

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri makanan restoran adalah sebuah industri yang menjanjikan karena banyaknya jumlah permintaan dan perkembangannya pun pesat. Merujuk data Badan Pusat Statistik, provinsi Jawa Barat menduduki posisi pertama dengan jumlah restoran/rumah makan terbanyak di tahun 2019. Dilansir dari website Open Data Jabar, terjadi penurunan sebesar 2,81% jumlah restoran di Kota Bandung yang berjumlah 544 unit pada 2019 menjadi 263 unit pada tahun 2020. Kemudian terjadi kenaikan sebesar 1,07% pada tahun 2021 dengan jumlah 370 unit restoran. Ratusan restoran tutup pada tahun 2020 akibat kerugian yang dialami pada saat Covid di Kota Bandung yang disebabkan karena pendapatan restoran menurun karena masyarakat tidak diperbolehkan untuk keluar rumah untuk makan secara dine-in pada masa PPKM. Pemasukan yang didapat oleh pelaku bisnis di bidang restoran/rumah makan tidak dapat mencukupi biaya operasional yang cukup banyak seperti listrik, air, *investment cost*, atau biaya sewa bangunan.

Pada beberapa tahun terakhir, *cloud kitchen* menjadi salah satu tren bisnis di bidang industri makanan. *Cloud kitchen* sendiri merupakan model bisnis yang hanya menyediakan layanan take away atau pesan-antar makanan sehingga tidak ada layanan makanan di tempat. (Machdar & Andreas, 2021). *Cloud kitchen* dapat dijadikan salah satu alternatif solusi untuk menghemat pengeluaran saat menjalankan bisnis restoran karena dapat memangkas biaya operasional khususnya untuk layanan makan di tempat (dine-in). Pelaku usaha hanya fokus untuk menjalankan restoran/rumah makan di dapur sehingga dapat meningkatkan kualitas makanan yang ditawarkan pula.

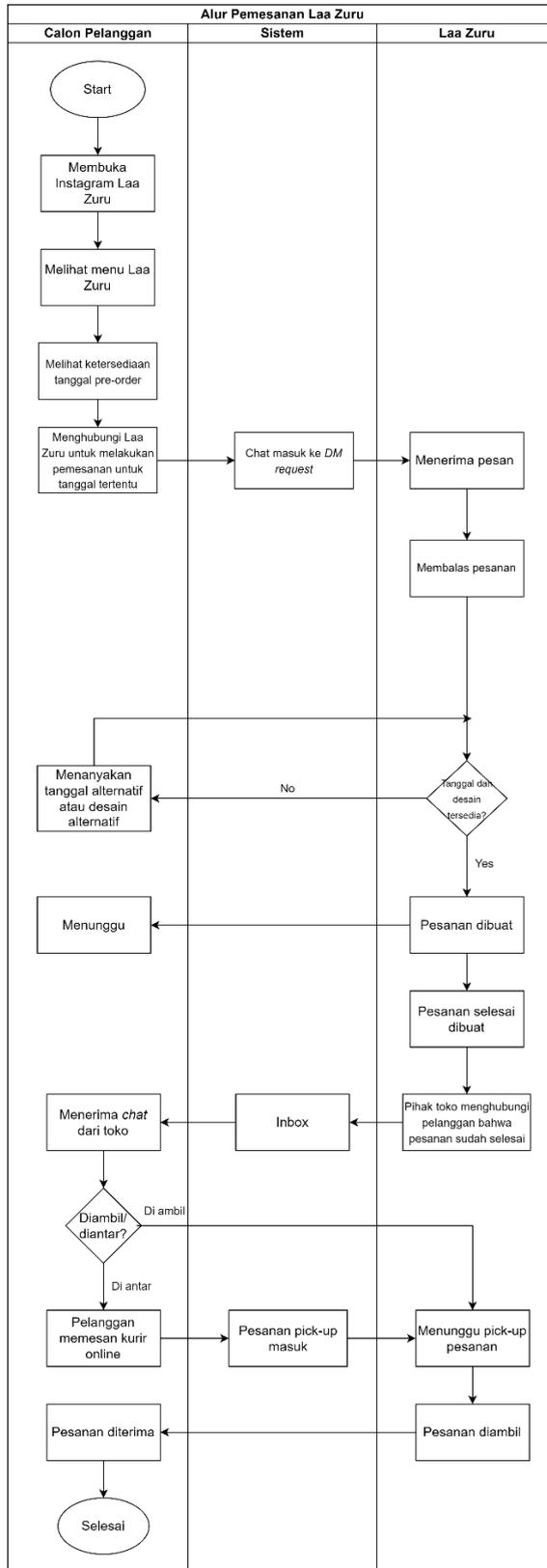
Laa Zuru merupakan salah satu usaha di industri makanan yang menjalankan model bisnis *cloud kitchen* yang didirikan di Bandung pada bulan Mei tahun 2020 saat pandemi Covid berlangsung. Laa Zuru berfokus pada hidangan *dessert* seperti macaron, *éclair*, banoffee, namun terdapat hidangan yang menjadi menu utama serta banyak digemari pelanggan yaitu Korean Cake atau dapat disebut *lunchbox cake* yang dapat dikustomisasi gambar atau bentuk

