

**DESAIN UI/UX APLIKASI RESERVASI RESTORAN
DAFAM FORTUNA MALIOBORO MENGGUNAKAN
METODE *DESIGN THINKING***



Disusun Oleh:

N a m a : Daffa Sahad Aufa

NIM : 20523038

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**DESAIN UI/UX APLIKASI RESERVASI RESTORAN
DAFAM FORTUNA MALIOBORO MENGGUNAKAN
METODE *DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR



الجمهورية الإسلامية الإندونيسية

Yogyakarta, 23 Juli 2024

Pembimbing,

(Kurniawan Dwi Irianto S.T., M.Sc.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**DESAIN UI/UX APLIKASI RESERVASI RESTORAN
DAFAM FORTUNA MALIOBORO MENGGUNAKAN
METODE *DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 23 Juli 2024

Tim Penguji

Kurniawan Dwi Irianto S.T., M.Sc.

Anggota 1

Andhika Giri Persada, S.Kom., M.Eng.

Anggota 2

Kholid Haryono, S.T., M.Kom.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



(Ir. D Thomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daffa Sahad Aufa
NIM : 20523038

Tugas akhir dengan judul:

DESAIN UI/UX APLIKASI RESERVASI RESTORAN DAFAM FORTUNA MALIOBORO MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 Juli 2024



HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin. Segala puji bagi Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia serta petunjuk-Nya, sehingga kita masih diberi kesempatan untuk hidup dan tetap berada di jalan yang benar menurut agama Islam. Semoga shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam, yang telah membimbing umatnya menuju kehidupan yang lebih baik setelah berada dalam kegelapan. Penulis berterima kasih kepada Allah Allah Subhanahu wa Ta’ala Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi-Mu atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah yang telah Engkau limpahkan. Tanpa pertolongan dan bimbingan-Mu, tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Engkaulah sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah hidupku.

Penulis berterima kasih juga untuk kedua orang tua saya, Bapak Samsir dan Ibu Hadriana yang selalu menjadi pilar kekuatan dan inspirasi. Kasih sayang, dukungan, dan dorongan kalian yang tiada henti adalah motivasi terbesar saya. Terima kasih telah percaya pada saya dan keyakinan kalian yang tak tergoyahkan.

Penulis berterima kasih juga kepada saudara yakni kedua saudara perempuan saya, Aliyyah Putri Sahad dan Aina Talita Zahra Untuk semangat yang tiada henti dan selalu ada untukku, baik dalam suka maupun duka. Dukungan kalian sangat berarti bagi saya.

Terimakasih atas doa – doa yang selalu diberikan serta dukungan material maupun mental, motivasi, serta didikan yang luar biasa hebatnya. Semoga karya ini bisa menjadi bentuk bakti dari seorang anak kepada orang tuanya, serta bentuk pertanggungjawaban untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana

HALAMAN MOTO

"Trust the process, because every small step towards the goal is part of an extraordinary journey."

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Desain UI/UX Aplikasi Reservasi Restoran Dafam Fortuna Malioboro Menggunakan Metode *Design Thinking*". Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Informatika di Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala Rahmat, nikmat, serta ridho-Nya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Kurniawan Dwi Irianto S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Rahadian Kurniawan, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberi arahan dan Solusi disetiap masalah yang penulis hadapi di perkuliahan.
4. Kedua Orang Tua saya tersayang, Bapak Samsir dan Ibu Hadriana yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun, semangat, materi, waktu, dan kasih sayang
5. Seluruh pihak di Restoran yang telah memberikan izin dan dukungan untuk melakukan penelitian dan pengembangan sistem informasi manajemen pesantren berbasis web.
6. Serta masih banyak lagi orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu, yang pernah terlibat untuk membantu pengerjaan penelitian.

Semoga Allah terus melimpahkan penulis dengan kebaikan dan sukacita atas semua bantuan-Nya. Dengan selesainya tugas akhir ini, penulis bertujuan untuk berkontribusi dalam bidang teknologi informasi dan membantu pesantren dengan meningkatkan efisiensi pengelolaan restoran dan mengembangkan sistem informasi manajemen berbasis aplikasi.

Pada saat tulisan ini selesai, penulis menemukan bahwa produk jadi masih belum sempurna. Akibatnya, kritik dan rekomendasi yang bermanfaat sangat disambut baik untuk meningkatkan produk akhir ini ke depan. Dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan

terima kasih kepada semua orang yang membantu sepanjang jalan dalam menulis produk akhir ini.

Semoga setiap perbaikan dan peningkatan yang diimplementasikan dapat membawa manfaat yang lebih besar. Keterlibatan, dukungan, dan pemikiran konstruktif dari semua pihak menjadi pendorong utama kesuksesan penyelesaian tugas akhir ini. Penulis mengharapkan agar semangat kolaborasi ini terus terjaga, dan penelitian berkelanjutan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di masa depan.

Dengan kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis bersyukur mengakui semua bantuan dan peluang yang telah diterimanya. Semoga tugas akhir ini tidak hanya menjadi penutup bab di masa perkuliahan, tetapi juga awal dari perjalanan baru dalam berkontribusi bagi kemajuan ilmu dan masyarakat.

Yogyakarta, 23 Juli 2024



(Daffa Sahad Aufa)

SARI

Membuat reservasi di restoran merupakan bagian penting dari bisnis kuliner karena memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk bersosialisasi dan menikmati hidangan yang lezat. Namun, ada sejumlah kesulitan dalam membuat reservasi di banyak restoran, terutama di Yogyakarta, termasuk menemukan meja yang dipesan, mencatat menu, mengantri dalam waktu lama, dan jam reservasi. Banyak restoran masih menggunakan sistem pencatatan manual hingga saat ini, yang menempatkan mereka pada risiko kehilangan data dan dapat merusak reputasi mereka. Membuat reservasi dan memilih menu melalui telepon atau secara langsung bisa menjadi tantangan bagi pelanggan. Pembuatan sistem reservasi online berbasis aplikasi ponsel adalah solusi yang diusulkan untuk masalah-masalah ini. Dengan teknologi ini, pelanggan dapat memesan meja tanpa harus mengunjungi restoran secara fisik, yang meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelanggan. Metode *Design Thinking* diterapkan dalam menciptakan sistem yang efektif. Dengan menggunakan kombinasi kreativitas, empati, dan rasionalitas, *Design Thinking* menghasilkan solusi inovatif yang memenuhi kebutuhan pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Design Thinking* pada desain UI/UX aplikasi reservasi restoran dapat menghasilkan produk akhir yang lebih baik dan lebih menarik bagi pelanggan. Penerimaan teknologi yang semakin meningkat di Yogyakarta didukung oleh konektivitas internet yang lebih baik, penggunaan *smartphone* yang meningkat, dan peningkatan penggunaan teknologi. Restoran dapat merancang menu khusus, menawarkan layanan yang lebih personal, dan mengurangi risiko kehilangan data reservasi dengan sistem reservasi online yang efektif. Secara keseluruhan, inovasi ini dapat meningkatkan pengalaman makan bagi pelanggan dan membuat restoran lebih kompetitif di pasar yang semakin ramai.

Kata Kunci – Reservasi Restoran, Design Thinking, Aplikasi Ponsel, Efisiensi dan Kenyamanan, Peningkatan Pengalaman Pelanggan

GLOSARIUM

Restoran	Tempat dimana makanan dan minuman disediakan dan disajikan pelanggan.
Reservasi	Proses memesan tempat atau layanan di restoran, hotel, atau fasilitas lainnya melalui sistem tertentu.
Aplikasi Mobile	Program perangkat lunak untuk smartphone yang memudahkan pemesanan meja dan melihat menu restoran.
User Interface	Layar, tombol, dan ikon adalah contoh komponen visual dan interaktif yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem komputer.
User Experience	Pengalaman keseluruhan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk atau sistem, mencakup aspek kegunaan, kepuasan, dan efisiensi.
Design Thinking	Pendekatan inovatif dalam pemecahan masalah yang menggabungkan kreativitas, empati, dan rasionalitas.
Low-Fidelity Wireframe	Sketsa awal yang sederhana dari tata letak dan struktur dasar halaman aplikasi, biasanya dalam bentuk hitam-putih tanpa detail visual.
High-Fidelity Wireframe	Prototype desain yang mendekati tampilan akhir aplikasi, mencakup elemen visual seperti warna, ikon, dan gambar yang lebih detail dibandingkan dengan low-fidelity wireframe.
Moodboard	Kumpulan visual yang digunakan sebagai referensi dalam perancangan aplikasi, mencakup warna, gambar, font, dan layout.
Usability Testing	Metode evaluasi dalam desain antarmuka pengguna yang bertujuan untuk mengukur seberapa mudah pengguna dapat menggunakan suatu produk.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI.....	ix
GLOSARIUM.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR FORMULA	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian User Interface	5
2.1.1 Fungsi User Interface	5
2.1.2 Elemen User Interface.....	6
2.1.3 Prinsip User Interface.....	7
2.2 Pengertian User Experience	8
2.2.1 Prinsip User Experience.....	8
2.2.2 User Experience Pada Reservasi Restoran.....	9
2.3 Metodologi Pengembangan UI/UX	9
2.3.1 Perbandingan Metodologi Pengembangan UI/UX	10
2.4 Design Thinking.....	12
2.5 Usability Testing	14
2.6 Figma	15
2.7 Prototype	16
2.8 Tinjauan Pustaka	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Diagram Alir Penelitian	20
3.2 Proses Pengembangan.....	21
3.2.1 Tahap Empathize.....	21
3.2.2 Tahap Define.....	25
3.2.3 Tahap Ideate	26
3.2.4 Tahap Prototype	28
3.2.5 Tahap Testing.....	30
BAB IV	36
4.1 Tahap Empathize.....	36
4.1.1 Hasil Persiapan.....	36
4.1.2 Hasil Observasi	37

4.1.3	Hasil Wawancara	38
4.2	Tahap Define	39
4.2.1	Hasil Analisis Permasalahan	39
4.2.2	Hasil Pembuatan User Persona	42
4.3	Tahap Ideate	50
4.3.1	Hasil How Might We	50
4.3.2	Hasil User Flow	52
4.4	Tahap Prototype	60
4.4.1	Hasil Design System	61
4.4.2	Skenario Aplikasi	71
4.5	Tahap Test	81
4.5.1	Hasil Pengujian Menggunakan Single Ease Question (SEQ)	82
4.5.2	Hasil Pengujian Menggunakan System Usability Scale (SUS)	84
	BAB V KESIMPULAN & SARAN	87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88
	DAFTAR PUSTAKA	89
	LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan	25
Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan	33
Tabel 3. 3 Skor SUS Percintile Rank.....	35
Tabel 4. 1 Hasil Persiapan	36
Tabel 4. 2 Hasil Observasi	37
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara	38
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Wawancara	39
Tabel 4. 5 Karakter User Persona	42
Tabel 4. 6 Tabel Analisis Permasalahan	46
Tabel 4. 7 Hasil How Might We.....	50
Tabel 4. 8 User Flow.....	53
Tabel 4. 9 Komponen Mooboard	70
Tabel 4. 10 Skenario Mengakses Akun Super Admin & Admin.....	71
Tabel 4. 11 Skenario Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan	72
Tabel 4. 12 Skenario Super Admin Menambah Admin.....	74
Tabel 4. 13 Penilaian Skor SEQ	82
Tabel 4. 14 Pertanyaan SUS	84
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan SUS	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Design Thinking	13
Gambar 3. 1 Proses Diagram Alir.....	20
Gambar 3. 2 Visualisasi Penggunaan Figma	22
Gambar 3. 3 Visualisasi Penggunaan Whatsapp.....	23
Gambar 3. 4 Information Architecture.....	27
Gambar 3. 5 Contoh Tampilan Low-Fidelity & High-Fidelity.....	29
Gambar 3. 6 Skala Penilaian SEQ	31
Gambar 3. 7 Skala Likert SUS.....	33
Gambar 3. 8 Skala Penilaian System Usability Scale.....	34
Gambar 4. 1 User persona Zulaikhah (Capt Waitress)	44
Gambar 4. 2 User persona Fatimah Azzahrah (Pelanggan)	44
Gambar 4. 3 User persona Yulian (Pelanggan)	45
Gambar 4. 4 User persona Zigit (Pelanggan).....	45
Gambar 4. 5 User persona Jumardi (Pelanggan)	46
Gambar 4. 6 User Flow Mengakses Akun Super Admin & Admin	54
Gambar 4. 7 User Flow Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan.....	55
Gambar 4. 8 User Flow Super Admin Menambah Admin	55
Gambar 4. 9 User Flow Super Admin Menghapus Admin.....	56
Gambar 4. 10 User Flow Super Admin Mengedit Admin	57
Gambar 4. 11 User Flow Mengakses Pelanggan Lama	58
Gambar 4. 12 User Flow Mengakses Pelanggan Baru	59
Gambar 4. 13 User Flow Pelanggan Sudah Melakukan Reservasi Mengakses History.....	60
Gambar 4. 14 Tampilan Low-Fidelity Super Admin & Admin.....	61
Gambar 4. 15 Halaman Login, Halaman Utama Super Admin & Admin.....	62
Gambar 4. 16 Halaman Reservasi Pelanggan dan Halaman Jika Tidak Ada Reservasi.....	63
Gambar 4. 17 Halaman Menambah Admin	64
Gambar 4. 18 Halaman Mengedit, Notifikasi Mengedit, dan Notifikasi Menghapus Admin	65
Gambar 4. 19 Tampilan Low-Fidelity Pengguna	66
Gambar 4. 20 Tampilan High-Fidelity Pengguna.....	68

Gambar 4. 21 Warna dan Kode Warna	69
Gambar 4. 22 Gambar Skenario Mengakses Akun Super Admin & Admin	72
Gambar 4. 23 Gambar Skenario Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan..	73
Gambar 4. 24 Gambar Skenario Super Admin Menambah Admin	74
Gambar 4. 25 Gambar Skenario Super Admin Menghapus Admin	75
Gambar 4. 26 Gambar Skenario Super Admin Mengedit Admin.....	77
Gambar 4. 27 Gambar Skenario Mengakses Pelanggan Lama.....	78
Gambar 4. 28 Gambar Skenario Mengakses Pelanggan Baru	79
Gambar 4. 29 Gambar Skenario Menyimpan Bukti Reservasi.....	81

DAFTAR FORMULA

(3.1).....	32
(3.2).....	34
(3.3).....	34
(3.4).....	34
(3.5).....	34
(4.1).....	83
(4.2).....	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makan adalah kebutuhan dasar dalam kehidupan sehari-hari. Menurut hierarki kebutuhan, individu perlu memenuhi beberapa kebutuhan fisiologis seperti makanan, air, udara, dan tempat tinggal. Sebelum orang beralih ke kebutuhan yang lain seseorang harus berkonsentrasi untuk memenuhi kebutuhan ini (Warisan & Harianto, 2010). Makan di restoran merupakan kesempatan penting untuk bersosialisasi. Konsumen sering memiliki banyak pilihan restoran untuk dipilih. Di Yogyakarta, terdapat berbagai restoran yang menawarkan variasi makanan yang beragam. Dengan banyaknya jumlah restoran yang tersedia, persaingan bisnis semakin meningkat. Untuk bisa dikatakan sukses, restoran harus bisa melebihi keinginan konsumen dengan memahami alasan pelanggan untuk memenuhi ekspektasi konsumen (Chua dkk., 2020).

Bagi restoran, terdapat beberapa tantangan dalam proses reservasi, seperti identifikasi meja yang dipesan oleh konsumen, mencatat daftar menu yang dipesan, serta masalah lain seperti antrian panjang dan waktu reservasi (Wahyudi, 2022). Hingga saat ini, proses pencatatan reservasi masih dilakukan secara manual. Karena itu, risiko kehilangan data reservasi konsumen sangat minimal. Namun, jika hal ini terjadi, dapat merusak reputasi restoran di mata konsumen. Di sisi lain, konsumen menghadapi tantangan dalam melakukan reservasi dan memilih menu restoran. Mereka harus datang langsung atau menggunakan telepon untuk melakukan reservasi, yang dapat membuat sulit bagi mereka untuk melihat menu secara lengkap.

Mempertimbangkan hasil temuan survei menemukan hasil gagasan baru untuk menyelesaikan permasalahan yang ada baik bagi restoran maupun konsumen. Dengan kemajuan teknologi, reservasi restoran kini dapat dilakukan secara online melalui aplikasi ponsel. Ini memudahkan pelanggan untuk memesan tempat tanpa perlu mengunjungi restoran secara langsung.

Pasar restoran semakin kompetitif. Restoran-restoran bersaing untuk menarik pelanggan dengan menyediakan pengalaman makan yang baik, mulai dari menu yang lezat hingga pelayanan yang cepat dan ramah. Dalam konteks ini, menyediakan sistem reservasi yang efisien dan mudah diakses adalah suatu keharusan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Penting bagi restoran untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada pelanggan. Dengan sistem reservasi yang efisien, restoran dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan dengan menyediakan meja sesuai preferensi, menyiapkan menu spesial, dan memberikan pelayanan yang lebih personal.

Di era sekarang, penggunaan teknologi di Indonesia terus berkembang pesat. Jumlah orang yang memiliki akses internet di Indonesia terus meningkat. Peningkatan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia telah mendukung pertumbuhan aplikasi berbasis mobile, termasuk aplikasi *e-commerce*, media sosial. Khususnya di daerah D.I.Yogyakarta, Di Yogyakarta, penggunaan teknologi dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang signifikan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) D.I.Yogyakarta berada di posisi ke-12 dengan persentase 70,37 pada tahun 2022. (Ahdiat, 2023) Meskipun ada peningkatan signifikan dalam penggunaan teknologi di Yogyakarta, masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti aksesibilitas teknologi yang merata di seluruh wilayah kota, dan mendukung pertumbuhan UMKM dengan akses ke teknologi digital. Begitu maraknya penggunaan elektronik terutama *handphone* pada jaman sekarang berdampak pada kemudahan masyarakat menggunakan *handphone* untuk melakukan reservasi di restoran. Pemesanan restoran menggunakan *handphone* (melalui aplikasi atau situs web) memiliki banyak keuntungan.

Desain UI/UX juga merupakan faktor penentu kemudahan penggunaan. Untuk memastikan rancangan desain UI/UX sesuai dengan harapan calon pengguna, diperlukan perancangan yang efisien dalam hal sumber daya, baik waktu, biaya, maupun tenaga. Hal ini bertujuan agar produk dapat segera dideliveri dan menerima umpan balik dari pengguna/pelanggan.

Perancangan UI/UX dilakukan agar pengujian dapat dilaksanakan secepat mungkin. Hal ini dapat dilakukan dari berbagai metode yang sudah ada, akan tetapi metode yang digunakan adalah *Design Thinking*. *Design Thinking* adalah suatu pendekatan dalam merancang solusi untuk masalah yang kompleks dan pemecahan inovatif. Bahwa *Design Thinking* digunakan pada kebutuhan pengguna dan menggabungkan elemen-elemen kreativitas, empati, dan rasionalitas untuk menghasilkan solusi yang baik.

