

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, *Coffee shop* sedang mengalami tren yang berkembang dan menjadi tempat yang diminati masyarakat [1]. *Coffee shop* tidak hanya menawarkan makanan dan minuman berkualitas tinggi, namun juga memberikan pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Selain itu, persaingan antar *coffee shop* juga semakin meningkat sehingga *coffee shop* harus meningkatkan kualitas layanan mereka. Oleh karena itu, penggunaan sistem *Point of Sale* (POS) dengan antarmuka yang mudah dipahami untuk menunjang efisiensi operasional menjadi sangat penting [2].

Point of Sale (POS) adalah suatu aplikasi yang berguna untuk membantu mengolah data bisnis mulai dari data penjualan hingga data transaksi pembelian [3]. Sistem POS pada bisnis *coffee shop* umumnya dapat mencetak pesanan pelanggan dan melakukan pembuatan laporan. Sistem POS biasanya akan menyajikan desain sistem sesuai dengan kebutuhan *client* [4]. Oleh karena itu sistem POS dianggap dapat membantu meningkatkan efisiensi dan mengurangi kendala *human error*. Dalam mengimplementasikan sistem POS dibutuhkan pendekatan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. *Design thinking* dianggap sebagai salah satu metode pendekatan terbaik dalam berinovasi dan kreativitas dalam mengolah bisnis [5]. *Design thinking* menyajikan konsep desain yang memudahkan pengguna dalam menggunakannya [6].

Coffee Station adalah sebuah *coffee shop* yang berada di Kecamatan Batang Kuis, Sumatera Utara dan sudah berdiri sejak 2021 lalu. Coffee Station beroperasi setiap hari dengan *opening hours weekday* di jam 15.00 – 23.00 WIB, dan *Weekend* di jam 15.00 – 00.00 WIB. Omset yang didapatkan oleh Coffee Station setiap hari mulai dari Rp 1.500.000 – Rp 5.000.000. Sebelumnya Coffee Station sebenarnya sudah memiliki aplikasi kasir, namun karena beberapa pertimbangan internal akhirnya Coffee Station memutuskan berhenti untuk berlangganan dengan vendor aplikasi kasir tersebut pada februari 2024 lalu. Sejak itulah segala operasional Coffee Station dilakukan secara konvensional mulai dari *take order*, pembayaran hingga pelaporan pendapatan.

Pengaruh dari keputusan berhenti berlangganan vendor tersebut menyebabkan Coffee Station sering menemui beberapa masalah. Salah satunya adalah manajemen pesanan pelanggan

yang belum terintegrasi secara efektif. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan dalam proses pesanan, seperti pesanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan ataupun pesanan yang terlewatkan sehingga sering mendapat kritik dari *customer*. Tidak hanya itu, manajemen menu di *coffee shop* Coffee station juga belum memadai. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan dalam proses pemesanan, seperti tidak adanya sistem yang dapat melakukan konfirmasi menu yang tidak tersedia serta informasi *ingredients* yang terdapat pada setiap menu. Laporan pendapatan pada Coffee Station juga tidak akurat yang disebabkan oleh metode pencatatan laporan pendapatan yang masih konvensional sehingga rentan terhadap kesalahan. Hal ini diperkuat dengan tanggapan pemilik Coffee Station langsung saat diwawancarai bahwa memang sistematis dan manajemen pelayanan masih menjadi masalah kompleks mereka, karena sistematis dan manajemen pelayanan yang belum terintegrasi secara efektif sehingga menyebabkan banyak ketidakpuasan pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini mencoba mencari solusi baru yang tidak hanya mempertimbangkan kebutuhan fungsional Coffee Station, namun juga memikirkan bagaimana *designer User Interface* (UI) dapat mengoptimalkan sistematis pelayanan Coffee Station serta bagaimana interaksi manusia dengan sistem dapat memberikan dampak terhadap sistematis Coffee Station menjadi lebih efektif dan efisien [7].