sesuai keinginan konsumen. Di bawah ini merupakan menu yang ditawarkan oleh Laa Zuru.



Gambar I. 1 Menu Laa Zuru
Sumber: Laa Zuru, 2023

Sistem pemesanan di Laa Zuru adalah *pre-order* dimana pesanan akan dibuat setelah kuota pada hari itu terpenuhi. Pelanggan akan melihat menu yang ditawarkan oleh Laa Zuru melalui laman Instagram kemudian melakukan pemesanan secara manual melalui *direct message* Instagram Laa Zuru, kemudian pelanggan akan menunggu balasan dari pihak Laa Zuru apakah pesanan tersebut dapat dibuat atau tidak sesuai dengan jumlah kuota atau target per hari nya. Selbihnya, alur pemesanan Laa Zuru dapat dilihat menggunakan diagram proses bisnis pada Gambar I.2 di bawah ini.



Gambar I. 2 Alur Pemesanan Laa Zuru

Tabel I.1 menunjukkan minat konsumen terhadap Korean Cake berdasarkan hasil pencarian pada Google. Menurut Google Trends pada satu tahun terakhir, Bandung menempati posisi ke empat dalam lima besar dengan persentase 76%. Jumlah tersebut melebihi angka 50% dimana tingkat minat konsumen untuk mencari hidangan Korean Cake cukup tinggi.

Tabel I. 1 Minat Korean Cake di Jawa Barat

No	Kota	Persentase
1	Tasikmalaya	100
2	Bogor	98
3	Depok	84
4	Bandung	76
5	Bekasi	71

Sumber: Google Trends, 2022-2023

Sebuah perusahaan memiliki peralatan atau fasilitas untuk menunjang aktivitas atau proses bisnis untuk menghasilkan sebuah produk atau jasa yang ditawarkan. Tabel I.2 di bawah ini merupakan daftar alat dan fasilitas yang ada di Laa Zuru sebagai penunjang utama untuk membuat dessert yang dijual oleh toko tersebut.

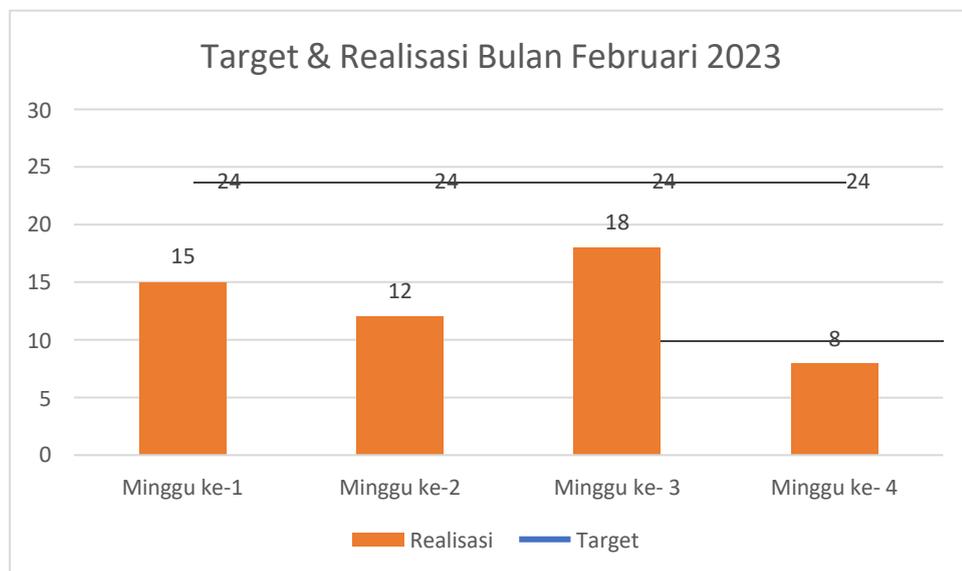
Tabel I. 2 Fasilitas Laa Zuru

No	Alat/Fasilitas	Jumlah
1	Oven	1
2	Loyang besar	4
3	Loyang kecil	6
4	Kompor	1
5	Mixer	1

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Jumlah kue yang dihasilkan per hari nya bergantung pada fasilitas yang dimiliki Laa Zuru. Dalam satu kali oven, Laa Zuru memanggang kue dengan 6 loyang besar atau 12 loyang kecil yang dapat menghasilkan total 12 kue. Kue yang telah dipanggang tidak dapat langsung dihias karena membutuhkan

proses agar kue menjadi tidak mudah hancur kurang lebih selama sehari penuh. Pemilik toko Laa Zuru memaparkan bahwa dalam seminggu beliau dapat memanggang kue sebanyak dua kali oven yang menghasilkan total 24 kue dalam seminggu. Namun seiring berjalannya waktu, jumlah total kue yang dihasilkan per harinya menurun. Hal ini beriringan dengan menurunnya jumlah penjualan Laa Zuru karena pelanggan kesulitan untuk berkomunikasi dengan Laa Zuru sehingga terdapat kemungkinan pelanggan berpindah ke toko lain. Berikut di bawah ini merupakan grafik target dan realisasi penjualan Laa Zuru dalam satu minggu pada tahun 2023.



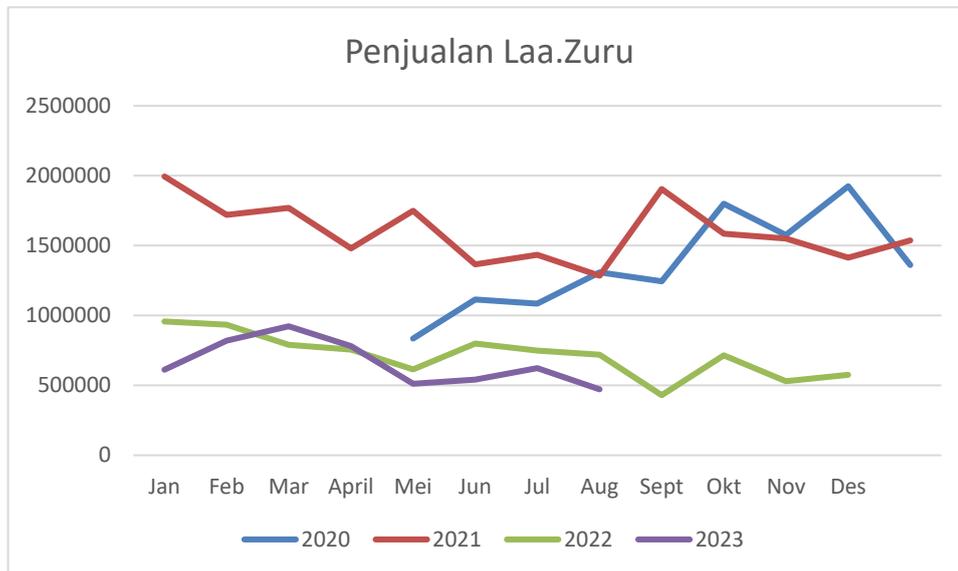
Gambar I. 3 Target dan Realisasi Laa Zuru

Gambar I.3 di atas menunjukkan jumlah realisasi per minggu nya tidak memenuhi target. Dari hasil grafik tersebut didapatkan bahwa Laa Zuru mengalami kekurangan (*loss*) dalam realisasinya sebagai berikut

- a. Minggu ke-1 : 9
- b. Minggu ke-2 : 12
- c. Minggu ke-3 : 6
- d. Minggu ke-4 : 16

Angka tersebut jauh dari perencanaan target yang telah dipertimbangkan dari jumlah fasilitas serta kapasitas mesin yang dimiliki oleh toko. Hal ini berbanding lurus dengan tingkat penjualan atau pendapatan bersih yang

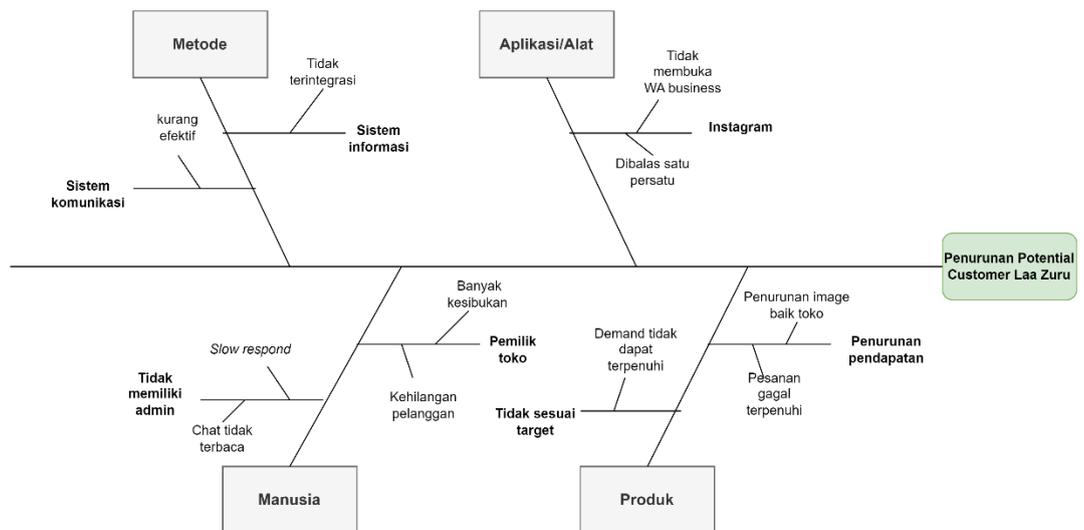
dialami oleh toko Laa Zuru. Jika hal ini terus berlanjut, maka kesejahteraan toko akan menurun. Berikut di bawah ini merupakan data hasil pendapatan bersih Laa Zuru mulai dari tahun 2020 sampai dengan 2023.



Gambar I. 4 Pendapatan Bersih Laa Zuru

Grafik di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan pada tahun 2023 per Agustus sebesar 16% dari tahun sebelumnya dimana angka penurunan tersebut cukup signifikan. Hal ini merupakan salah satu akibat yang terjadi karena belum ada sistem komunikasi dan informasi yang efektif dan efisien karena sistem komunikasi Laa Zuru yang digunakan saat ini ialah *direct message* Instagram sehingga banyak pesan yang masuk namun tidak terbaca oleh pihak Laa Zuru yang mengakibatkan calon pelanggan pindah ke toko lain, hal ini dibuktikan dengan adanya penurunan pendapatan bersih Laa Zuru yang dapat dilihat pada Gambar I.4. Oleh karena itu, peneliti ingin merancang sebuah sistem komunikasi dan informasi untuk menjadi alternatif solusi bagi Laa Zuru.

Berdasarkan hasil wawancara dan pernyataan founder dan tim Laa Zuru pada praktik bisnis yang telah dilakukan terdapat beberapa akar masalah karena tidak terdapat sistem informasi khusus untuk pemesanan. Analisis permasalahan tersebut dapat digambarkan melalui *fishbone diagram* di bawah ini.