Dari berbagai pertimbangan, bahwa kebutuhan pengembangan desain UI/UX reservasi aplikasi restoran akan menggunakan *Design Thinking*. Melalui implementasi *Design Thinking*, diharapkan dapat menghasilkan produk solusi terbaik yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena yang dijelaskan, masalah yang ingin penulis rumuskan adalah: Bagaimana melakukan perancangan desain UI/UX Reservasi Restoran Dafam Fortuna Malioboro untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memperhatikan ketersediaan tempat dan waktu menunggu menggunakan prinsip *Design Thinking* agar proses reservasi berjalan secara baik.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian berikut ini penulis memberikan beberapa batasan pembahasan sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada metode *Design Thinking* dalam merancang desain UI/UX untuk menyelesaikan pengalaman yang baik kepada pengguna.
- b. Penelitian ini hanya merancang desain UI/UX untuk restoran di hotel tidak mencakup pengelolaan hotel.

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan utama, yakni:

- a. Mendesain sistem reservasi restoran yang lebih efisien dan responsis terhadap pasar yang semakin meningkat.
- b. Mengidentifikasi metode terbaik dalam mengoptimalkan kapasitas restoran, dan mengelola sumber daya restoran seperti stok makanan dengan lebih efisiensi melalui sistem reservasi yang cerdas.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan perancangan Desain UI/UX reservasi aplikasi restoran, dapat memahami masalah reservasi restoran dan mengatasi tantangan yang dihadapi. Restoran dapat meningkatkan kualitas layanan mereka. Sistem reservasi yang efisien memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman reservasi yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun laporan penelitian tugas akhir, berikut adalah sistematika penulisan terhadap aplikasi yang telah dirancang dalam bentuk purwarupa:

a. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini, akan dibahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

b. Bab II Landasan Teori

Pada bab ini, akan dibahas mengenai dasar-dasar yang melandasi penelitian ini. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan tentang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX), metode *Design Thinking*, perbandingan teori, serta studi-studi terdahulu yang relevan dengan penggunaan UI/UX menggunakan pendekatan *Design Thinking*.

c. Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menguraikan proses analisis dan perancangan UI/UX untuk aplikasi Reservasi Restoran Dafam Fortuna Malioboro dengan menerapkan teori *Design Thinking*. Tahapan analisis perancangan terfokus pada langkah pertama dan kedua dari *Design Thinking*. Peneliti akan menyesuaikan proses ini jika diperlukan. Visualisasi dari langkah-langkah dalam perancangan UI/UX aplikasi Reservasi Restoran Dafam Fortuna Malioboro menggunakan metodologi *Design Thinking* juga akan disertakan.

d. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini mencakup implemementasi hasil yang dirancang sebelumnya, serta temuan hasil pengujian.

e. Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini terdapat rekomendasi pengalaman dari pengguna agar operasional tetap efisien dan memiliki kemudahan akses sehingga dapat terus ditingkatkan dengan cara yang lebih baik.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian *User Interface*

Penjelasan Antarmuka Pengguna (UI) adalah suatu elemen digital yang berfokus pada pembuatan pengalaman visual yang mencakup layar/halaman dan titik interaksi yang membantu pengguna melakukan aktivitas pada aplikasi atau situs web. Dalam membuat design *User Interface*, harus memperhatikan hal-hal berikut: mendesain perangkat apa, membuat interaksi user jadi lebih sederhana, mudah diakses dan dipahami user (Dewi, 2020)

Antarmuka pengguna (*User Interface*) adalah semua yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan sistem komputer. Ini mencakup elemen visual seperti layer, tombol, ikon, serta elemen-elemen interaktif seperti mouse, keyboard, dan layar sentuh. Tujuan utama dari *User Interface* adalah untuk membuat pengalaman pengguna yang efisien dan memuaskan saat berinteraksi dengan suatu sistem, aplikasi, atau perangkat.

2.1.1 Fungsi *User Interface*

User Interface adalah titik pertemuan antara manusia dan mesin, Dimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi atau system computer. Fungsi dari *User Interface* adalah memberikan pengguna cara untuk berkomunikasi dengan sistem atau aplikasi tersebut dengan cara yang mudah dipahami dan efisien. Berikut adalah beberapa fungsi utama dari *User Interface*:

a. Mempermudah Interaksi dengan Produk

Sebagai elemen visual dari suatu produk, tujuan pembuatan Antarmuka Pengguna adalah mempermudah penggunaan produk tersebut. Elemen visual seperti tata letak, desain tombol, ikon, gambar, teks, dan pilihan warna pada suatu produk merupakan bagian dari Antarmuka Pengguna.

b. Meningkatkan Penjualan

Antarmuka Pengguna (*User Interface*) adalah elemen yang berfokus pada kepuasan pengguna. Desain Antarmuka Pengguna yang baik akan secara langsung meningkatkan loyalitas pengguna yang sudah ada. Peningkatan loyalitas ini akan membuat pengguna

merekomendasikan produk tersebut dengan baik. Ulasan dan rekomendasi inilah yang menjadi keuntungan terbesar dalam mendesain Antarmuka Pengguna yang berkualitas.

c. **Mempercepat Pertumbuhan Bisnis**

Dengan meningkatnya penjualan, pertumbuhan bisnis akan terjadi secara otomatis. Investasi awal dalam kualitas desain Antarmuka Pengguna sangat dianjurkan jika ingin memiliki bisnis yang berkembang pesat.

d. **Meningkatkan Kekuatan Branding Produk**

Desain Antarmuka Pengguna yang interaktif dan memiliki identitas yang jelas akan berperan penting dalam memperkuat citra merek suatu produk.

2.1.2 Elemen *User Interface*

Elemen *User Interface* (UI) adalah komponen-komponen yang membentuk tampilan dan nuansa suatu aplikasi atau situs web, yang memfasilitasi interaksi pengguna dengan sistem. Elemen-elemen ini dirancang untuk membuat interaksi menjadi intuitif, efisien, dan menyenangkan. Berikut adalah beberapa elemen kunci dalam desain UI yaitu *layout*, navigasi, kontrol input, informasi dan umpan balik, konten multimedia, elemen formulir, hierarki visual, dan elemen interaktif. Untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal, komponen-komponen ini harus dikembangkan dengan prinsip-prinsip seperti keterbacaan, aksesibilitas, responsivitas, dan konsistensi. Desain antarmuka yang sukses harus ramah pengguna, intuitif, dan membantu pengguna mencapai tujuan mereka dengan efisien (Torska, 2024).

Menurut (Majapahit, 2021) terdapat prinsip UI yang harus dipahami sebagai desainer UI yaitu:

a. **Desain Visual**

Desain visual harus sangat semarik mungkin karena merupakan bagian dari persona brandingnya sebuah produk.

b. **Desain Interaktif**

Dalam mendesain juga harus memperhatikan produk dan pasar karena pemahaman ini harus responsive dan siap memberikan hasil terbaik untuk membrandingkan sebuah produk.

c. **Arsitektur Informasi**

Penyampaian informasi juga penting karena harus terstruktur agar tersampaikan dengan baik. Sehingga, diperlukan pemahaman arsitektur informasi yang sesuai dengan tujuan pembuatan sebuah produk.

2.1.3 Prinsip *User Interface*

Prinsip-prinsip dasar dalam desain antarmuka pengguna (*User Interface*) bertujuan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang intuitif, efisien, dan memuaskan. Berikut adalah beberapa prinsip yang sering diikuti dalam desain antarmuka pengguna menurut (Kuliah Online, 2012):

a. User Compatibility

Prinsip *User Interface* ini berkaitan dengan kemampuan antarmuka pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Ini mengakui bahwa pengguna memiliki berbagai tingkat pengalaman, pengetahuan, keterampilan, dan preferensi yang berbeda, dan desain antarmuka harus mampu mengakomodasi variasi ini. Adapun penjelasan dari prinsip ini adalah semua user adalah tidak sama dan semua user tidak seperti developer dan designer harus paham tentang pengetahuan psikologi dasar.

b. Product Compatibility

Prinsip *User Interface* ini berkaitan dengan kemampuan antarmuka pengguna untuk berfungsi dengan baik dan efektif di berbagai produk atau platform yang berbeda. Ini memastikan bahwa antarmuka dapat berintegrasi dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang berbeda, serta menyediakan pengalaman konsisten bagi pengguna, terlepas dari perangkat yang mereka gunakan. Adapun penjelasan dari prinsip ini adalah kompatibilitas antar produk harus diperhatikan dan dipertahankan. Seringkali sebuah aplikasi menghasilkan output yang berbeda dari sistem manual atau sistem yang sudah ada. Hal ini sangat tidak diinginkan oleh beberapa perusahaan karena aplikasi perangkat lunak diharapkan dapat mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan dan menghasilkan produk yang lebih baik.

c. Task Compatibility

Prinsip *User Interface* ini berkaitan dengan kemampuan antarmuka pengguna untuk mendukung dan memfasilitas tugas-tugas yang ingin dilakukan oleh pengguna. Ini mengacu pada kesesuaian antarmuka dengan jenis tugas yang dilakukan pengguna, serta efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas tersebut. Adapun penjelasan dari prinsip ini adalah struktur dan aliran sistem harus sesuai dan mendukung tugas user.

d. Workflow Compatibility

Prinsip *User Interface* ini mengacu pada kesesuaian antarmuka pengguna dengan alur kerja atau workflow pengguna. Ini berfokus pada kemampuan antarmuka untuk mengikuti dan mendukung langkah-langkah yang biasanya diambil oleh pengguna saat melakukan tugas atau menjalankan proses tertentu. Prinsip ini dijelaskan sebagai berikut: sistem harus

diorganisasikan dengan baik untuk memungkinkan transisi yang mudah antara tugas-tugas pengguna.

e. Consistency

Prinsip *User Interface* ini mengacu pada penggunaan pola desain, tata letak, elemen visual, dan interaksi yang seragam di seluruh aplikasi atau platform. Prinsip ini sangat penting karena menciptakan pengalaman yang dapat diprediksi dan mudah dipahami bagi pengguna. Prinsip ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa konsistensi memungkinkan orang untuk membuat prediksi dan berpikir melalui analogi saat melakukan tugas baru. Sebuah sistem harus konsisten dengan produk yang dihasilkannya dan sesuai dengan sistem yang ditemukan di dunia nyata. Konsistensi akan membuat pengguna merasa lebih nyaman dan yakin saat menggunakan antarmuka, yang pada gilirannya akan meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna.

2.2 Pengertian *User Experience*

Pengalaman pengguna (UX) didefinisikan sebagai perasaan seseorang tentang penggunaan produk, sistem, atau layanan tertentu. Ini mencakup berbagai aspek, seperti pemilik produk serta aspek yang berguna, bermakna, dan berpengalaman dari interaksi manusia-komputer. Selain itu, *user experience* (UX) mencakup persepsi seseorang tentang aspek sistem seperti *utility*, kemudahan penggunaan, dan efisiensi (Smith, 2017). Dalam *user experience* (UX) pastinya produk harus sesuai dengan kebutuhan pengguna karena jika produk tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna pastinya tidak ada kenyamanan dari pihak pengguna maka bisa disimpulkan bahwa *User Experience* (UX) masih rendah.

2.2.1 Prinsip *User Experience*

Menurut (Majapahit, 2021) terdapat prinsip UI yang harus dipahami sebagai desainer UI yaitu:

a. Desain Visual

Desain visual harus sangat semantik mungkin karena merupakan bagian dari persona brandingnya sebuah produk.

b. Desain Interaktif

Dalam mendesain juga harus memperhatikan produk dan pasar karena pemahaman ini harus responsive dan siap memberikan hasil terbaik untuk membrandingkan sebuah produk.

c. Arsitektur Informasi

Penyampaian informasi juga penting karena harus terstruktur agar tersampaikan dengan baik. Sehingga, diperlukan pemahaman arsitektur informasi yang sesuai dengan tujuan pembuatan sebuah produk.

2.2.2 User Experience Pada Reservasi Restoran

Dalam penjelasan *User Experience*, konteks reservasi restoran merujuk pada keseluruhan pengalaman pengguna saat mereka menggunakan aplikasi atau situs web untuk memesan meja di restoran. Didalam *experience* pengguna harus dapat dengan mudah menemukan opsi untuk mencari restoran, melihat menu, dan melakukan reservasi. Desain yang responsif memastikan bahwa aplikasi dapat diakses dengan baik dari berbagai perangkat. Ini memungkinkan pengguna melakukan reservasi kapan saja dan di mana saja dengan kenyamanan.

Sistem pencarian yang baik memungkinkan pengguna untuk mencari restoran berdasarkan kriteria tertentu seperti lokasi, jenis makanan, harga, dan ketersediaan waktu. Pengguna harus diberikan informasi yang cukup tentang setiap restoran, termasuk menu, jam operasional, ulasan pengguna, dan informasi kontak. Proses reservasi haruslah sederhana dan mudah dipahami. Pengguna harus dapat memilih tanggal, waktu, dan jumlah orang dengan cepat, serta menerima konfirmasi reservasi secara langsung. Selain pengalaman secara online, pengalaman pengguna saat mereka tiba di restoran juga penting. Reservasi harus dihormati tepat waktu, staff harus ramah, dan layanan harus berkualitas untuk memastikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Dan juga *feedback* dan evaluasi dapat memberikan pengguna kesempatan untuk memberikan pengalaman mereka menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini memungkinkan pengguna untuk memberikan masukan yang berharga kepada restoran dan memungkinkan platform reservasi untuk terus meningkatkan layanan mereka. Dengan memperhatikan penjelasan diatas, dengan adanya reservasi restoran dapat menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan meningkatkan loyalitas pengguna mereka.

2.3 Metodologi Pengembangan UI/UX

Bidang desain UI/UX, atau desain antarmuka pengguna/pengalaman pengguna, telah mengalami perubahan besar akibat kemajuan teknologi dan peningkatan akses internet. Hal ini berkaitan dengan semakin banyaknya perusahaan yang berkembang dan memerlukan penerapan desain untuk membantu dalam proses ini. Istilah "UI/UX" merujuk pada

sekumpulan pendekatan yang dapat membantu dalam proses perancangan antarmuka pengguna suatu aplikasi. Diantara metodologi yang sering digunakan dalam pengembangan UI/UX yaitu *Lean UX*, *Design Thinking*, dan *User Centered Design* (Khadijah, 2022)

2.3.1 Perbandingan Metodologi Pengembangan UI/UX

Berikut adalah perbandingan dari masing-masing metodologi pengembangan UI/UX yang telah disebutkan (Khadijah, 2022).

a. *Design Thinking*

Design Thinking adalah sebuah pendekatan UI/UX yang digunakan untuk memahami lebih mendalam terhadap kebutuhan user dan mengubahnya menjadi daftar kebutuhan fitur produk yang diinisialisasi dengan uji kelayakan. *Design Thinking* membutuhkan proses analisis dan kreativitas yang menghubungkan seseorang dalam kesempatan bereksperimen, membuat *prototype*, mengumpulkan *feedback* dan mendesain ulang. Metode ini awalnya memiliki 3 tahapan (Inspiration, Ideation, dan Implementation) yang sering dikenal dengan sebutan 3i. Kemudian metode ini mengalami perkembangan menjadi 5 tahapan. Adapun tahapan yang terdapat dalam *Design Thinking*, yaitu: *empathize, define, ideate, prototype, test*.

Menurut (Fatwa & Candra, 2022) *Design Thinking* dianggap sebagai suatu cara untuk berinovasi dalam menangani kebutuhan orang. *Design Thinking* menjadi proses yang biasa digunakan untuk menemukan solusi pada masalah kompleks, menavigasi lingkungan baru dan membuat produk baru untuk dunia. *Design Thinking* diterapkan dalam berbagai bidang untuk menemukan pemecahan masalah secara kreatif, inovatif, dan solusi terbaik. *Design Thinking* adalah cara berpikir dan bekerja serangkaian metode yang sederhana dan jelas, dengan *Design Thinking* dapat membantu kita mengamati dan mengembangkan empati untuk target pengguna. *Design Thinking* sangat berguna dalam mendefinisikan ulang masalah, menciptakan banyak ide dalam brainstorming, dan menggunakan metode *prototype* dan pengujian langsung, *Design Thinking* sangat berguna dalam mengatasi masalah yang tidak jelas atau tidak diketahui.

b. User Centered Design

User Centered Design merupakan sebuah filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari sebuah proses pengembangan sistem (Megasari dkk., 2021). *User centered design* merupakan metode perancangan tampilan sistem yang memiliki fokus terhadap kebutuhan user. Adapun tahapan yang ada pada metode UCD sendiri adalah

Understand Context of User, Specify User Requirements, Design Solutions, Evaluation Against Requirements. Adapun menjadi ciri-ciri pada metode *User Centered Design*:

1. Menggunakan pendekatan top-down
2. Berfokus terhadap pengalaman juga kepuasan pengguna
3. Memberikan penekanan pada aktivitas pengembangan
4. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna
5. Memiliki tujuan dibuatnya sistem dalam menyajikan data juga informasi yang mudah dipahami.

User Centered Design atau UCD sendiri memiliki focus terhadap apa yang menjadi kebutuhan serta *feedback* apa yang didapatkan oleh pengguna. UCD akan menghasilkan sebuah rancangan tampilan yang akan menyesuaikan dengan kebutuhan serta karakteristik pengguna pada reservasi melalui aplikasi. *User Centered Design* merupakan sebuah proses untuk mendesain sebuah aplikasi. Hasil dari penerapan UCD ke sebuah desain adalah produk yang menawarkan pengalaman yang lebih efisien, memuaskan dan ramah bagi pengguna yang akan memungkinkan untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan (Putri Aulia Pratami dkk., 2023).

c. Lean UX

Lean UX memiliki tiga prinsip yaitu meminimalkan desain yang tidak perlu dalam proses merancang desain UX yang akan membantu tim pengembang, menyelaraskan pihak-pihak yang bersangkutan dalam pengembangan UX, pengerjaan berdasarkan pengalaman dengan melakukan percobaan cepat dan mengukur bagaimana ide-ide yang telah digagaskan telah mencapai tujuan. Kelebihan metode *Lean UX* dengan metode yang sudah dijelaskan adalah menjadikan produk sebagai acuan hipotesis untuk divalidasi, dengan kata lain pengembangan tidak berasumsi mengenai apa yang *customer* inginkan. Pada prosesnya dilakukan pengujian awal kepada *customer* untuk membuat hipotesis mengenai apa yang *customer* inginkan dan pengujian ini akan terus dilakukan setiap akan membuat perubahan pada rancangan UI/UX aplikasi (Widya Sari, 2024). Menurut (Nisa, 2024) adapun proses pada metode ini adalah sebagai berikut.

1. Berfikir (Think)

Pada tahapan ini dilakukan hipotesis dan mencari cara paling cepat dalam melakukan validasi hipotesis.