Dalam merancang sebuah aplikasi POS untuk mengatasi berbagai permasalahan Coffee Station, *design User Interface* (UI) berperan penting dalam memastikan efisiensi antara sistem POS yang akan di rancang dengan operasional Coffee Station. Dengan semakin berkembangnya era teknologi, *designer User Interface* (UI) harus melakukan pendekatan desain yang berfokus terhadap kebutuhan *user*. Sistem POS yang dirancang akan digunakan untuk pemilik, kasir, *waitress*, *chef*, dan barista. *Mobile application* adalah basis yang paling sesuai dengan sistem POS yang akan dirancang karena memiliki mobilitas yang baik dan akses yang cepat [2]. Tak hanya itu, sistem POS berbasis *mobile application* tidak memerlukan pelatihan pra penggunaan karena *mobile application* umumnya dirancang intuitif dan mudah digunakan [8].

Melalui pendekatan *design thinking*, perancangan aplikasi POS Coffee Station diharapkan dapat memahami kebutuhan pengguna, mengidentifikasi masalah yang ada dalam proses pemesanan dan pembayaran, serta merancang solusi yang inovatif dan memuaskan. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian dengan judul “**Desain User Interface Sistem Point of Sale untuk layanan Coffee Station dengan Pendekatan Design Thinking**” berbasis *mobile application* sehingga dapat diakses dimana pun dan kapan pun saat dibutuhkan, serta mampu menunjang

efisiensi dan efektifitas dalam melakukan berbagai kegiatan operasional serta pelayanan yang dimiliki oleh *coffee shop* Coffee Station.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, peneliti menetapkan beberapa masalah yaitu:

1. Tidak adanya sistem informasi yang terintegrasi secara efektif terhadap proses manajemen pesanan pelanggan.
2. Tidak adanya manajemen menu yang memberikan informasi seputar ketersediaan menu maupun *ingredients* yang ada pada masing-masing menu.
3. Tidak adanya sistem informasi yang dapat mencatat pendapatan serta memberikan laporan pendapatan harian dan bulanan dengan akurat.

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah menghasilkan analisis dan rancangan sistem *point of sale* untuk layanan Coffee station dengan menggunakan pendekatan *design thinking* dan berbasis *mobile application* yang mempertimbangkan kebutuhan pengguna sebagai preferensi dan fokus utama perancangan.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari tugas akhir ini adalah dengan adanya desain *prototype* dari tugas akhir ini memberikan tampilan desain yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Diharapkan nantinya dapat dengan mudah dikembangkan oleh *developer* dan *programmer* sehingga bisa menjadi sebuah sistem informasi yang utuh dan dapat berguna bagi perusahaan, khususnya bagi *coffee shop* Coffee Station.

1.5 Ruang Lingkup

Untuk mencegah adanya perluasan masalah dan pembahasan dalam tugas akhir ini lebih terarah serta pembahasan yang tidak terlalu kompleks, maka diperlukan batasan masalah pada tugas akhir ini, antara lain:

1. Tugas akhir ini mencakup perancangan *user interface* berbasis *mobile application* berupa *prototype* dengan menggunakan *tools* Figma.

2. Evaluasi dilakukan dengan metode *usability testing* dan menggunakan *tools maze design*.
3. *User interface* dirancang untuk digunakan oleh staf operasional, dan *owner*
4. Sistem *point of sale* yang dirancang mencakup:
 - a. Manajemen pesanan
Rancangan sistem POS untuk memastikan pesanan dikelola secara efisien mulai dari *take order* hingga pesanan disajikan kepada *customer*.
 - b. Manajemen menu
Rancangan sistem POS untuk memberikan informasi ketersediaan menu dan *ingredients* tiap menu saat *waitress* melakukan *take order*.
 - c. Laporan Pendapatan
Rancangan sistem POS untuk melakukan pencatatan pendapatan secara otomatis sesuai dengan informasi riwayat menu keluar dan memberikan laporan pendapatan harian dan bulanan secara detail kepada pemilik Coffee Station.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL