platform*, diperlukan adanya *user interface* dan *user experience* yang baik sehingga dapat mempermudah penggunaan aplikasi dan membuat pengalaman pengguna menjadi menarik. *User interface* atau UI merupakan tampilan visual dari sebuah produk yang bertujuan untuk menghubungkan sistem dengan pengguna (*user*). Untuk membuat UI yang baik, seorang desainer wajib memperhatikan beberapa aspek, seperti desain yang responsive, jelas dan ringkas, informasi terstruktur, konsisten, memiliki kontras warna yang baik dan intuitif. *User experience* atau UX adalah pengalaman pengguna(*user*) dalam berinteraksi/ menggunakan aplikasi atau *website* produk digital anda. Bagus atau tidaknya UX dinilai melalui kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi atau web tersebut. Oleh karena itu dalam membuat UX kita harus memperhatikan beberapa hal pula seperti desain yang simpel namun konsisten dan dinamis, memahami keinginan dan kebutuhan pengguna, memastikan informasi-informasi penting menonjol dan mudah ditemukan, dan yang terakhir yaitu memberikan perjalanan yang lancar kepada pengguna. UI dan UX merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena UI yang baik akan membuat UX yang nyaman dan mudah untuk digunakan oleh pengguna.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini adalah untuk mempermudah pemesanan *catering*. Contohnya untuk masyarakat dengan kesibukan tinggi

yang selama ini kesusahan meluangkan waktu untuk memasak, sehingga mencari jasa *catering* yang cocok dan sesuai dengan kebutuhannya, aplikasi ini menjadi solusi untuk menjawab permasalahan tersebut karena dengan adanya aplikasi ini, proses pemesanan jasa *catering* akan jauh lebih mudah dan tidak memakan waktu terlalu banyak . Alasan kedua penulis merancang aplikasi ini dikarenakan saat ini aplikasi *online* seperti gofood , shopeefood dan lainnya hanya menyediakan makanan *ready stock*, dan media sosial saat ini juga belum dapat memadahi untuk transaksi jual beli jasa *catering* secara *online*. Sedangkan aplikasi yang dirancang oleh penulis dapat menjawab permasalahan tersebut karena aplikasi ini dirancang dengan *fitur pre-order* yang dapat disesuaikan dengan produsen, dan juga adanya aplikasi ini dapat mempermudah transaksi *online* antar produsen *catering* dan konsumen. Oleh karena itu penulis berharap agar perancangan ini dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak yaitu produsen dan konsumen.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka menimbulkan beberapa permasalahan yang saling berhubungan, seperti :

1. Dilansir dari aptika.kominfo.go.id(2021), Tahun 2021 pengguna internet di Indonesia meningkat 11 persen dari tahun sebelumnya, yaitu dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Peningkatan tersebut perlu diimbangi pemahaman beraktivitas di ruang digital yang baik(Agustini, 2021). Meningkatnya jumlah pengguna internet sendiri telah menarik berbagai macam bisnis untuk mempromosikan produknya di internet dan sekaligus untuk melakukan transaksi perdagangan (Adi, 2013) .Oleh karena itu dibutuhkan sebuah *platform* untuk menjadi jembatan bagi pemilik usaha jasa boga dan pembeli.
2. Media sosial saat ini menjadi salah satu *platform* untuk berjualan secara *online*, namun media sosial secara umum hanyalah sebuah *platform* untuk mempromosikan barang atau marketing, sehingga kegunaan utamanya bukan diperuntukkan sebagai media transaksi jual beli barang *online* dengan sistem *pre-order* seperti jasa boga. Salah satunya yaitu pemilik *catering* Betutu Tudelover yang berpendapat bahwa belum adanya *platform* yang cocok untuk berjualan secara *pre-order*, khususnya untuk usaha jasa boga seperti miliknya.
3. Kebanyakan masyarakat enggan untuk mengunduh sebuah aplikasi dikarenakan keterbatasan penyimpanan dalam sebuah *device*. Oleh karena itu penulis memutuskan

untuk menggunakan aplikasi berbasis web yang ramah bagi penyimpanan dalam *device*. Dilansir dari rubygarage.org(2019) 25% pengguna *smartphone* menghapus aplikasi-aplikasinya dikarenakan kurangnya penyimpanan atau *storage*. Dengan aplikasi berbasis web, pengguna tidak perlu mengunduh aplikasi tersebut dan lebih menghemat penyimpanan(Anastasia, 2019).

4. Menurut dewaweb.com (2021) UI UX harus dirancang semenarik mungkin dan mudah digunakan oleh pengguna, agar dapat meningkatkan ketertarikan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Hal ini dikarenakan adanya desain UI yang interaktif dan beridentitas akan berperan dalam memperkuat **branding** dari sebuah produk(Dewaweb Team, 2021). Desain *user interface website* atau aplikasi memang sangat penting karena itu akan menentukan bagaimana seseorang berinteraksi di *platform* tersebut. *User interface* juga menentukan apakah pengunjung *website* atau pengguna aplikasi dapat menavigasi *website* atau aplikasi dengan mudah.Selain itu UI dan UX merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena UI yang baik akan membuat UX yang nyaman dan mudah untuk digunakan oleh pengguna.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang *platform* penyedia usaha *pre-order catering* di Surabaya dengan menggunakan UI/UX yang menarik dan mudah digunakan?

1.4 Batasan Masalah

- Menciptakan sebuah rancangan UI/UX untuk sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai *platform* untuk berjualan *catering*/ jasa boga dengan sistem *pre-order* dengan minimal pemesanan H-1
- Pemilik usaha diwajibkan untuk mendaftarkan jasa boga / *catering* yang mereka miliki pada media yang penulis rancang
- Konsumen diwajibkan membuka media yang penulis rancang untuk melakukan transaksi secara *online*
- Sistem pembayaran pada media yang penulis rancang hanya sebatas menggunakan transaksi *online* / *e-money*

1.5 Tujuan

- Menyediakan sebuah media yang memudahkan transaksi jual beli *catering* secara *online* dengan informasi yang detail.
- Menyediakan sebuah *platform* transaksi jual beli *catering* dengan desain UI/UX yang mudah untuk digunakan oleh user.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Penulis

1. Dapat mempelajari secara dalam dan dapat memaksimalkan teknologi yang ada dengan cara menyediakan sebuah *platform* untuk menampung jasa *catering* yang ada di Surabaya
2. Mendapatkan hal-hal baru yang dapat dipelajari selama proses perancangan seperti ilmu baru dan pengalaman lainnya.
3. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mencari jasa *catering* yang diinginkan
4. Memberi peluang kepada pengusaha jasa *catering* untuk menaikkan omzet penjualan melalui aplikasi yang penulis rancang

1.6.2 Bagi Masyarakat

1. Dapat lebih mudah bertransaksi secara *online* melalui aplikasi yang dirancang
2. Pelaku usaha *catering* dapat menaikkan omzet penjualan secara *online*

1.6.3 Bagi Universitas

1. Universitas dapat lebih dikenal oleh masyarakat sekitar melalui perancangan ini dikarenakan perancangan ini melibatkan masyarakat sekitar, khususnya masyarakat kota Surabaya.