2. Pembuatan (Make)

Pada tahapan ini dilakukan proses pengujian *real-time*. Dengan syarat pengujian yaitu membuat MVP dalam rancangan *wireframe*, atau purwarupa yang bisa difungsikan.

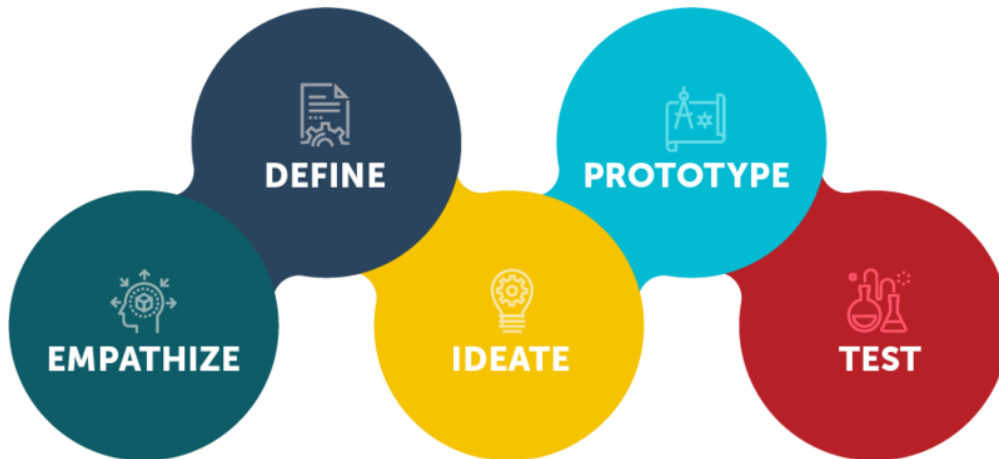
3. Memeriksa (Check)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian secara *real-time*. Klien dilibatkan agar didapatkan *feedback* sehingga desain dapat diputuskan segera.

Berdasarkan dari perbandingan diatas, diketahui pada penelitian ini akan digunakan metode *Design Thinking* selama proses perancangan aplikasi reservasi restoran. Hal ini dikarenakan pada metode *Design Thinking* lebih difokuskan pada pemecahan masalah yang mengkolaborasikan fakta-fakta lapangan, pengalaman serta *feedback* dari pengguna. Jadi peneliti memilih metode *Design Thinking* adalah pilihan yang tepat karena berkaitan dengan pendekatan berpusat pada pengguna dan proses iterative yang fleksibel. Dengan menggunakan *Design Thinking* pengembangan aplikasi reservasi restoran dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, lebih adaptif terhadap perubahan, dan menghasilkan solusi yang inovatif dan efektif. Metode *Design Thinking* memastikan bahwa aplikasi yang dihasilkan tidak hanya fungsional, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi pengguna.

2.4 Design Thinking

Metodologi yang dikenal sebagai "*Design Thinking*" menawarkan pendekatan berbasis solusi yang mengintegrasikan kreativitas, keterampilan praktis, dan pemikiran analitis. *Design Thinking* juga merujuk pada pendekatan metodis di mana kita berusaha memahami pengguna, mempertanyakan asumsi, dan merumuskan kembali masalah untuk menemukan pendekatan dan jawaban alternatif yang mungkin tidak segera terlihat dengan pemahaman kita saat ini. Secara bersamaan, *Design Thinking* menyediakan metode berorientasi solusi untuk menangani masalah. Ini adalah serangkaian teknik sederhana serta gaya berpikir dan bertindak. (Binus, 2020). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam melakukan perancangan adalah metode *Design Thinking* terdiri dari beberapa tahapan seperti terlihat pada Gambar 2.1



Gambar 2. 1 Proses *Design Thinking*

Gambar 2. 1 (Telaumbanua, 2019) menggambarkan langkah-langkah dalam proses *Design Thinking*, yang mencakup tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Empathize

Empathize pada tahap ini adalah untuk mendapatkan pemahaman empatik terhadap masalah yang ingin dipecahkan. Pada tahap ini, dilakukan pendekatan terhadap pengguna untuk memahami apa yang sebenarnya mereka inginkan. Hal ini dapat dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk bertemu dengan mereka, melakukan wawancara, dan juga bertindak seolah-olah menjadi mereka. Dengan demikian, masalah pelanggan yang benar-benar ingin diselesaikan dapat diatasi dengan efektif.

2. Define

Masalah utama yang harus ditemukan ditentukan dengan menganalisis data yang dikumpulkan dari tahap *Empathize*. Karena masalah telah didefinisikan dengan jelas, tahap *Define* sangat membantu dalam menyelesaikan masalah pengguna.

3. Ideate

Pada tahap ini, konsep-konsep dibuat. Semua solusi yang mungkin untuk masalah yang diidentifikasi selama fase *Define* akan dipertimbangkan. Penting untuk terlebih dahulu mengumpulkan sebanyak mungkin konsep atau jawaban. Tahap akhir melibatkan pemeriksaan dan evaluasi konsep-konsep ini untuk menentukan strategi yang paling efektif, dengan tujuan menyelesaikan masalah atau menyediakan komponen yang diperlukan untuk mencegah masalah kedepannya.

4. Prototype

Untuk menyelidiki solusi yang dihasilkan pada langkah sebelumnya, sebuah produk atau fitur khusus akan dibuat pada tahap ini. Beberapa orang dapat menguji *Prototype* tersebut. Pada tahap ini, perubahan dilakukan berdasarkan masukan untuk menciptakan *Prototype* yang lebih sempurna.. Menurut (Nisa, 2024) adapun bagian dari tahapan purwarupa atau *Prototype* adalah sebagai berikut.

a. Wireframe

Wireframe merupakan kerangka kasar sebelum dibentuknya sebuah desain fiksasi. *Wireframe* memiliki fokus terhadap tata, letak, fungsionalitas sistem juga kebutuhan konten. *Wireframe* terbagi menjadi dua yaitu *Low-Fidelity* dan *High-Fidelity*.

1. Low-Fidelity

Wireframe Low-Fidelity sendiri adalah kerangka dasar dari konten yang sederhana dalam proses pembuatan desain. Secara umum, definisi elemen seperti *button*, navigasi, *test* dan lain sebagainya. *Wireframe Low-Fidelity* sendiri memiliki fungsi untuk proses komunikasi, di tentukannya fungsi yang mendasar dari tata letak elemen dasar.

2. High-Fidelity

Wireframe High-Fidelity merupakan kerangka lanjutan dari versi kerangka sederhana yang sebelumnya. Adapun elemen yang ditambahkan pada tahapan ini adalah warna, *icon*, gambar. *High-Fidelity* ini mendefinisikan interaksi elemen dan hirarki visual dari tiap halaman.

5. Test

Masyarakat berpartisipasi dalam proses pengujian dan evaluasi produk, dan temuan tersebut dianalisis untuk melakukan penyesuaian dan penyempurnaan yang diperlukan guna menghilangkan masalah serta meningkatkan pemahaman tentang produk dan penggunaannya.

2.5 Usability Testing

Menurut (Lubis, 2023) *Usability testing* adalah metode evaluasi dalam desain antarmuka pengguna yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengguna dapat menggunakan sebuah produk. Hasil dari usability testing dapat membantu mengidentifikasi potensi masalah yang

dapat menghambat pengalaman pengguna. Maka dari itu *usability testing* berperan penting memastikan desain yang efisien. Dalam metode *usability testing* terdapat beberapa metode:

a. Metode moderated dan unmoderated

Pada metode ini, seorang moderator memandu pengguna melalui skenario pengujian, memberikan arahan, dan mengamati respons pengguna secara langsung.

b. Metode remote dan in-person

Pada metode ini, dilakukan secara online dimana pengguna mengikuti pengujian dari lokasi masing-masing.

c. Metode explorative, assessment, dan comparative

Pada metode ini, ditekankan pada eksplorasi bebas pengguna dalam menggunakan produk.

Menurut (Sukmasetya, Setiawan, & Arumi, 2020) terdapat lima indikator yang terdapat pada usability:

a. Learnability (Kemudahan)

Indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa mudah dalam mempelajari sebuah sistem.

b. Memorability (Mudah Diingat)

Indikator yang mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan mudah mengingat cara menggunakan suatu sistem setelah tidak menggunakannya untuk jangka waktu tertentu.

c. Efficiency (Efisiensi)

Indikator yang mengukur efisiensi pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada di aplikasi.

d. Error (Kesalahan)

Merupakan indikator yang mengukur jumlah kesalahan pengguna dan cara pengguna memperbaiki kesalahan tersebut.

e. Satisfaction (Kepuasan)

Merupakan indikator yang digunakan untuk menjelaskan rating (kepuasan) dari pengguna.

2.6 Figma

Figma adalah salah satu software untuk mendesain *User Interface* (UI) berbasis cloud yang paling banyak digunakan oleh UI/UX Designer saat ini. Banyak sekali kemudahan fitur-fitur yang ditawarkan figma seperti: variasi animasi prototyping, hingga banyak plugin yang disediakan yang sangat membantu proses pengerjaan suatu desain *User Interface* (UI) (Siroj,

2020). Figma menawarkan berbagai fitur yang mendukung desainer aplikasi mobile dalam membuat purwarupa aplikasi.

2.7 Prototype

Prototype adalah model pertama dari produk yang digunakan untuk menguji konsep atau gambaran dari ide kita. *Prototype* mewakili model produk yang akan dibangun atau mensimulasikan struktur, fungsionalitas dan operasi sistem (Tambunan, 2020). Ada juga pengertian dari Prototyping, salah satu pendekatan yang populer dalam pengembangan perangkat lunak adalah prototyping. Dengan metode ini, pelanggan dan pengembang dapat berkomunikasi selama proses pembuatan sistem. *Prototype* mewakili model produk yang akan dibangun, fungsionalitas, dan operasi sistem. Prototyping adalah salah satu teknik untuk menciptakan dan memperbaiki antarmuka pengguna. (Ambaritha, 2019). Penjelasan diatas memiliki peran penting dalam pengembangan produk, ini sangat membantu meminimalkan risiko dan memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi harapan dan persyaratan.

2.8 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini akan merujuk pada sejumlah penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang dibahas, yaitu tentang Desain UI/UX Reservasi Aplikasi Restoran menggunakan metode *Design Thinking*.

(Fadilah & Sweetania, 2023) melakukan penelitian berjudul “Perancangan Design *Prototype* UI/UX Aplikasi Reservasi Restoran Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Penelitian tersebut menghasilkan sebuah *prototype design User Interface* aplikasi restoran bertujuan untuk membuat pelayanan kepada masyarakat lebih efisien. Proses perancangan menggunakan metode *Design Thinking* yang dilakukan dengan 5 tahapan yaitu *empathize, define, ideate, Prototype, dan testing*. Penelitian menggunakan metode testing *usability testing*. Mendapatkan nilai sebesar 85 dan nilai dari testing diperoleh nilai sebesar 81.6%. Hasil dari pengujian bahwa aplikasi reservasi restoran menghasilkan sebuah *prototype* sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memenuhi nilai-nilai aspek *usability testing*.

(Al Assad dkk., 2022) melakukan penelitian berjudul “Pengembangan UI/UX Aplikasi Int Hotel Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Penelitian tersebut menghasilkan sebuah aplikasi di bidang layanan penyedia sewa rumah dan hotel bertujuan untuk membantu wisatawan dari tempat menginap. Proses perancangan menggunakan metode *Design Thinking* yang mempunyai 5 tahapan yaitu *empathize, define, ideate, Prototype, dan testing*. Hasil dari

pengujian ini diuji coba dengan melakukan percobaan kepada pengguna dengan menggunakan table hasil survey. Hasil dari survey dengan total 50 orang, terdapat 22 orang yang setuju dan 28 orang yang tidak setuju.

(Sekali, Montolalu, & Widiana, 2023) melakukan penelitian berjudul “Perancangan UI/UX Aplikasi Mobil Produk Fashion Pria pada Toko Celsius di Kota Manado Menggunakan *Design Thinking*”. Penelitian tersebut menghasilkan sebuah rancangan UI/UX dalam produk dan aksesoris pria bertujuan untuk memudahkan pembeli dalam pembelian serta mengetahui informasi tentang produk dengan jelas. Proses perancangan menggunakan metode *Design Thinking* agar menciptakan desain yang mudah digunakan dan dapat dipahami oleh pengguna. *Design Thinking* mencakup 5 tahap yaitu *empathize, define, ideate, Prototype, dan testing*. Pengujian ini dilakukan menggunakan *usability testing*. Hasil dari pengujian ini terdapat 10 responden menggunakan *usability testing* dengan menyuguhkan *Single Ease Question (SEQ)* memperoleh hasil 6,85% dari 7 dan *Sistem Usability Scale (SUS)* memperoleh hasil 95 dari 100.

(Dewi, Nugroho, & Ramadhan, 2023) melakukan penelitian berjudul “Perancangan UI/UX Aplikasi Reservasi di Kitchenery Resto and Café Purwakarta Menggunakan Metode GDD”. Penelitian tersebut menghasilkan sebuah rancangan UI/UX yang terintegrasi dalam salah satu tempat makan bertujuan untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan dalam proses reservasi. Proses perancangan dengan menggunakan metode Goal Directed Design (GDD) mulai dari tahap *Research, Modeling, Requirement, Framework, Refinement*, hingga tahap *Support*. Pengujian ini dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Hasil dari pengujian ini didapatkan nilai rata-rata 78 dengan grade B melalui kuesioner yang dilakukan oleh lima orang responden.

(Kurniawan, 2022) melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Metode Human-Centered Design Pada Perancangan Desain UI/UX Aplikasi PeduliPanti”. Penelitian tersebut menghasilkan sebuah desain UI dan UX wadah penyaluran dan penggalangan donasi di Indonesia bertujuan untuk memudahkan masyarakat berdonasi dan meningkatkan kesejahteraan panti asuhan di Indonesia. Proses perancangan menggunakan metode *Human-Centered Design (HCD)*, memiliki tiga tahapan yaitu *inspiration, ideation, dan implementation*. Pada tahap *ideation*, dari sisi desain UX juga penulis menggunakan lima *gestalt principles* yaitu *proximity, similarity, continuity, figure/ground, dan common fate*. Pengujian ini melakukan aktivitas testing kepada calon pengguna dengan menerapkan prinsip *gestalt*. Dari hasil testing terdapat 71 responden yang telah diberikan 9 pertanyaan, memiliki

nilai yaitu 84,5% menilai baik, 14,1% menilai cukup, dan 1,4% menilai kurang. Berdasarkan hasil penilaian, desain UI/UX aplikasi PeduliPanti terbukti efektif dan mudah dimengerti untuk penggunaannya.

Perbandingan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Pengembangan	Pengujian
1	Ratna Nur Fadilah, Dhian Sweetania (2023)	Perancangan Design Prototype UI/UX Aplikasi Reservasi Restoran Dengan Menggunakan Metode <i>Design Thinking</i>	<i>Design Thinking</i>	Usability Testing
2	Aditya Al Assad, , Nabila Syiva Altarisa, Adelia Anjelina, Muhamad dafhi Myrizky, Muhammad Reyza Nirwana & Muhammad Rizky Pribadi (2022)	Pengembangan UI/UX Aplikasi Int Hotel Menggunakan Metode <i>Design Thinking</i>	<i>Design Thinking</i>	Survey
3	Istiqomah Br Karo Sekali, Christie E.J.C Montolalu, Siska Ayu Widianana (2023)	Perancangan UI/UX Aplikasi Mobil Produk Fashion Pria pada Toko Celsius di Kota Manado Menggunakan <i>Design Thinking</i>	<i>Design Thinking</i>	Usability Testing, System Usability Scale
4	Shintia Kemala Dewi, Imam Maruf Nugroho, Yudhi Raymond Ramadhan (2023)	Perancangan UI/UX Aplikasi Reservasi di Kitchenery Resto and Café Purwakarta Menggunakan Metode GDD	Goal Directed Design (GDD)	System Usability Scale, Kuesioner

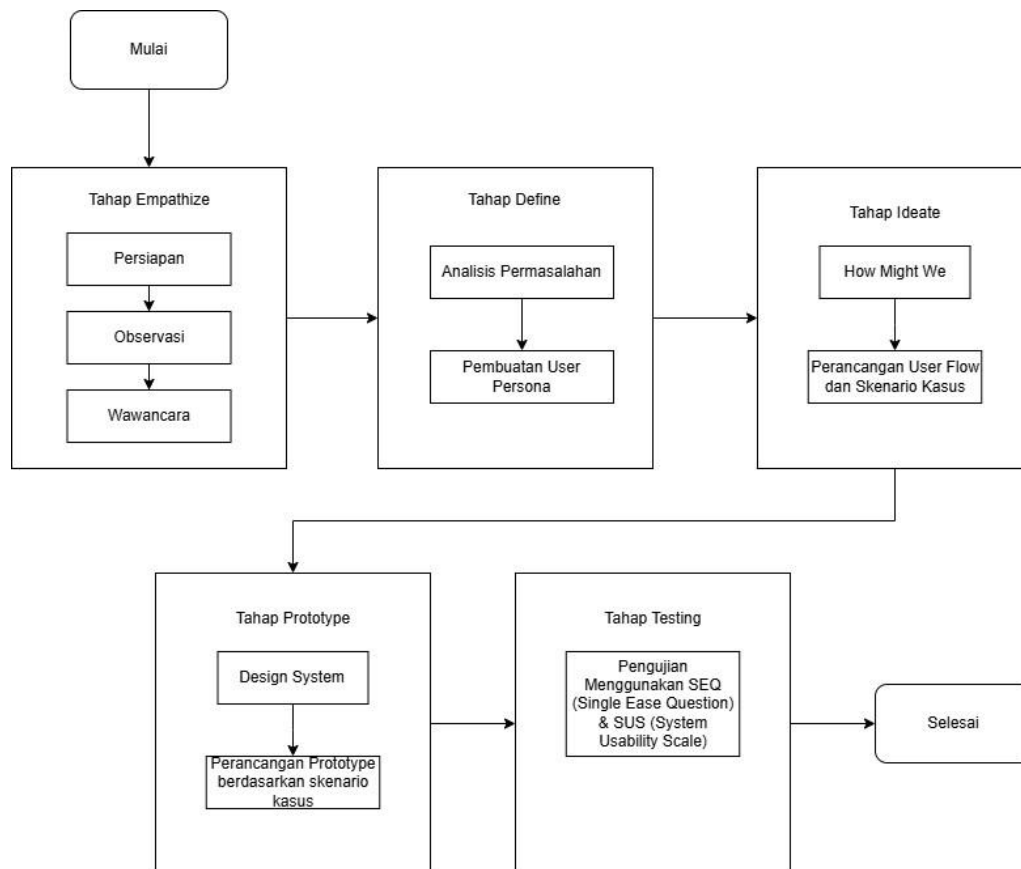
5	Pradipta Kurniawan (2022)	Implementasi Metode Human-Centered Design Pada Perancangan Desain UI/UX Aplikasi PeduliPanti	Human- Centered Design (HCD)	Kuesioner
---	------------------------------	--	------------------------------------	-----------

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian

Tujuan dari pembuatan diagram alir penelitian adalah untuk mempermudah proses penelitian. Tindakan yang dilakukan oleh penulis untuk menyelesaikan penelitian ditunjukkan dalam diagram alir penelitian.

Kegiatan yang dilakukan selama proses penelitian ditunjukkan dalam diagram alir penelitian. Diagram ini dirancang untuk memberikan panduan langkah demi langkah kepada peneliti dan mempermudah proses penelitian. Langkah-langkah awal dalam alur penelitian meliputi tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi, dan analisis yang dilakukan untuk menghasilkan rekomendasi dan output penelitian. Gambar 3.1 menyajikan diagram alir penelitian secara sistematis.



Gambar 3. 1 Proses Diagram Alir

3.2 Proses Pengembangan

Dalam mengembangkan penelitian aplikasi mobile, Peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *Design Thinking* karena metode ini terkenal karena fokusnya yang mendalam pada pemahaman kebutuhan pengguna. Hal ini sejalan dengan tujuan utama pembuatan aplikasi, yaitu untuk secara efektif menanggapi dan memecahkan masalah yang dihadapi pengguna. Metode *Design Thinking* terstruktur dalam beberapa tahapan yang membantu dalam proses perancangan yang komprehensif, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *Prototype*, dan *testing*. Penjelasan setiap tahapan akan dibahas pada subbab berikut.

3.2.1 Tahap Empathize

Empathize adalah tahap di mana tim pengembang mengumpulkan informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Fase pertama dari penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah terhadap pengguna yang ingin melakukan reservasi restoran. Tahap ini merupakan tahap pengumpulan data. Pengumpulan data adalah tahapan untuk membantu sebuah peneliti membangun pemahaman yang kuat tentang pengguna mereka, sehingga peneliti dapat merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna tersebut. Ataupun maksudnya adalah menentukan apakah penelitian ini akan berhasil atau kurang. Pada tahap *empathize* ini dilakukan sebuah proses observasi serta wawancara langsung ke lapangan. Adapun populasi yang digunakan adalah pihak restoran di Hotel dafam fortuna Malioboro dengan studi kasus di Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta.

Pada tahap ini, peneliti telah mengumpulkan informasi sebelumnya. Fokus utama dalam pengambilan informasi dari pihak restoran adalah melalui wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti. Tujuan dari proses ini adalah untuk menganalisis dan memahami masalah yang dihadapi pengguna saat ingin makan di restoran tersebut.

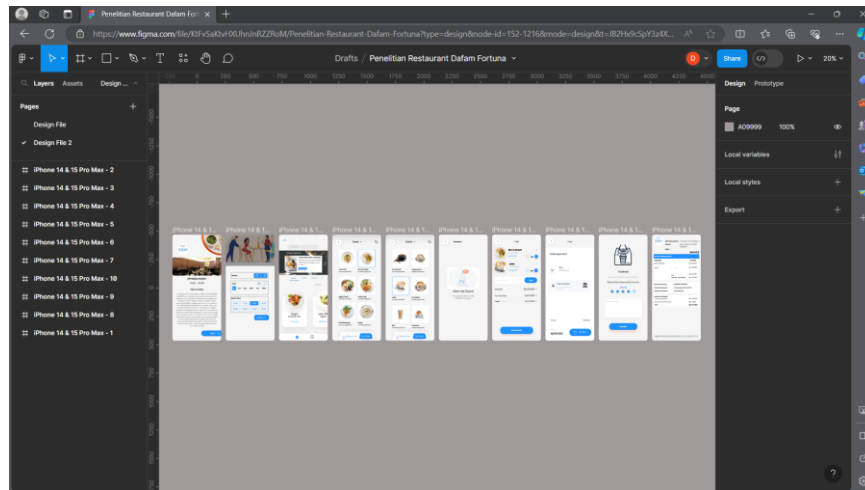
Tahap pertama dalam penelitian ini dilakukan wawancara bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh pengguna. Permasalahan yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dikarenakan mereka kebingungan ketika melakukan reservasi.

Persiapan

Aktivitas dimulai dengan observasi restoran, pengenalan dengan aturan yang ada di restoran. Dalam pengembangan kegiatan ini menggunakan metode *usability testing* sedangkan dalam perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX), metode *Design Thinking* digunakan. Metode ini melibatkan beberapa tahapan dalam prosesnya. Berikut adalah beberapa alat yang digunakan dalam pengembangan penelitian ini:

a. Figma

Figma adalah perangkat lunak yang mendukung desainer dalam membuat model awal tampilan aplikasi. Dalam penelitian ini, Figma digunakan sebagai alat utama untuk membuat aplikasi mobile. Penggunaan Figma dapat ditemukan dalam Gambar 3.2



Gambar 3.2 Visualisasi Penggunaan Figma

b. Whatsapp

Whatsapp adalah Aplikasi pesan instan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan komunikasi teks, suara, dan video secara langsung melalui koneksi internet. aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan teks, gambar, video, serta berbagai dokumen dengan pengguna lain yang memiliki aplikasi WhatsApp. Pada penelitian ini, terdapat tampilan penggunaan yang dapat dilihat pada gambar 3.3

b. Teknik Observasi

Adapun teknik observasi yang dilakukan adalah non-partisipan yaitu jenis observasi yang dilakukan dengan tidak terlibatnya peneliti dalam kejadian apapun yang ada didalam restoran.

c. Aspek yang diamati

Adapun aspek yang diamati selama observasi yaitu:

1. Lingkungan Restoran
2. Lingkungan Hotel
3. Proses Sistem Restoran

Wawancara

Setelah dilakukan observasi, selanjutnya dilakukan tahap wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pihak restoran. Proses wawancara ini dilakukan di restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro pada hari jumat, 3 November 2023. Hasil wawancara yang didapatkan kemudian akan dianalisis lebih lanjut untuk kemudian dapat dipertimbangkan datanya dalam tahapan selanjutnya.

Berikut adalah data yang didapatkan selama proses wawancara yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan penunjang untuk data berikutnya.

a. Tujuan Wawancara

Adapun yang dapat menjadi tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan informasi yang lebih detail terkait sistematis pada Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro. Kemudian, pertanyaan wawancara yang diajukan kemudian akan dijadikan sebagai acuan dalam perkembangan aplikasi reservasi.

b. Teknik Wawancara

Adapun teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara terstruktur. Wawancara ini dilakukan kepada beberapa sampel yaitu sebanyak 2 narasumber. Narasumber pertama sebagai narasumber terpenting yaitu Apriyanto sebagai Operational Manager yang memiliki informasi pokok terkait data penelitian yang dibutuhkan. Kemudian narasumber kedua adalah narasumber utama yaitu Vivi Hasnur sebagai Cluster Human Resources Manager di Hotel Dafam Fortuna Malioboro yang merupakan keterlibatan langsung dalam penelitian yang dijalankan.

c. Pertanyaan Wawancara

Dalam melakukan proses wawancara, tentunya terdapat pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada narasumber sebagai calon pengguna aplikasi. Dikarenakan wawancara ini menggunakan teknik terstruktur, maka setiap narasumber mendapatkan pertanyaan yang sama.

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan
1	Selama proses penjualan, apakah dilakukan pemanfaatan terhadap teknologi informasi sebagai media penjualan?
2	Jika ya, bagaimana proses penjualan dengan menggunakan teknologi informasi tersebut dilakukan?
3	Bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi sebagai bantuan penjualan di restoran?
4	Apakah terdapat permasalahan selama proses penjualan di restoran?
5	Apakah penggunaan teknologi informasi ini dapat membantu penjualan baik pihak restoran dalam melakukan penjualan tersebut.

3.2.2 Tahap Define

Setelah memperoleh informasi pada tahap *empathize*, langkah berikutnya adalah *define*. Pada tahap *define*, informasi yang dikumpulkan akan diproses untuk mengungkapkan esensi dari permasalahan dengan lebih jelas, dengan tujuan untuk merumuskan pernyataan masalah yang tepat. Proses *define* ini merupakan tahap ini merupakan tahap mengumpulkan dan menganalisis semua informasi yang telah dikumpulkan selama tahap *empathize*, kemudian merumuskan permasalahan yang ingin diselesaikan secara spesifik. Dengan melalui tahapan ini dapat memastikan atau menghasilkan solusi yang efektif dan relevan. Tujuannya solusi ini akan menciptakan media pembelajaran yang aktif dalam bentuk aplikasi yang akan dirancang secara khusus dengan menargetkan kepada penjual ataupun pihak restoran dengan pemanfaatan perancangan *user experience* dengan pendekatan terhadap pengguna sehingga lebih ramah untuk digunakan oleh pengguna dan bisa dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Analisis Permasalahan

Analisis permasalahan merupakan proses mendalam untuk memahami dan menguraikan akar penyebab dari masalah yang telah diidentifikasi pada *empathize*. Proses analisis

permasalahan ini membantu untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kompleksitas masalah yang dihadapi, sehingga dapat merumuskan solusi yang ramah dan relevan. Analisis ini berguna untuk membantu mengatasi satu persatu masalah tanpa ada yang tertinggal. Adapun luaran dari tahapan ini adalah table yang berisikan analisis permasalahan yang telah didapatkan dari tahap *empathize*.

Pembuatan User Persona

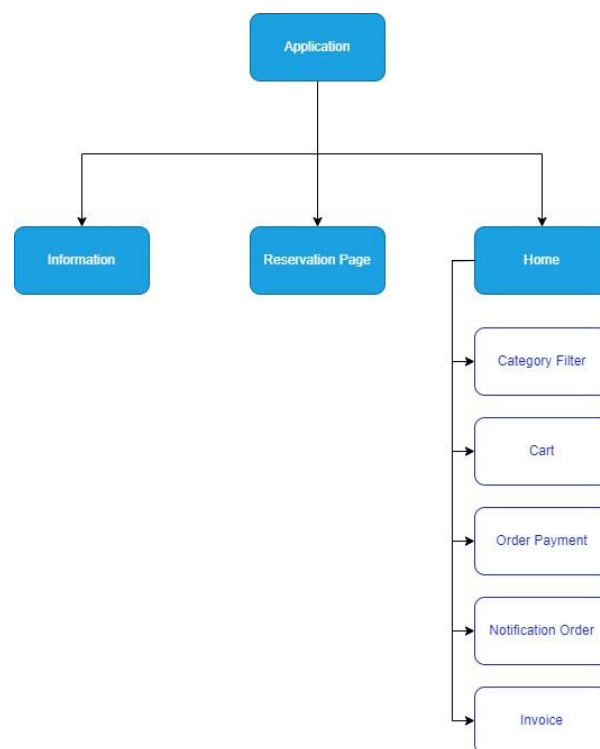
Selanjutnya adalah pembuatan *user persona*. Setelah pengumpulan data dari tahapan sebelumnya, maka peneliti telah mendapatkan inti dari permasalahan dan mendapatkan gambaran terkait permasalahan tersebut. Pada pembuatan *user persona* ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan di Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta. Proses penentuan *user persona* ini dilakukan yaitu dengan mengumpulkan data yang valid berdasarkan riset. Kemudian penentuan ini dilakukan dengan memilih beberapa untuk mewakili karakter pengguna aplikasi. Setelah itu, dapat ditentukan jumlah user persona yang akan digunakan. Setiap persona mewakili karakter dalam tahap pengujian selanjutnya yang mana user persona pihak restoran akan memiliki fitur khusus didalam pembuatan aplikasi serta mewakili karakter pengguna, sedangkan user persona pengguna memiliki berbagai karakter yang akan turut serta melihat dan menggunakan aplikasi ReDam. Pembagian karakter ini dilakukan berdasarkan wawancara dengan pihak restoran hotel dafam dan berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan. Adapun informasi yang akan dicantumkan pada *user persona* yaitu biografi persona, tujuan persona, serta permasalahan persona. Informasi yang didapatkan ini akan dicantumkan berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada tahap *empathize* sebelumnya.

3.2.3 Tahap Ideate

Langkah berikutnya adalah memberikan solusi berdasarkan hasil dari tahap *empathize* dan *define*. Pada tahap ini, dilakukan sesi brainstorming untuk menghasilkan dan mengembangkan ide-ide solusi kreatif terhadap masalah yang dihadapi pengguna. Setelah proses brainstorming, beberapa fitur diidentifikasi yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah pengguna. Tahap *ideate* merupakan tahapan dimana dilakukannya perumusan ide yang didasari permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya dari tahapan *empathize* dan tahap *define*. Adapun tujuan dari tahap *ideate* adalah untuk menghasilkan sebanyak mungkin ide yang beragam dan kreatif, pada tahap ini, tidak ada Batasan kreativitas, dan setiap ide,

bagaimanapun tidak ada konvensionalnya, diterima dan didorong. Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan dari hasil wawancara adalah bahwa dibutuhkan media reservasi makanan dalam bentuk aplikasi yang dirancang khusus untuk calon pengguna yaitu pembeli dari kalangan umur dalam jogja maupun luar jogja. Berdasarkan dari tahap sebelumnya, permasalahan yang didapatkan dari hasil wawancara kemudian akan dirumuskan permasalahan serta persona lalu pada tahap *ideate* akan dilakukan penentuan solusi untuk permasalahan yang didapatkan dari hasil persona.

Langkah pertama yang dilakukan adalah membuat *information architecture* sistem reservasi. Gambar 3.4 adalah *information architecture* aplikasi.



Gambar 3. 4 Information Architecture

Dengan adanya pembuatan *information architecture* memiliki tujuan untuk menampilkan dengan sistematis keseluruhan informasi digital (Diponegoro, 2012). *Information architecture* juga dilakukan untuk mengelompokkan fitur atau menu informasi yang terdapat pada aplikasi untuk memandu melihat arsitektur aplikasi dalam memenuhi kebutuhannya (Babich, 2020).

Selanjutnya adalah moodboard, moodboard merupakan kumpulan visual yang menjadi fondasi awal dalam perancangan aplikasi. Moodboard berisi beberapa referensi contohnya referensi design yaitu warna, gambar, font, dan layout.

How Might We

How might we merupakan keluaran dari tahapan *ideate*. Tahapan ini merupakan memberikan pemikiran kreatif dan kolaboratif dalam menciptakan solusi untuk masalah yang telah didefinisikan sebelumnya. Pendefinisian permasalahan pada tahap *ideate* ini adalah dengan menyediakan tabel *how might we* yang berisi pertanyaan permasalahan dan berisi solusi yang diberikan dari permasalahan yang didapatkan. Oleh karenanya, tabel *how might we* ini akan didasari oleh permasalahan agar mendapatkan solusi berdasarkan perumusan masalah pada tahap penentuan persona.

Perancangan User Flow dan Skenario Kasus

Selanjutnya adalah merancang user flow. Perancangan user flow ini dilakukan agar pengguna memahami bagaimana proses dan aktivitas yang dilakukan oleh pengguna dalam mengakses aplikasi. Perancangan *user flow* ini diawali dengan proses interaksi awal dimana pengguna membuka aplikasi dan mengakses beranda aplikasi. Lalu menuju fitur-fitur selanjutnya sehingga menghasilkan *flow* atau alur dari pengguna itu sendiri. Alur yang akan dilalui oleh pengguna adalah mengakses aplikasi dengan melakukan proses *reservasi*. Kemudian, mengakses ke fitur beranda aplikasi dan fitur lainnya.

3.2.4 Tahap *Prototype*

Setelah memahami kebutuhan pengguna dan fitur-fitur yang dibutuhkan dalam aplikasi, langkah berikutnya adalah membuat prototipe. Prototipe ini digunakan oleh calon pengguna untuk mencoba aplikasi, dan juga dibuat untuk mencegah kesalahan sebelum melangkah ke tahap implementasi.

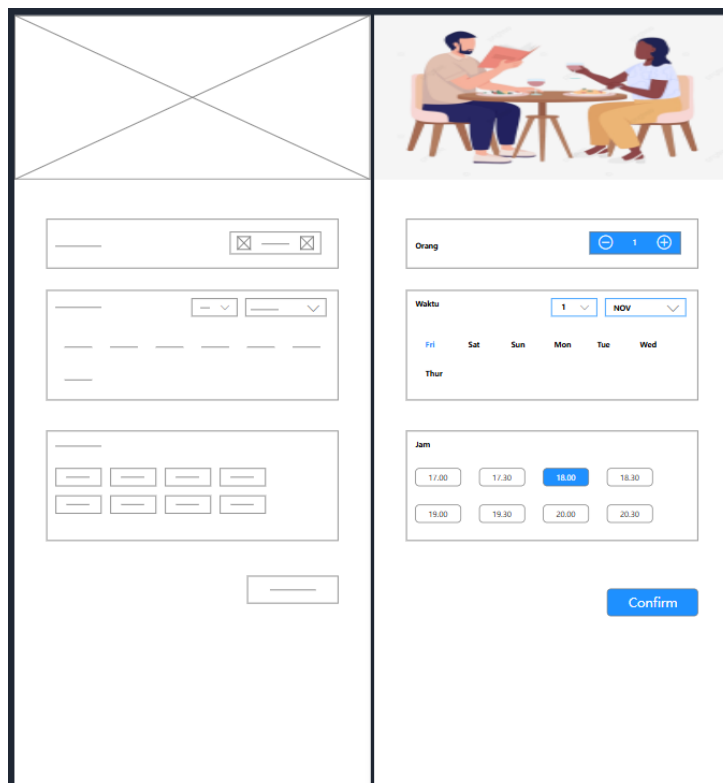
Tahapan ini adalah proses pembuatan model awal dari solusi yang diusulkan pada tahapan sebelumnya untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi. Tujuannya adalah untuk menghasilkan tanggung jawab dari ide-ide yang dihasilkan selama tahap *ideate*. Tahap *Prototype* ini dibuat berdasarkan dari *user flow* dan skenario yang telah dibuat. Pada tahapan ini dilakukan dengan membuat tampilan yang secara langsung dapat digunakan oleh pengguna dan dioperasikan oleh pengguna. Pembuatan wireframe ini menjadikan tampilan rekomendasi berupa *low-fidelity wireframe* dan *high-fidelity wireframe* dengan memiliki hasil berupa *mock-up* yang telah memiliki fungsi-fungsi dasar.

Pembangunan Design System

Pembuatan design system ini dilakukan dengan untuk acuan sebelum memulai pembuatan desain atau tampilan sesungguhnya yang telah berisikan konten, tata letak, warna, logo dan gambar yang digunakan pada purwarupa. Permasalahan dan kebutuhan pengguna menjadi dasar dalam proses perancangan desain ulang. Perancangan *low-fidelity* dan *high-fidelity wireframe* untuk aplikasi reservasi dibuat berdasarkan hasil dari proses *empathize* hingga *define*. *Wireframe* yang dirancang akan digunakan sebagai dasar pembuatan prototipe yang akan diuji kepada responden atau pengguna.

Pembuatan purwarupa berupa *low-fidelity* dan *high-wireframe* pada penelitian ini menggunakan tool design Figma. Hasil dari pembuatan *low-fidelity* dan *high-fidelity* tidak hanya sekedar hasil akhir desain tetapi memiliki hasil akhir berupa mock-up aplikasi yang telah memiliki fungsi-fungsi dasar seperti login, logout, dan lain-lain.

Berikut adalah merupakan tampilan *Low-fidelity* dan *High-Fidelity* dapat dilihat pada Gambar 3. 5



Gambar 3. 5 Contoh Tampilan Low-Fidelity & High-Fidelity

Pembuatan *low-fidelity* merupakan sketsa kasar yang menggambarkan tata letak dasar dan struktur halaman aplikasi. *Low-fidelity* merupakan desain awal yang hanya berupa

gambaran kasar berupa hitam putih yang masih belum memiliki konten. Tujuan adanya *low-fidelity* membantu untuk membuat struktur dan alur secara efisien yang memungkinkan iterasi lebih detail. Pembuatan *high-fidelity* merupakan representasi yang lebih rinci dan mendekati tampilan akhir dari halaman aplikasi. *High-fidelity* desain interaktif yang sudah secara keseluruhan telah memiliki fungsi yang lengkap, serta telah memiliki beberapa aspek visual seperti warna, *font*, tipografi, tata letak, dan telah dimasukkan konten ke dalam desain.

Perancangan Purwarupa Berdasarkan Skenario

Setelah pembuatan *design system*, selanjutnya dilakukan perancangan purwarupa *high-fidelity* yang dibuat setelah peneliti telah siap dan telah mematangkan konsep aplikasi yang akan dirancang. Dari perancangan *design system*, peneliti akan memberikan sentuhan warna, tata letak, gambar, ikon dan lain sebagainya untuk menunjang *user experience* dengan memperhatikan Tingkat efisiensi, konsistensi, dan akurasi dari pembuatan purwarupa.

3.2.5 Tahap Testing

Tahapan testing ini merupakan tahapan yang telah dikembangkan dan diuji secara langsung dengan pengguna yang relevan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan *feedback* langsung tentang keefektifan solusi tersebut dan untuk memastikan bahwa solusi tersebut memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Setelah membuat prototipe, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian untuk menguji efisiensi dan efektivitas prototipe tersebut. Pengujian usability dilakukan menggunakan pertanyaan *Single Ease Question (SEQ)* dan skala *System Usability Scale (SUS)*.

Pengujian Usabilitas Menggunakan SEQ (Single Ease Question)

Pengujian ini merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam pengujian pengalaman pengguna untuk mengevaluasi seberapa mudah atau sulit pengguna menyelesaikan tugas tertentu atau menggunakan sebuah produk atau layanan. Tujuan dari metode *SEQ* adalah untuk mendapatkan pemahaman yang cepat dan langsung tentang tingkat kemudahan penggunaan suatu produk.

Metode ini berfokus pada satu pertanyaan tunggal yang diminta kepada pengguna setelah mereka menyelesaikan atau menggunakan produk. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan produk. Pengguna diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap seberapa mudah atau sulit mereka menggunakan produk tersebut.

Dengan menggunakan metode *SEQ* terdapat skala rating likert dengan beberapa pilihan jawaban yang menggambarkan kesulitan atau kemudahan penggunaan. Pertanyaan *SEQ* diberikan kepada pengguna setelah mereka menyelesaikan atau menggunakan produk. Metode ini memberikan *feedback* tentang kemudahan penggunaan produk. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan perbaikan atau penyempurnaan bagi peneliti.

Menurut (userpilot, 2024) *Single Ease Question (SEQ)* adalah skala peringkat 7 poin untuk menilai seberapa sulit pengguna menerima tugas. Setelah pengguna mencoba tugas, akan diberikan pertanyaan seberapa sulit atau mudah tugas diselesaikan. Adapun format skala peringkat tujuh poin dibawah ini.

Overall, how difficult or easy did you find this task?

Very Difficult							Very Easy
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 3. 6 Skala Penilaian SEQ

Sumber (userpilot, 2024)

Pada Gambar 3.6 dijelaskan bahwa terdapat angka 1 sampai 7. Pengguna umumnya sangat menyadari yang terlibat dalam mencoba mencari informasi atau menyelesaikan suatu fungsi dan memiliki sedikit masalah dalam mengekspresikan masalah atau kesenangan pengguna. Adapun interpretasi nilai-nilai *SEQ*:

- 1 : Sangat Sulit
- 2 : Sulit
- 3 : Agak Sulit
- 4 : Netral
- 5 – 7 : Mudah hingga Sangat Mudah

Penghitungan nilai rata-rata untuk mendapatkan semua skor yang diberikan oleh pengguna. Nilai rata-rata ini akan memberikan gambaran umum tentang kemudahan atau kesulitan yang dirasakan pengguna saat menyelesaikan tugas. Untuk mendapatkan nilai skor terdapat pada perumusan (3.1) (Keystar, 2024).

$$\frac{\sum \text{Skor SEQ}}{\text{Jumlah pengguna}} \quad (3.1)$$

Keterangan:

$\sum \text{SEQ}$: Jumlah skor SEQ untuk setiap responden.

Jumlah pengguna : Jumlah yang telah mengisi kuesioner

Pengujian Usabilitas Menggunakan *System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale (SUS) ditemukan oleh John Brooke, pada tahun 1986 Thomas (2024). Pengujian *SUS* telah dicoba dan diuji selama hampir 30 tahun, dan telah membuktikan sebagai metode yang dapat diandalkan untuk mengevaluasi kegunaan sistem dibandingkan dengan standar industri. *SUS* dapat dikelola dengan cepat untuk mulai digunakan, terutama online. *SUS* adalah salah satu cara paling efisien untuk mengumpulkan data yang valid secara statistik dan memberikan skor aplikasi yang jelas.

Berikut adalah beberapa kegunaan *System Usability Scale (SUS)* adalah:

a. Murah

Tes ini dapat dilakukan dengan sumber daya minimal sehingga merupakan pilihan yang terbaik untuk situasi dimana waktu terbatas tetapi informasi yang akurat masih diperlukan dengan cepat.

b. Cepat

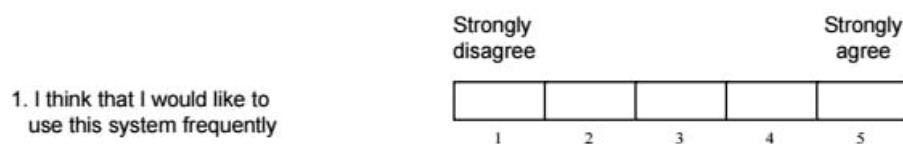
Tugas peneliti sudah selesai karena template *SUS* ditampilkan pada Gambar 3. 7 dibawah ini.

Cara mengelola *System Usability Scale (SUS)* yaitu mencakup skala likert berisi 10 pertanyaan yang akan dijawab oleh pengguna. Peneliti memberi peringkat setiap pertanyaan dari 1 hingga 5 berdasarkan seberapa banyak pengguna setuju dengan pernyataan yang telah pengguna baca. 5 berarti pengguna setuju sepenuhnya, 1 berarti pengguna tidak setuju. Berikut dapat dilihat 10 pertanyaan pada Tabel 3.2 menurut Thomas (2024).

Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan

NO	Pertanyaan
1	Saya berfikir akan sering menggunakan sistem ini.
2	Saya menemukan sistem yang kompleks.
3	Saya merasa sistem mudah untuk digunakan.
4	Saya merasa akan membutuhkan dari orang teknis untuk menggunakan sistem ini.
5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem ini terhubung dengan baik.
6	Saya merasa ada beberapa ketidakkonsistenan dalam sistem ini.
7	Saya merasa bahwa orang-orang akan belajar menggunakan sistem ini dengan cepat.
8	Saya menemukan sistem ini sulit untuk digunakan.
9	Saya merasa sangat percaya menggunakan sistem.
10	Saya perlu mempelajari beberapa hal sebelum menggunakan sistem ini dengan baik.

Selanjutnya, pengguna diminta untuk menilai setiap pertanyaan dengan skala Likert dari satu hingga lima, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3. 7



Gambar 3. 7 Skala Likert SUS

Menurut (Saputra, 2019), terdapat cara penggunaan skala penilaian dalam SUS. Pengguna akan memberikan peringkat dari 1 hingga 5 untuk sepuluh pertanyaan yang tercantum dalam Tabel 3. 2

- Untuk setiap pertanyaan bernomor ganjil, untuk nomor dari 1,3,5,7, dan 9 maka kurangi 1 dari skor.

$$\sum Px - 1 \quad (3.2)$$

- Untuk setiap pertanyaan bernomor genap, untuk nomor dari 2,4,6, dan 8 maka kurangi nilainya dari 5.

$$\sum 5 - Pn \quad (3.3)$$

- Setelah nilai ditemukan maka tambahkan skor total. Kemudian kalikan dengan 2,5.

$$(\sum skor\ ganjil - \sum skor\ genap) \times 2,5 \quad (3.4)$$

- Setelah skor dari masing-masing responden telah diketahui langkah selanjutnya adalah mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor dan dibagi dengan jumlah responden yang ada. Perhitungan ini dapat dilihat dengan rumus berikut:

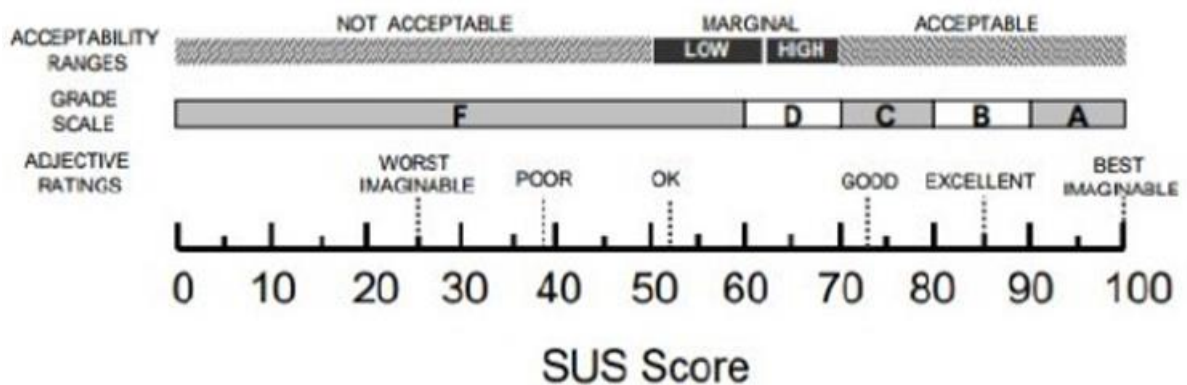
$$-\bar{X} = \sum x/n \quad (3.5)$$

Keterangan:

$\sum x$: Jumlah skor SUS untuk setiap responden.

n : Jumlah yang telah mengisi kuesioner

- Hasil penilaian kemudian diklasifikasikan berdasarkan nilai pada Gambar 3. 8 dan Tabel 3. 3



Gambar 3. 8 Skala Penilaian *System Usability Scale*

Tabel 3. 3 Skor SUS *Percintile Rank*

Grade	Keterangan
A	Skor $\geq 80,3$
B	Skor ≥ 74 dan $< 80,3$
C	Skor ≥ 68 dan < 74
D	Skor ≥ 51 dan < 68
E	Skor lebih < 51

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahap Empathize

Pada tahap pertama yaitu tahap *empathize*, pada tahap ini dilakukan persiapan, observasi, dan wawancara yang dilakukan di Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta.

4.1.1 Hasil Persiapan

Jalannya tahap ini dilakukan dengan mempersiapkan sebelum mengunjungi lokasi penelitian yaitu Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta. Berikut adalah tabel hasil persiapan yang telah dilakukan pada lokasi yaitu Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro.

Tabel 4. 1 Hasil Persiapan

No	Aspek Persiapan	Deskripsi Hasil Persiapan
1	Identifikasi Masalah	Dalam aspek ini, penulis menentukan masalah atau pertanyaan penelitian untuk ke tahap observasi.
2	Tujuan	Dalam aspek ini, penulis menentukan tujuan dari penelitian agar bisa mendapatkan hasil ke tahap berikutnya.
3	Rencana	Dalam aspek ini, penulis menentukan rencana secara spesifik dengan mengumpulkan data dan jadwal. Mempertimbangkan yang dilakukan untuk tahap berikutnya.
4	Izin dan Perizinan	Dalam aspek ini, penulis memiliki izin untuk melakukan penelitian. Aspek ini merupakan bagian penting dari persiapan penelitian, dapat dilihat dari persetujuan dan perizinan dari pihak restoran.
5	Komunikasi dengan Pihak Terkait	Dalam aspek ini, penulis menentukan komunikasi dengan pihak terkait seperti manajer restoran untuk memudahkan dalam persiapan.

4.1.2 Hasil Observasi

Jalannya tahap ini dilakukan setelah tahapan persiapan yaitu dengan mengunjungi lokasi penelitian yaitu Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta. Berikut adalah tabel hasil observasi yang telah dilakukan pada lokasi yaitu Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro.

Tabel 4. 2 Hasil Observasi

No	Aspek Observasi	Deskripsi Hasil Observasi
1	Lokasi Penelitian	Lokasi dilaksanakannya penelitian ini adalah di Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta bertepatan di Jalan Dagen No. 60, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.
2	Lingkungan Penelitian	Setelah dilakukan observasi, diketahui lingkungan yang berada pada lokasi penelitian berada di lokasi yang cukup mudah untuk ditemukan dikarenakan lokasi berada terdapat di pusat kota. Lingkungan penelitian juga dapat dijangkau dengan berjalan kaki, menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat. Untuk kendaraan roda dua maupun roda empat terdapat tempat parkir yang baik sehingga tidak membuat pelanggan kesusahan dan jarak dari parkir ke tempat restoran tidak jauh dari lobby hotel.
3	Pemanfaatan Media	Pemanfaatan media pada restoran ini, pelanggan menggunakan sosial media berupa instagram. Didalam instagram terdapat link menuju ke whatsapp untuk melakukan reservasi. Terdapat Admin yang memegang akun whatsapp tersebut.
4	Atensi, minat, serta tingkat pengguna terhadap reservasi restoran	Setelah dilakukan observasi selama berlangsungnya proses kegiatan di restoran di

	Restoran Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta. Minat pengguna terhadap reservasi sangat tinggi.
--	---

4.1.3 Hasil Wawancara

Setelah dilakukan proses persiapan dan observasi terhadap lingkungan penelitian yaitu Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, selanjutnya dilakukan wawancara yang dilakukan kepada 1 Operational Manager Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta yaitu Bapak Apriyanto sebagai narasumber terpenting, 1 Cluster Human Resources Manager Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta yaitu Ibu Vivi Hasnur. Berikut adalah hasil wawancara yang telah didapatkan.

Tabel 4. 3 Hasil Wawancara

Pertanyaan	Kesimpulan Hasil Wawancara
Selama proses penjualan, apakah dilakukan pemanfaatan terhadap teknologi informasi sebagai media penjualan?	Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak restoran diketahui terdapat pemanfaatan teknologi informasi sebagai media penjualan selama proses penjualan selama proses penjualan di Restoran Dafam Fortuna Malioboro.
Jika ya, bagaimana proses penjualan dengan menggunakan teknologi informasi tersebut dilakukan?	Berdasarkan hasil wawancara sesuai pertanyaan sebelumnya jawabannya ya , terdapat proses dengan menggunakan teknologi informasi dilakukan dengan mempromosikan layanan restoran melalui aplikasi mobile. Pelanggan melakukan reservasi secara manual dengan mengkontak pihak restoran person by person.
Bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi sebagai bantuan penjualan di restoran?	Berdasarkan hasil wawancara, dengan adanya penggunaan teknologi informasi yang dimiliki restoran terdapat pengaruh yang sangat tinggi . Memiliki berbagai pengaruh yang positif terhadap operasi penjualan. Mulai dari pengelolaan reservasi dalam hal ini membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan alur pelanggan, peningkatan efisiensi hingga peningkatan kepuasan pelanggan dan peningkatan penjualan. Dengan

	terus beradaptasi, restoran dapat kompetitif yang terus berkembang.
Apakah terdapat permasalahan selama proses penjualan di restoran?	Berdasarkan hasil wawancara, terdapat permasalahan yang dimiliki restoran yaitu kurangnya efisiensi terhadap pengelolaan restoran.
Apakah penggunaan teknologi informasi ini dapat membantu penjualan baik pihak restoran dalam melakukan penjualan tersebut.	Berdasarkan hasil wawancara, media penjualan dengan reservasi ini cukup dapat memudahkan restoran meningkatkan operasional, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan meningkatkan penjualan serta loyalitas pelanggan.

4.2 Tahap Define

Pada tahap *define* akan dilakukan analisis permasalahan serta pembuatan user persona. Berikut adalah rinci dari hasil analisis permasalahan berdasarkan hasil persiapan, observasi dan wawancara serta hasil user persona.

4.2.1 Hasil Analisis Permasalahan

Setelah didapatkan hasil persiapan, observasi, dan wawancara pada tahap *empathize*, maka didapatkan beberapa informasi yang kemudian akan diklasifikasikan dalam analisis permasalahan. Analisis permasalahan ini dilakukan untuk memperkecil permasalahan dan mengelompokkannya sehingga didapatkan solusi yang dapat memecahkan masalah tersebut. Analisis permasalahan merupakan langkah awal dalam proses pemecahan masalah, tujuan utamanya adalah untuk dengan jelas mendefinisikan masalah yang akan diselesaikan.

Tabel 4. 4 Hasil Analisis Wawancara

Pertanyaan Wawancara	Kesimpulan Hasil Wawancara	Analisis Permasalahan
Selama proses penjualan, apakah dilakukan pemanfaatan terhadap teknologi	Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak restoran diketahui terdapat pemanfaatan teknologi informasi sebagai media	Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam kenyamanan pelanggan Restoran dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau

informasi sebagai media penjualan?	penjualan selama proses penjualan selama proses penjualan di Restoran Dafam Fortuna Malioboro.	peningkatan. Misalnya, jika ditemukan bahwa sistem masih kurang efektif, restoran dapat fokus pada sinkronisasi data. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya sekadar diterapkan, tetapi juga memberikan manfaat maksimal bagi operasional restoran dan kepuasan pelanggan.
Jika ya, bagaimana proses penjualan dengan menggunakan teknologi informasi tersebut dilakukan?	Berdasarkan hasil wawancara sesuai pertanyaannya ya, terdapat proses dengan menggunakan teknologi informasi dilakukan dengan mempromosikan layanan restoran melalui aplikasi mobile. Pelanggan melakukan reservasi secara manual dengan mengkontak pihak restoran person by person.	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam efisiensi operasional restoran</p> <p>Restoran dapat mengevaluasi dan memperbaiki proses penjualan menggunakan teknologi informasi. Misalnya, pengembangan fitur pemesanan online dalam aplikasi dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan. Selain itu, peningkatan sistem manajemen data dalam menggunakan teknologi dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan serta meningkatkan operasional restoran.</p>
Bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi sebagai bantuan penjualan di restoran?	Berdasarkan hasil wawancara, dengan adanya penggunaan teknologi informasi memiliki berbagai pengaruh yang positif terhadap operasi penjualan. Mulai dari	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam alur pelanggan</p> <p>Restoran dapat mengevaluasi lebih lanjut pengaruh positif dari penggunaan teknologi informasi. Analisis ini membantu restoran memahami area mana yang telah dioptimalkan dan mana yang masih memerlukan</p>

	<p>pengelolaan reservasi dalam hal ini membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan alur pelanggan, peningkatan efisiensi hingga peningkatan kepuasan pelanggan dan peningkatan penjualan. Dengan terus beradaptasi, restoran dapat kompetitif yang terus berkembang.</p>	<p>perhatian. Misalnya, dengan fokus pada peningkatan lebih lanjut dalam efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, restoran dapat terus beradaptasi dan berkembang dalam industri yang kompetitif.</p>
<p>Apakah terdapat permasalahan selama proses penjualan di restoran?</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara, terdapat permasalahan yang dimiliki restoran yaitu kurangnya efisiensi terhadap pengelolaan restoran.</p>	<p>Restoran perlu mengatasi tantangan dalam mengadaptasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan semua pelanggan</p> <p>Kurangnya efisiensi dalam pengelolaan restoran adalah masalah utama yang dihadapi. Analisis ini dapat membantu restoran mengidentifikasi area spesifik yang memerlukan perbaikan. Misalnya, pengelolaan stok yang lebih baik dapat mengurangi pemborosan dan kekurangan bahan, sedangkan optimalisasi proses pemesanan dapat meningkatkan kecepatan layanan.</p>
<p>Apakah penggunaan teknologi informasi ini dapat membantu penjualan baik pihak restoran</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara, media penjualan dengan reservasi ini cukup dapat memudahkan restoran meningkatkan operasional, memperbaiki pengalaman</p>	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam manfaat besar bagi restoran</p> <p>Penggunaan teknologi informasi, khususnya dalam bentuk sistem reservasi, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap operasional</p>

dalam melakukan penjualan tersebut.	pelanggan, dan meningkatkan penjualan serta loyalitas pelanggan.	restoran. Ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, perbaikan pengalaman pelanggan, dan peningkatan penjualan serta loyalitas pelanggan. Dengan terus memanfaatkan dan mungkin memperluas penggunaan teknologi ini, restoran dapat lebih kompetitif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
-------------------------------------	--	---


4.2.2 Hasil Pembuatan User Persona

Selanjutnya adalah *user persona*. Berikut adalah *user persona* dari kelima user persona. Jumlah *user persona* yang dimiliki adalah 5 *user persona* yaitu pihak Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta yaitu Zulaikhah sebagai Capt Waitress, 4 pelanggan restoran yaitu Fatimah Azzahrah, Zigit, Yulian, dan Jumardi. Setiap persona mewakili karakter dalam tahap pengujian selanjutnya yang mana *user persona* super admin & admin akan memiliki fitur khusus di dalam pembuatan aplikasi serta mewakili karakter Admin, sedangkan *user persona* pelanggan juga akan mewakili pelanggan dari berbagai kalangan yang memiliki berbagai karakter yang akan turut serta melakukan reservasi serta menggunakan aplikasi ReDam. Pembagian karakter ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak restoran dan berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan. Adapun detail dari perwakilan persona tiap pelanggan adalah sebagai berikut.


Tabel 4. 5 Karakter *User Persona*

No	Nama <i>User Persona</i>	Karakter
1	Fatimah Azzahrah	Mewakili pelanggan menunjukkan bahwa Fatimah memahami pentingnya reservasi dalam mengatur kapasitas dan kenyamanan pelanggan. Fatimah juga mengakui bahwa restoran yang menggunakan reservasi cenderung lebih efisien dalam mengatur layanan, karena memungkinkan pelanggan untuk menghindari antrian.


2	Zigit	Mewakili pelanggan menunjukkan bahwa Zigit memiliki pandangan positif terhadap sistem reservasi di restoran dan memahami berbagai aspek yang terkait dengan pentingnya efisiensi, kualitas layanan, waktu, dan komunikasi dalam industri restoran, serta sikap proaktif terhadap masalah kapasitas yang mungkin timbul.
3	Yulian	Mewakili pelanggan menunjukkan bahwa Yulian memiliki pandangan yang jelas dan positif tentang pentingnya reservasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di restoran. Dan juga memiliki pemikiran yang praktis, apresiasi terhadap kualitas layanan, dan kesadaran akan pentingnya fleksibilitas dan efisiensi dalam operasional restoran.
4	Jumardi	Mewakili pelanggan pandangan yang singkat dan langsung terhadap sistem reservasi dan kualitas pelayanan di restoran. Memiliki pandangan pendekatan yang praktis, positif, dan efisien dalam menilai kualitas pelayanan dan sistem reservasi di restoran.

	
<p>NAMA : Zulaikhah</p> <p>UMUR : 31 Tahun</p> <p>PEKERJAAN : Capt Waitress</p>	
HARAPAN	PERMASALAHAN
<ul style="list-style-type: none"> • Sistem reservasi dapat terus meningkatkan pelayanan yang memuaskan. • Waktu antara pemesanan dan penyajian makanan tetap konsisten dan tepat waktu. • Kualitas makanan tetap tinggi dan konsisten. • Pelanggan dapat dengan mudah memilih tempat duduk atau view yang diinginkan. • Sistem reservasi memungkinkan komunikasi yang baik antara restoran dengan pelanggan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gangguan teknis atau sistem down. • Beberapa pelanggan kemungkinan mengalami kesulitan menggunakan sistem reservasi online. • Kemungkinan terjadi kesalahan dalam input data reservasi. • Kemungkinan sistem tidak mengelola kapasitas dengan baik. • Kemungkinan sistem reservasi tidak memperbarui menu secara real-time


Gambar 4. 1 *User persona* Zulaikhah (Capt Waitress)

	
<p>NAMA : Fatimah Azzahrah</p> <p>UMUR : 22 Tahun</p> <p>PEKERJAAN : Mahasiswi</p>	
HARAPAN	PERMASALAHAN
<ul style="list-style-type: none"> • Memperhatikan pentingnya reservasi dalam mengatur kapasitas dan layanan. • Menyediakan lebih banyak opsi reservasi dan mengatur ruang. • Meningkatkan efisiensi dalam melayani pelanggan. • Meningkatkan efisiensi dalam melayani pelanggan. • Mengembangkan kebijakan yang lebih inklusif terkait reservasi. • Meningkatkan komunikasi dengan pelanggan tentang manfaat reservasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Restoran memiliki kapasitas terbatas untuk reservasi. • Pelanggan yang datang tanpa reservasi harus menunggu lebih lama. • Pelanggan yang datang tanpa reservasi merasa tidak yakin apakah mereka akan mendapatkan tempat atau tidak. • Pelanggan yang datang tanpa reservasi merasa diperlakukan secara tidak adil daripada pelanggan yang mereservasi • Mengalami kesulitan dalam mengatur tempat duduk.


Gambar 4. 2 *User persona* Fatimah Azzahrah (Pelanggan)

	
<p>NAMA : Yulian</p> <p>UMUR : 27 Tahun</p> <p>PEKERJAAN : Barista</p>	
HARAPAN	PERMASALAHAN
<ul style="list-style-type: none"> • Memperhatikan standar pelayanan, ketepatan waktu, dan kualitas makanan yang tinggi. • Menerapkan sistem reservasi yang memungkinkan dalam mempersiapkan jumlah pelanggan dengan lebih baik. • Mengelola jadwal reservasi dengan baik. • Pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk memesan dan mendapatkan makanan. • Menemukan keseimbangan yang baik antara melayani pelanggan melakukan reservasi dan pelanggan yang datang tanpa reservasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Benturan jadwal ketika ada reservasi mendadak. • Benturan overbooking. • Bergantung pada sistem reservasi yang dimana membuat restoran kurang fleksibel. • Mengelola ruang untuk mengakomodasi pelanggan yang melakukan reservasi dan walk-in. • Kesalahan teknis dalam sistem reservasi.

Gambar 4. 3 *User persona* Yulian (Pelanggan)

	
<p>NAMA : Zigit</p> <p>UMUR : 26 Tahun</p> <p>PEKERJAAN : Supervisor FB</p>	
HARAPAN	PERMASALAHAN
<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga ketepatan waktu dalam pelayanan. • Mempertahankan rasa dan kualitas makanan yang memuaskan. • Beberapa restoran menerapkan sistem reservasi untuk memudahkan pelayanan. • Menambah ruang atau meningkatkan kapasitas dari restoran • Memfasilitasi sistem reservasi berupa komunikasi yang efektif antara restoran dan pelanggan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan yang datang baik reservasi maupun tanpa reservasi mungkin kesulitan mendapatkan tempat. • Menambah ruangan atau space untuk restoran • Sistem mengalami gangguan atau kesalahan teknis dan operasional. • Mengelola kombinasi pelanggan yang melakukan reservasi dan yang datang langsung (walk-in). • Pelanggan yang tidak mendapatkan tempat karena restoran penuh.

Gambar 4. 4 *User persona* Zigit (Pelanggan)

	
NAMA : Jumardi UMUR : 28 Tahun PEKERJAAN : Wiraswasta	
HARAPAN	PERMASALAHAN
<ul style="list-style-type: none"> • Restoran memberikan pelayanan yang baik dan mempertahankan standar yang sudah ada. • Restoran yang menerapkan reservasi akan terus melakukannya dengan baik, baik dalam hal proses reservasi. • Restoran menyediakan tempat yang nyaman bagi pelanggan. • Konsisten dalam pelayanan antara restoran yang menggunakan reservasi dan yang tidak. • Sistem reservasi tidak menimbulkan masalah, baik dalam hal waktu kedatangan, ketersediaan tempat, maupun kenyamanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya apresiasi terhadap keuntungan khusus dari sistem reservasi. • Kemungkinan tidak semua restoran bisa menyediakan kenyamanan bagi pelanggan. • Restoran tidak memperbaiki manajemen waktu lebih jauh. • Restoran menjadi kurang waspada terhadap potensi yang bisa muncul, seperti overbooking atau kesalahan sistem. • Restoran bisa menyebabkan tidak siap menghadapi keluhan atau masalah dari pelanggan lain yang memiliki pengalaman berbeda.

Gambar 4. 5 *User persona* Jumardi (Pelanggan)

Berdasarkan dari gambar *user persona* di atas terdapat 5 sampel *user persona* yang mana di dalamnya terdapat biografi *user* dan harapan serta permasalahan yang dialami *user* dalam reservasi restoran terutama di Restoran Hotel Dafam Fortuna Malioboro, Yogyakarta. Berdasarkan hasil *user persona* dari pelanggan diketahui selama proses yang terjadi di restoran, pihak restoran melakukan

Tabel 4. 6 Tabel Analisis Permasalahan

Permasalahan (<i>Empathize</i>)	Pembahasan	Analisis Permasalahan (<i>Define</i>)
Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam kenyamanan pelanggan	Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak restoran diketahui terdapat pemanfaatan teknologi informasi sebagai media penjualan selama proses penjualan selama proses penjualan di Restoran Dafam Fortuna Malioboro.	Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam efisiensi operasional restoran Restoran dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau

		<p>peningkatan. Misalnya, jika ditemukan bahwa sistem masih kurang efektif, restoran dapat fokus pada sinkronisasi data. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya sekadar diterapkan, tetapi juga memberikan manfaat maksimal bagi operasional restoran dan kepuasan pelanggan.</p>
<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam efisiensi operasional restoran</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara sesuai pertanyaan sebelumnya jawabannya ya, terdapat proses dengan menggunakan teknologi informasi dilakukan dengan mempromosikan layanan restoran melalui aplikasi mobile. Pelanggan melakukan reservasi secara manual dengan mengkontak pihak restoran person by person.</p>	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam efisiensi operasional restoran</p> <p>Restoran dapat mengevaluasi dan memperbaiki proses penjualan menggunakan teknologi informasi. Misalnya, pengembangan fitur pemesanan online dalam aplikasi dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan. Selain itu, peningkatan sistem manajemen data dalam menggunakan teknologi dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan serta</p>

		meningkatkan operasional restoran.
Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam alur pelanggan	Berdasarkan hasil wawancara, dengan adanya penggunaan teknologi informasi memiliki berbagai pengaruh yang positif terhadap operasi penjualan. Mulai dari pengelolaan reservasi dalam hal ini membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan alur pelanggan, peningkatan efisiensi hingga peningkatan kepuasan pelanggan dan peningkatan penjualan. Dengan terus beradaptasi, restoran dapat kompetitif yang terus berkembang.	Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam alur pelanggan Restoran dapat mengevaluasi lebih lanjut pengaruh positif dari penggunaan teknologi informasi. Analisis ini membantu restoran memahami area mana yang telah dioptimalkan dan mana yang masih memerlukan perhatian. Misalnya, dengan fokus pada peningkatan lebih lanjut dalam efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, restoran dapat terus beradaptasi dan berkembang dalam industri yang kompetitif.
Restoran perlu mengatasi tantangan dalam mengadaptasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan semua pelanggan	Berdasarkan hasil wawancara, terdapat permasalahan yang dimiliki restoran yaitu kurangnya efisiensi terhadap pengelolaan restoran	Restoran perlu mengatasi tantangan dalam mengadaptasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan semua pelanggan Kurangnya efisiensi dalam pengelolaan restoran adalah masalah utama yang dihadapi. Analisis ini dapat membantu restoran mengidentifikasi area

		<p>spesifik yang memerlukan perbaikan. Misalnya, pengelolaan stok yang lebih baik dapat mengurangi pemborosan dan kekurangan bahan, sedangkan optimalisasi proses pemesanan dapat meningkatkan kecepatan layanan.</p>
<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam manfaat besar bagi restoran</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara, media penjualan dengan reservasi ini cukup dapat memudahkan restoran meningkatkan operasional, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan meningkatkan penjualan serta loyalitas pelanggan.</p>	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam manfaat besar bagi restoran</p> <p>Penggunaan teknologi informasi, khususnya dalam bentuk sistem reservasi, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap operasional restoran. Ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, perbaikan pengalaman pelanggan, dan peningkatan penjualan serta loyalitas pelanggan. Dengan terus memanfaatkan dan mungkin memperluas penggunaan teknologi ini, restoran dapat lebih kompetitif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.</p>

4.3 Tahap *Ideate*

Setelah melalui tahapan *empathize* dan tahapan *define* selanjutnya adalah tahapan *ideate* yang di dalamnya terdapat hasil *how might we* yang berisi solusi yang didapatkan berdasarkan permasalahan yang didapatkan, lalu juga terdapat hasil *user flow* yang merupakan gambaran bagaimana *user* akan masuk ke dalam alur aplikasi.

4.3.1 Hasil *How Might We*

Setelah melakukan analisis permasalahan di tahap *define* sebelumnya, maka selanjutnya dilakukan penerapan *how might we* untuk menentukan solusi yang sesuai dengan masalah yang dialami pengguna. Berikut adalah solusi yang telah dirancang berdasarkan hasil analisis permasalahan yang telah dirangkum.

Tabel 4. 7 Hasil *How Might We*

No	Analisis Permasalahan	<i>How</i>	<i>Might We</i>
1	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam kenyamanan pelanggan</p> <p>Restoran dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Misalnya, jika ditemukan bahwa sistem masih kurang efektif, restoran dapat fokus pada sinkronisasi data. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya sekadar diterapkan, tetapi juga memberikan manfaat maksimal bagi operasional restoran dan kepuasan pelanggan.</p>	<p>Bagaimana kita bisa menggunakan teknologi untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik?</p>	<p>Menggunakan aplikasi mobile untuk pemesanan dan pembayaran yang lebih mudah, memberikan kenyamanan pelanggan dan memastikan bahwa semua pelanggan dapat mengakses dan menggunakan sistem reservasi online dengan mudah.</p>
2	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam efisiensi operasional restoran</p> <p>Restoran dapat mengevaluasi dan memperbaiki proses penjualan</p>	<p>Bagaimana cara meningkatkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan</p>	<p>Memanfaatkan sistem reservasi online untuk mengelola kapasitas tempat duduk dengan lebih baik. Menambahkan</p>

	<p>menggunakan teknologi informasi. Misalnya, pengembangan fitur pemesanan online dalam aplikasi dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan. Selain itu, peningkatan sistem manajemen data dalam menggunakan teknologi dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan serta meningkatkan operasional restoran.</p>	<p>efisiensi operasional restoran?</p>	<p>fitur pelacakan pesanan real-time, atau mengintegrasikan pembayaran digital yang aman dan mudah.</p>
3	<p>Terbatasnya pnggunaan teknologi informasi dalam alur pelanggan</p> <p>Restoran dapat mengevaluasi lebih lanjut pengaruh positif dari penggunaan teknologi informasi. Analisis ini membantu restoran memahami area mana yang telah dioptimalkan dan mana yang masih memerlukan perhatian. Misalnya, dengan fokus pada peningkatan lebih lanjut dalam efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, restoran dapat terus beradaptasi dan berkembang dalam industri yang kompetitif.</p>	<p>Bagaimana kita bisa mengevaluasi secara lebih efektif pengaruh positif dari penggunaan teknologi informasi di restoran?</p>	<p>Mengembangkan dashboard yang ramah dan responsif untuk memvisualisasikan data reservasi secara real-time, termasuk waktu menunggu dan penggunaan survei pelanggan digital untuk mengumpulkan feedback.</p>
4	<p>Restoran perlu mengatasi tantangan dalam mengadaptasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan semua pelanggan</p> <p>Kurangnya efisiensi dalam pengelolaan restoran adalah masalah utama yang dihadapi. Analisis ini dapat membantu restoran mengidentifikasi area spesifik yang</p>	<p>Bagaimana kita bisa mengoptimalkan proses pemesanan untuk meningkatkan kecepatan layanan?</p>	<p>Mengembangkan versi aplikasi reservasi yang lebih ramah pengguna dengan antarmuka yang lebih sederhana, serta menyediakan panduan langkah demi langkah yang mudah dipahami bagi pengguna yang</p>

	memerlukan perbaikan. Misalnya, pengelolaan stok yang lebih baik dapat mengurangi pemborosan dan kekurangan bahan, sedangkan optimalisasi proses pemesanan dapat meningkatkan kecepatan layanan.		kurang maksimal dalam teknologi.
5	<p>Terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam manfaat besar bagi restoran</p> <p>Penggunaan teknologi informasi, khususnya dalam bentuk sistem reservasi, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap operasional restoran. Ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, perbaikan pengalaman pelanggan, dan peningkatan penjualan serta loyalitas pelanggan. Dengan terus memanfaatkan dan mungkin memperluas penggunaan teknologi ini, restoran dapat lebih kompetitif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.</p>	<p>Bagaimana cara mengukur dan memantau dampak penggunaan teknologi informasi terhadap efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan pertumbuhan penjualan restoran?</p>	<p>Mengimplementasikan sistem yang terintegrasi dengan platform reservasi online yang menawarkan fitur seperti pemilihan meja , bukti invoice atau bukti pembayaran, dan memberikan promo terhadap pelanggan dengan tujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data operasional, umpan balik pelanggan,</p>

4.3.2 Hasil User Flow

User flow bertujuan untuk memberikan panduan sistematis kepada pengguna, baik itu pelanggan yang ingin melakukan reservasi maupun admin/staff restoran yang mengelola reservasi, melalui langkah-langkah atau proses yang terstruktur. *User flow* dirancang untuk memastikan pengalaman pengguna yang lancar, efisien saat menggunakan aplikasi reservasi.