Gambar I. 5 Fishbone Laa Zuru

Berdasarkan Gambar 1.5 melalui *fishbone* diagram dapat dilihat bahwa faktor permasalahan dari segi metode, platform, pengguna, dan produk. Permasalahan utama yang dihadapi oleh *cloud kitchen* Laa Zuru dalam penelitian ini yaitu keresahan pelanggan akibat sistem pemesanan yang kurang efektif sehingga kinerja bisnis tidak maksimal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Zhang et al., 2017), *mobile apps* atau website menjadi sebuah cara yang efektif untuk menjangkau, melihat keaktifan pelanggan dan melacak pengguna. Masyarakat lebih sering membawa handphone mereka sehingga lebih mudah untuk mengakses website berbasis *mobile*.

Penelitian ini menggunakan metode *design thinking*. *Design thinking* sebuah pemikiran desainer yang menggunakan pendekatan *human oriented*, telah disampaikan bahwa metode ini digunakan sebagai parameter suatu masalah dan mekanisme desain dalam proses pembuatan keputusan (Darmalaksana, 2020). *Design thinking* adalah salah satu metode untuk mengembangkan produk yang berpusat kepada manusia sebagai inovasi ide bisnis (Widodo & Wahyuni, 2021). *Design thinking* merupakan tahap sebelum membuat website, diperlukan aktivitas perancangan desain UI (tampilan pengguna pada aplikasi) dan UX (pengalaman pengguna) untuk mempertimbangkan kebutuhan apa saja yang perlu dirancang serta memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang baik saat mengakses sebuah

website atau aplikasi. Perancangan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat menimbulkan permasalahan, seperti kemungkinan pengguna akan beralih ke aplikasi dengan fungsi dan cara penggunaan yang lebih sederhana.

Penggunaan *design thinking* dari aspek UI (tampilan pengguna) adalah sebagai desain untuk pengguna agar tampilan aplikasi menjadi indah dan enak dipandang. Pada aspek UX (pengalaman pengguna), *design thinking* berguna untuk mengetahui kebutuhan pengguna serta memperoleh respon dari setiap interaksi dari pengguna yang bertujuan untuk mengoptimalkan fitur serta performa agar mudah digunakan oleh pengguna.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini akan membantu mengatasi permasalahan dari Laa Zuru menggunakan metode *design thinking* untuk merancang website toko *cloud kitchen* Laa Zuru dalam pendekatan UX (*user experience*) dalam tujuan untuk memberi kepuasan pelanggan saat berbelanja di toko Laa Zuru dengan memfokuskan pada kebutuhan pelanggan. Serta memberikan usulan solusi untuk toko agar memiliki sistem informasi yang terintegrasi.

I.2 Rumusan Masalah

Fokus rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana rancangan *user interface* aplikasi *mobile cloud kitchen* Laa Zuru dengan menggunakan metode *design thinking* untuk menunjang kegiatan bisnis?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini yaitu merancang *user interface* aplikasi *mobile cloud kitchen* Laa Zuru untuk menunjang kegiatan bisnis.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran untuk memperbaiki sistem pemesanan dengan membuat desain *user interface user experience* aplikasi mobile bagi Laa Zuru.

I.5 Sistematika Penelitian

Berikut merupakan sistematika penelitian pada penelitian Tugas Akhir:

BAB I

Pendahuluan

Pada bab ini menyajikan deskripsi umum objek dan latar belakang permasalahan serta data-data yang mendukung, menjelaskan lingkup permasalahan, batasan masalah, tujuan masalah, serta manfaat penelitian.

BAB II

Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya untuk dijadikan acuan atau referensi saat penelitian penelitian dan pendukung penyelesaian masalah serta pembentukan kerangka pemikiran.

BAB III

Metodologi Perancangan

Bab ini menjelaskan mengenai rangkaian mengenai sistematika perancangan.

BAB IV

Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana peneliti mengumpulkan data dari responden untuk kemudian diolah dan dibahas dalam hasil penelitian.

BAB V

Analisis

Pada bab ini peneliti akan menganalisis perancangan yang dengan melakukan proses validasi serta evaluasi sebagai umpan balik terkait hasil rancangan.

BAB VI

Kesimpulan dan Saran

Bab ini memaparkan kesimpulan yang didapat setelah dilakukan perancangan pada penelitian ini serta usulan yang dapat dipertimbangkan dari aspek akademis dan praktis agar berguna untuk penelitian selanjutnya.