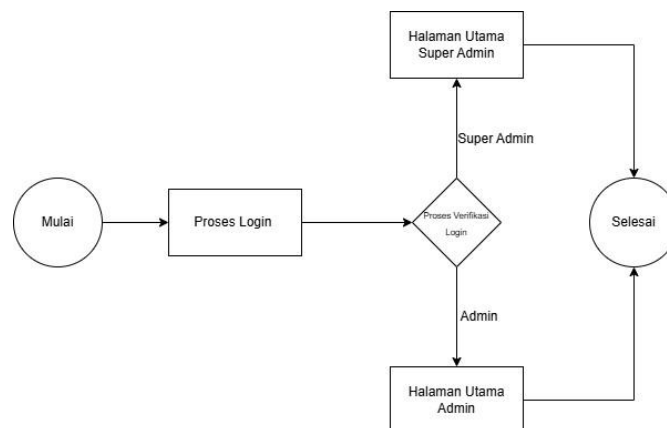
Tabel 4. 8 *User Flow*

No	<i>Ideate</i>	<i>User Flow</i>
1	Memberikan pengembangan antarmuka aplikasi yang mudah digunakan dan petunjuk visual yang membantu pelanggan dalam melakukan reservasi, tidak hanya mengadakan visualisasi pelanggan tetapi juga mengandalkan daya ingat pelanggan dalam mempelajari sistem reservasi online.	Sebelum melakukan reservasi online, pelanggan akan diberikan terlebih dahulu informasi jam buka dan tutup, informasi mengenai restoran tersebut. Pelanggan dapat mengetahui informasi-informasi tersebut kemudian melakukan <i>start</i> untuk memulai reservasi yang akan memudahkan pelanggan reservasi.
2	Meyediakan fungsi aplikasi yang mudah digunakan sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi online dengan menggunakan aplikasi ReDam agar pelanggan dapat lebih mudah memahami.	Terdapat alur pengguna yang dapat mengakses beberapa menu yang diberikan serta bukti invoice sebagai bentuk dari sistem reservasi
3	Aplikasi akan menyediakan fitur yang berisi visualisasi yang menarik untuk pelanggan seperti tampilan reservasi yang fleksibel, memberikan beberapa menu makanan, minuman, dan snacks. Memberikan gambaran bagaimana struktur pemesanan online sampai bukti keberhasilan dari pemesanan. Selain itu, admin juga dapat memantau pelanggan yang sudah melakukan reservasi yang disajikan oleh aplikasi.	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat alur pelanggan yang dapat mengakses aplikasi dan melakukan reservasi dengan menggunakan <i>input field</i> dengan menggunakan ikon yang relevan dengan restoran. - Terdapat alur pengguna yang mana admin dapat mengakses bukti pelanggan.
4	Perancangan aplikasi <i>User Interface</i> dan <i>user experience</i> ini akan mengandalkan fungsionalitas yang dapat menuntun pelanggan dalam melakukan reservasi dengan mengandalkan visualisasi ramah digunakan yang diberikan oleh aplikasi ReDam.	- Terdapat alur pengguna yang memungkinkan pelanggan melakukan reservasi dalam bentuk yang diberikan <i>input field</i> sehingga memudahkan pelanggan mengandalkan visual.

		- Terdapat alur pengguna yang memungkinkan pelanggan mengakses melakukan pemesanan untuk mendapatkan meja agar meningkatkan pasar restoran.
5	Melakukan perancangan aplikasi yang mengandalkan tampilan dengan penggunaan <i>icon</i> , gambar, dan warna yang sesuai dengan konsep dari restoran agar menarik perhatian serta mudah diingat. Serta menyediakan fitur yang tidak monoton dan memiliki informasi restoran di dalamnya.	- Terdapat fitur untuk mengakses reservasi, lalu dilanjutkan dengan mengakses melihat menu. Selain itu, pelanggan juga dapat mengakses keberhasilan dari reservasi berupa invoice di dalamnya.

a. *User Flow* Mengakses Akun Super Admin & Admin

Berikut adalah merupakan tampilan *user flow* mengakses akun super admin & admin pada Gambar 4. 6 dibawah ini.

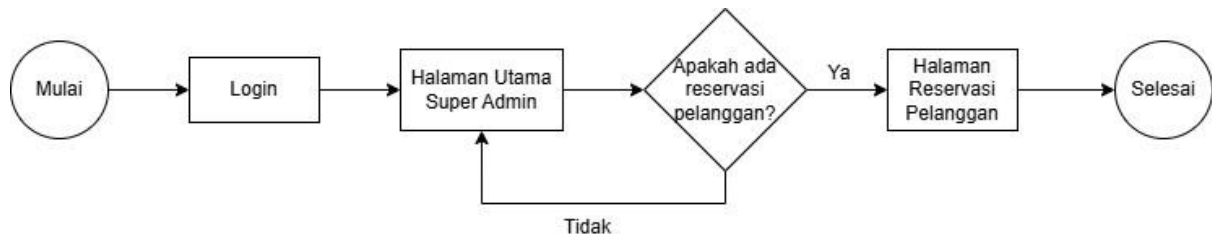


Gambar 4. 6 *User Flow* Mengakses Akun Super Admin & Admin

User flow mengakses akun super admin & admin merupakan yang dilakukan oleh pihak restoran. Super admin & admin terlebih dahulu diminta untuk melakukan proses login di aplikasi dengan menginputkan data berupa *email*, dan *password*. Super admin sudah mempunyai email dan password default. Data admin dapat dimasukkan oleh super admin jadi admin tidak perlu mendaftar. Lalu super admin & admin juga dapat meng-klik *button* "Login" untuk melanjutkan ke halaman utama.

b. *User Flow* Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan

Berikut adalah merupakan tampilan *user flow* super admin & admin mengakses reservasi pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4. 7 dibawah ini.

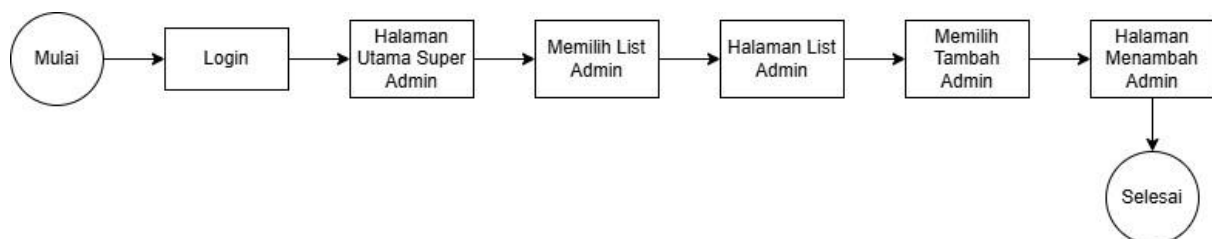


Gambar 4. 7 *User Flow* Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan

User flow super admin & admin mengakses reservasi pelanggan merupakan langkah admin untuk melihat hasil reservasi yang dilakukan oleh pelanggan. Super admin & admin dapat mengakses halaman reservasi pelanggan. Super admin & admin melakukan login untuk memasuki halaman utama super admin & admin. Setelah itu, super admin & admin dapat meng-klik *button* “*reservasi pelanggan*” untuk memasuki halaman reservasi pelanggan. Lalu super admin & admin dapat melihat apabila pelanggan belum ada yang melakukan reservasi maka super admin & admin kembali ke halaman utama super admin.

c. *User Flow* Super Admin Menambah Admin

Berikut adalah merupakan tampilan *user flow* super admin menambah admin pada Gambar 4. 8 dapat dilihat dibawah ini.

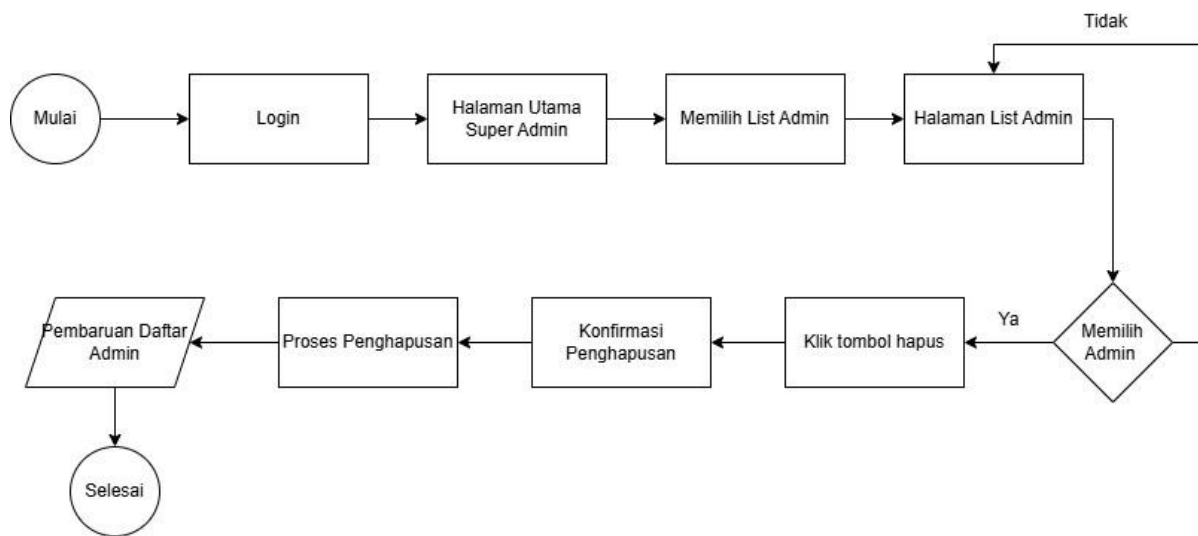


Gambar 4. 8 *User Flow* Super Admin Menambah Admin

User flow super admin & admin menambah admin merupakan langkah dimana super admin diminta terlebih dahulu untuk melakukan login untuk memasuki halaman utama super admin. Pada halaman utama super admin, dapat memilih *tombol* memilih tambah admin. Setelah itu akan di arahkan ke halaman berikutnya yaitu, halaman menambah admin. Pada halaman ini, super admin dapat menambah admin dengan mengisi *username, password, dan role*.

d. *User Flow* Super Admin Menghapus Admin

Berikut adalah tampilan *user flow* super admin menghapus admin dapat dilihat pada Gambar 4. 9 dibawah ini.

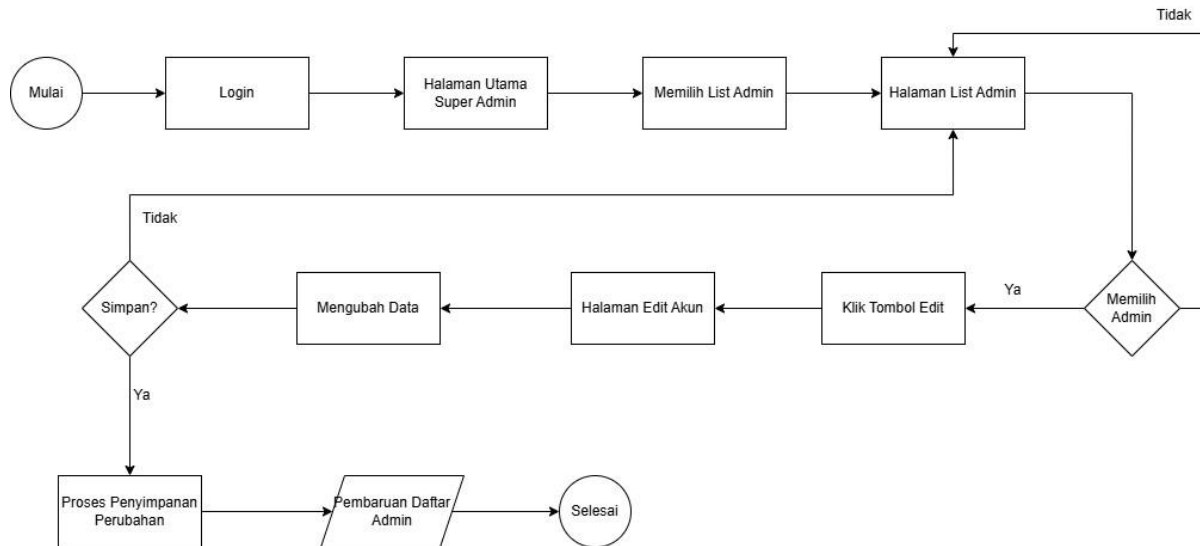


Gambar 4. 9 *User Flow* Super Admin Menghapus Admin

User flow super admin menghapus admin merupakan langkah untuk super admin dapat menghapus admin jika sudah tidak perlu menggunakan lagi. Pada langkah ini super admin dapat melakukan login dahulu untuk masuk ke halaman utama super admin. Langkah ini merupakan tidak jauh beda pada langkah super admin menambah admin. Langkah yang membedakan yaitu pada halaman list admin terdapat keputusan yang terjadi apabila super admin memilih admin maka akan melanjutkan ke langkah berikutnya dengan melakukan klik *tombol* hapus dan apabila super admin tidak ada yang dipilih maka balik ke halaman list admin. Lalu langkah berikutnya adalah mengkonfirmasi penghapusan. Setelah itu, terdapat proses penghapusan dan terdapat output pembaruan daftar admin. Maka bisa dikatakan super admin berhasil menambahkan admin apabila proses penghapusan mendapatkan output pembaruan.

e. *User Flow* Super Admin Mengedit Admin

Berikut adalah tampilan *user flow* super admin mengedit admin dapat dilihat pada Gambar 4. 10 dibawah ini.

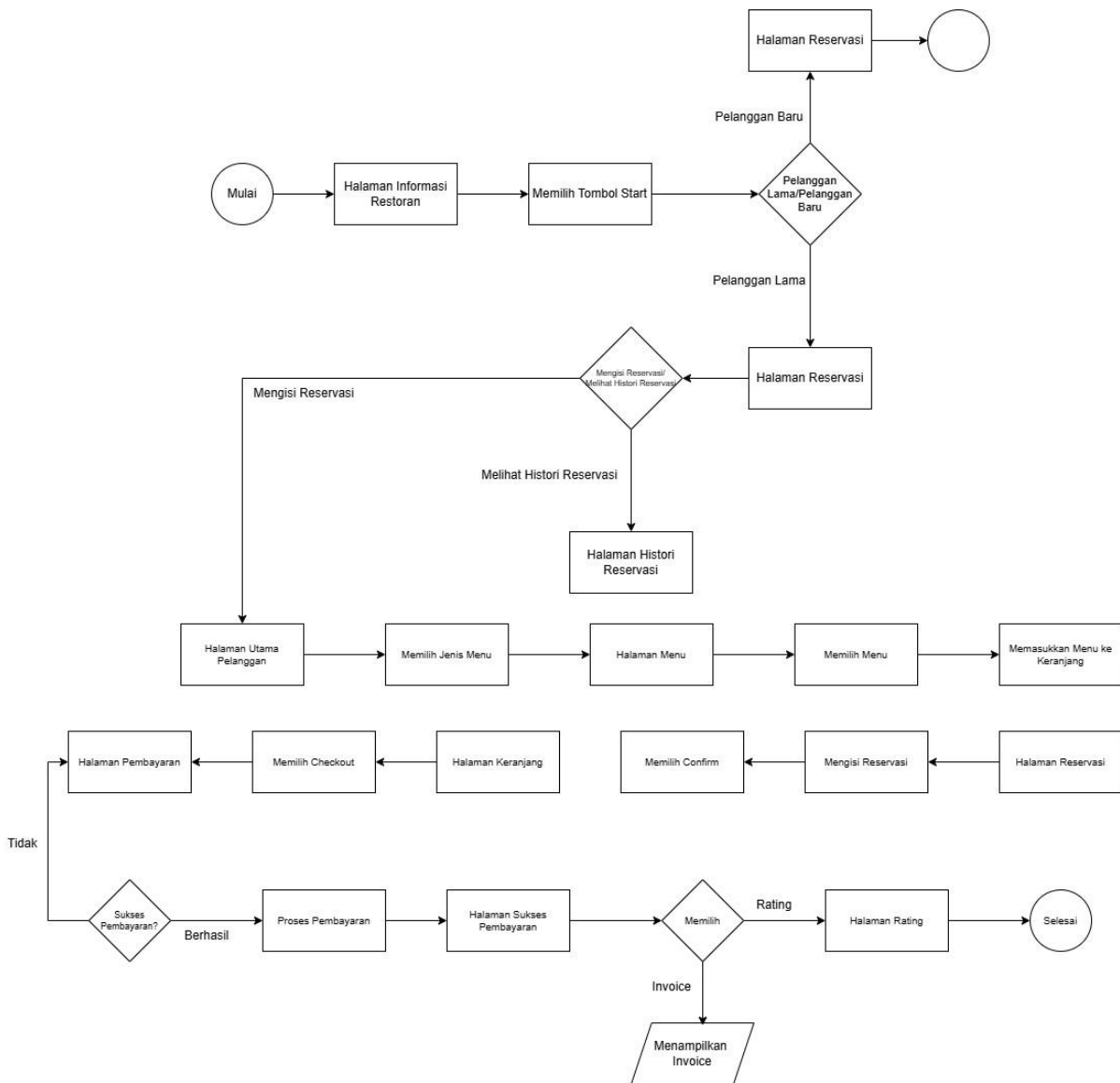


Gambar 4. 10 *User Flow* Super Admin Mengedit Admin

User flow super admin mengedit admin merupakan langkah dimana super admin dapat mengedit beberapa admin yang ada pada halaman list admin. Pada langkah ini, terdapat dua keputusan yang terjadi. Yang pertama apabila super admin tidak ada yang dipilih maka akan balik ke halaman list admin dan super admin memilih admin yang akan di edit maka akan melanjutkan ke langkah meng-klik *tombol* edit. Yang kedua terdapat keputusan setelah super admin mengubah data di halaman edit akun apakah super admin ingin menyimpan maka akan melanjutkan ke langkah proses penyimpanan dan super admin tidak menyimpan atau tidak menjadi mengedit maka akan kembali ke halaman list admin. Pada langkah ini terdapat output, yaitu pembaruan admin.

f. *User Flow* Mengakses Pelanggan Lama

Berikut adalah merupakan tampilan *user flow* mengakses pelanggan lama pada Gambar 4.11 dibawah ini.



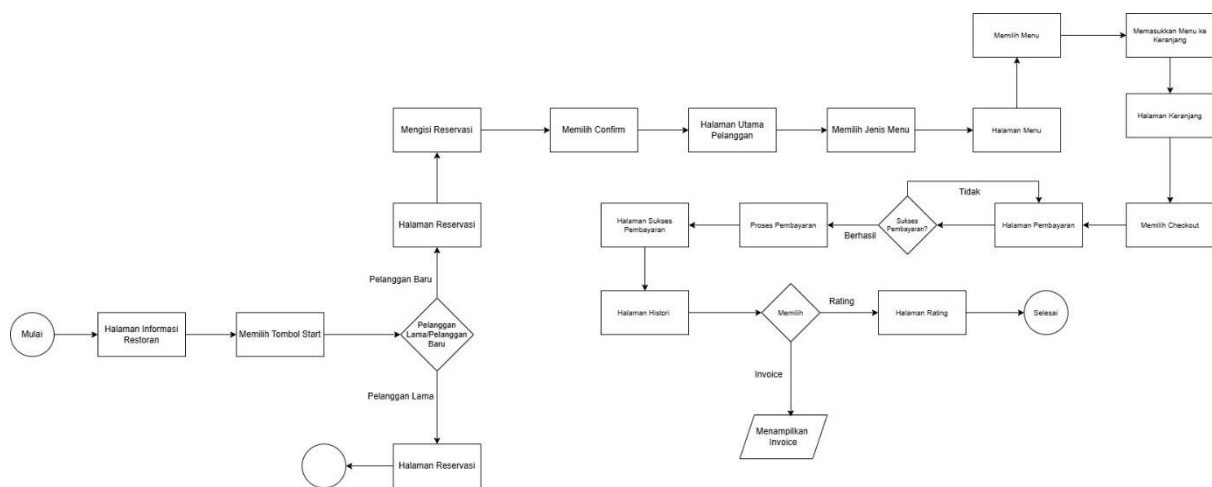
Gambar 4.11 *User Flow* Mengakses Pelanggan Lama

User flow mengakses pelanggan lama merupakan langkah proses reservasi dari pelanggan lama, mulai dari mengakses halaman informasi restoran hingga menyelesaikan pembayaran dan mencetak invoice. Pada langkah ini mencakup alur untuk pelanggan lama dan baru, serta mencakup langkah-langkah untuk mengisi dan mengkonfirmasi reservasi, memilih dan menambahkan menu ke keranjang, dan menyelesaikan pembayaran. Pada alur ini terdapat

keputusan pelanggan lama mengisi reservasi atau melihat histori reservasi. Terdapat juga keputusan pada saat melakukan pembayaran apakah sudah berhasil atau belum. Jika belum berhasil maka akan kembali ke halaman pembayaran dan jika berhasil melakukan pembayaran maka melanjutkan ke halaman sukses pembayaran. Setelah itu, terdapat output yaitu menampilkan invoice.

g. *User Flow* Mengakses Pelanggan Baru

Berikut adalah tampilan *user flow* mengakses pelanggan baru pada Gambar 4. 12 dibawah ini.

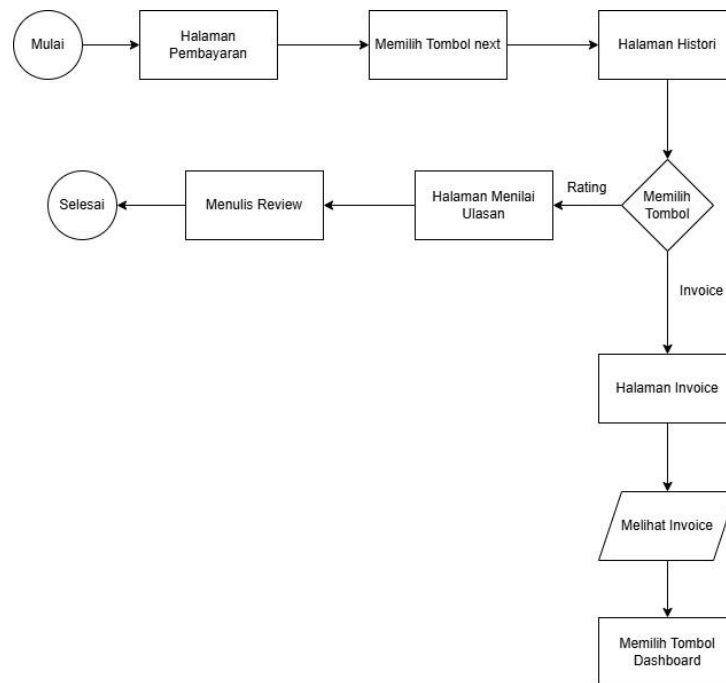


Gambar 4. 12 *User Flow* Mengakses Pelanggan Baru

User flow mengakses pelanggan baru merupakan langkah proses reservasi dari pelanggan baru, mulai dari mengakses halaman informasi restoran hingga menyelesaikan pembayaran dan mencetak invoice. Pada langkah ini mencakup alur untuk pelanggan lama dan baru, serta mencakup langkah-langkah untuk mengisi dan mengkonfirmasi reservasi, memilih dan menambahkan menu ke keranjang, dan menyelesaikan pembayaran. Pada alur ini terdapat keputusan pelanggan lama mengisi reservasi atau melihat histori reservasi. Alur ini hampir sama dengan mengakses pelanggan lama, yang membedakan dengan pelanggan lama adalah pelanggan baru tidak dapat melihat histori reservasi yang terdapat pada halaman reservasi.

h. *User Flow* Pelanggan Sudah Melakukan Reservasi Mengakses History

Berikut adalah tampilan *user flow* pelanggan lama sudah melakukan reservasi mengakses history pada Gambar 4. 13



Gambar 4. 13 *User Flow* Pelanggan Sudah Melakukan Reservasi Mengakses History

User flow pelanggan sudah melakukan mengakses history merupakan langkah dimana pelanggan dapat melihat berupa invoice dan menilai rating yang diberikan oleh aplikasi. Di halaman history, pengguna memiliki opsi untuk memberikan rating atau melihat invoice. Jika pengguna memilih untuk memberikan rating. Pengguna menulis ulasan mereka mengenai layanan atau produk. Jika pengguna memilih untuk melihat invoice. Pengguna melihat rincian invoice. Output yang terdapat pada alur ini adalah pelanggan dapat melihat invoice untuk bukti yang dibawa ke restoran.

4.4 Tahap Prototype

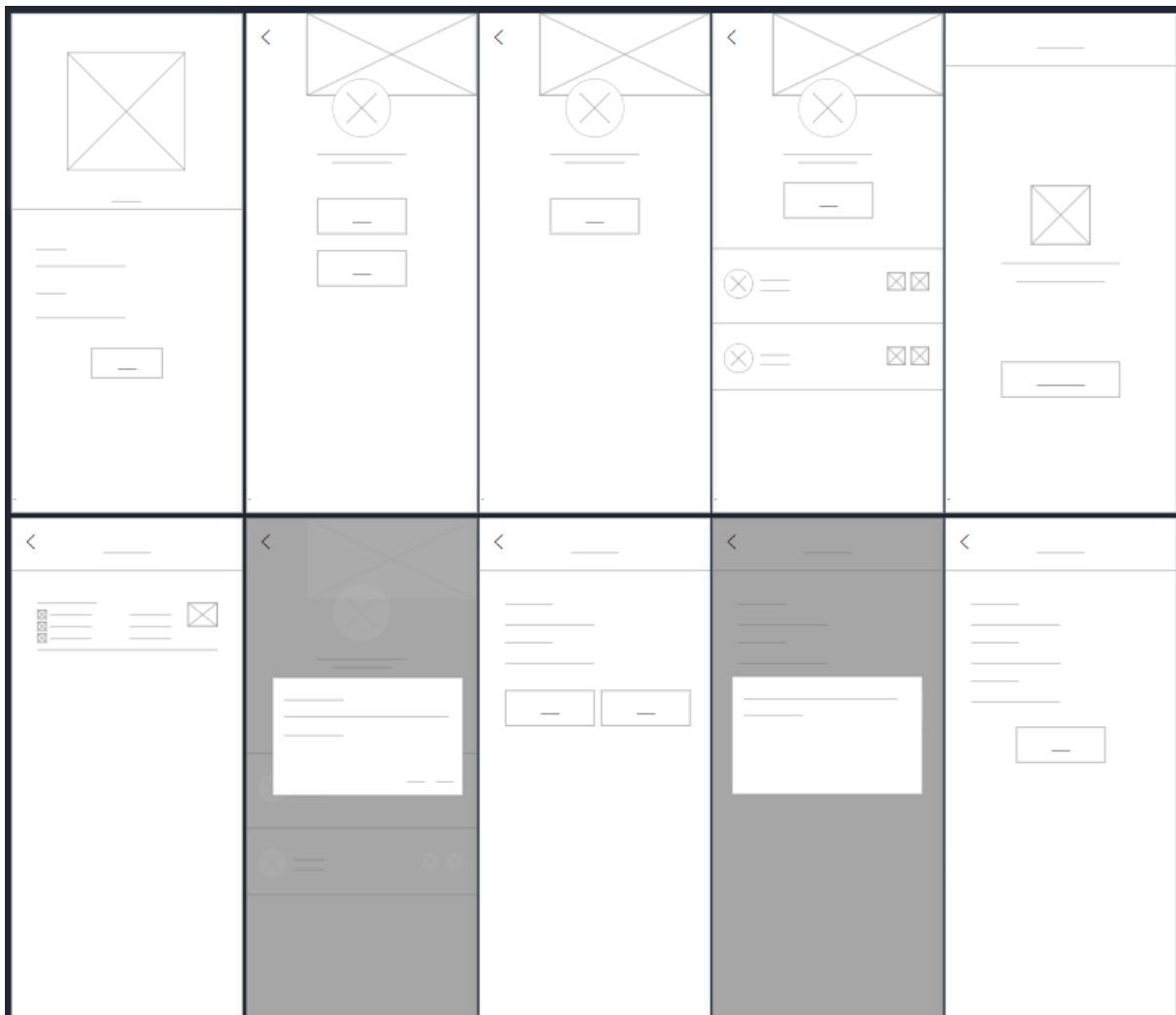
Setelah melakukan perancangan *how might we* dan *user flow* selanjutnya akan melakukan *design system* sebagai bentuk rancangan purwarupa. Membuat *design system* bertujuan untuk membentuk *user experience* agar memenuhi kebutuhan pengguna. Pada tahap ini terdapat dua tahapan yaitu *design system* dan skenario aplikasi.

4.4.1 Hasil Design System

Pada design system dibangun rancangan tampilan dari aplikasi reservasi yang dapat membantu memenuhi kebutuhan pengguna akan mengimplementasikan 2 bentuk wireframe yaitu, low-fidelity dan high-fidelity untuk super admin & admin dan Pelanggan. Adapun juga isi dari design system yaitu pembuatan desain atau tampilan yang sesungguhnya berisikan logo, color, dan typography yang digunakan pada purwarupa.

Low-fidelity Super Admin & Admin

Berikut merupakan tampilan *low-fidelity* super admin & admin pada Gambar 3.7 berikut ini



Gambar 4. 14 Tampilan Low-Fidelity Super Admin & Admin

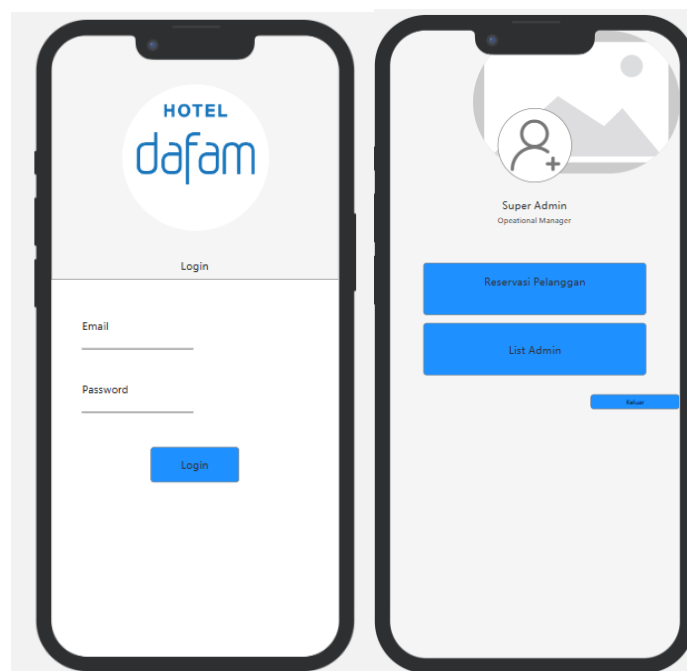
Low-fidelity super admin & admin merupakan tampilan kasar bagi super admin & admin. *Low-fidelity* super admin & admin merupakan tampilan aplikasi yang masih berupa rangka yang belum memiliki konten, warna, tulisan. *Low-fidelity* kemudian akan ditambahkan warna/tulisan, serta konten menjadi *high-fidelity*.

a. High-fidelity Super Admin & Admin

High-fidelity merupakan representasi yang lebih rinci dan mendekati tampilan akhir dari halaman aplikasi. High-fidelity adalah desain aplikasi yang mirip seperti aplikasi yang sudah jadi, yang dimana terdapat perbedaan antara Low-fidelity dan High-fidelity, yaitu High-fidelity sudah memiliki konten berupa gambar, tulisan, tata letak, dan warna.

1. Halaman Login, Halaman Utama Super Admin & Admin

Berikut merupakan tampilan *Low-fidelity* halaman login, halaman utama Super Admin & Admin pada Gambar 4. 15 berikut ini.



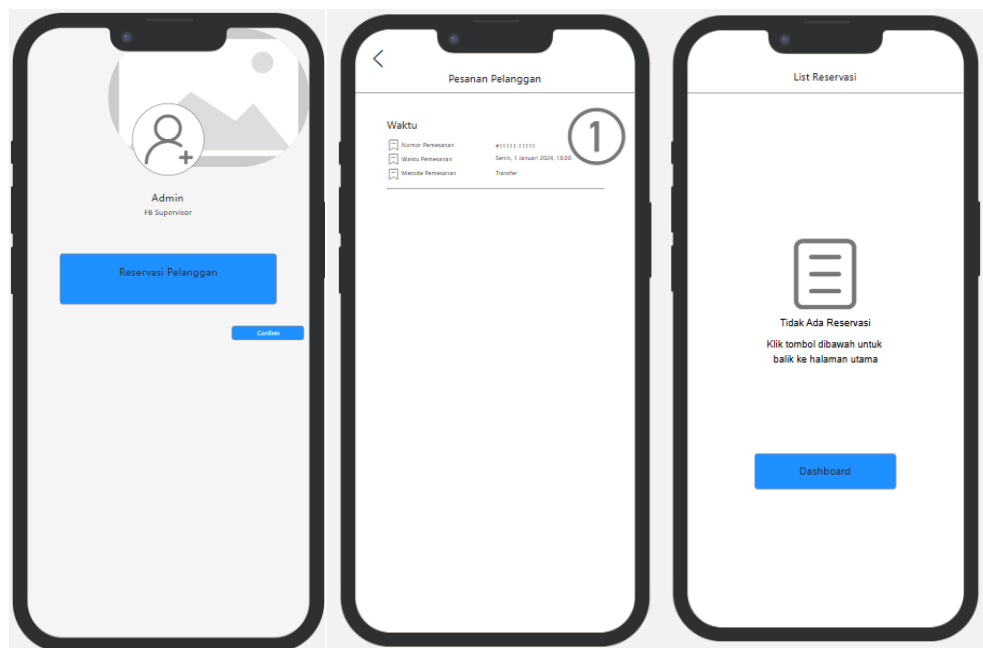
Gambar 4. 15 Halaman Login, Halaman Utama Super Admin & Admin

Halaman login merupakan tampilan yang dapat dilihat oleh super admin & admin pertama kali ketika membuka aplikasi. Pada halaman ini terdapat gambar logo aplikasi, *input field* memasukkan *email* dan *password*, serta *tombol* login untuk masuk ke halaman berikutnya.

Halaman utama super admin & admin merupakan tampilan awal bagi super admin & admin. Halaman utama memiliki informasi yang disediakan, untuk super admin memiliki fitur 2 tombol, yaitu tombol untuk melihat reservasi pelanggan dan tombol melihat isi admin.

2. Halaman Reservasi Pelanggan dan Halaman Jika Tidak Ada Reservasi

Berikut merupakan tampilan *Low-fidelity* halaman reservasi pelanggan dan halaman jika tidak ada reservasi pada Gambar 4. 16 berikut ini.

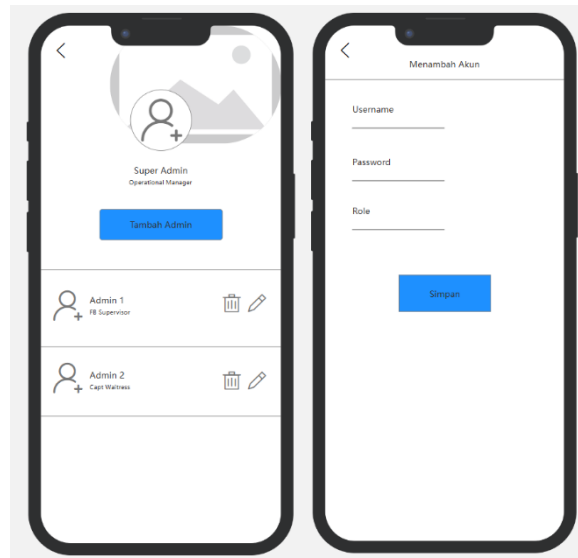


Gambar 4. 16 Halaman Reservasi Pelanggan dan Halaman Jika Tidak Ada Reservasi

Halaman reservasi pelanggan merupakan halaman ketika super admin & admin ingin melihat pengguna yang sudah melakukan reservasi, kemudian apabila pengguna tidak ada yang melakukan reservasi maka akan menampilkan halaman tidak ada yang melakukan reservasi. Super admin & admin dapat melihat informasi pelanggan mulai dari nomor 1 sampai seterusnya, nomor pemesanan, waktu pemesanan, dan metode pembayaran. Pada halaman reservasi pelanggan terdapat tombol kembali dan halaman tidak ada reservasi terdapat tombol dashboard untuk balik ke halaman utama super admin & admin.

3. Halaman Menambah Admin

Berikut merupakan tampilan *Low-fidelity* menambah admin pada Gambar 4.17 berikut ini.

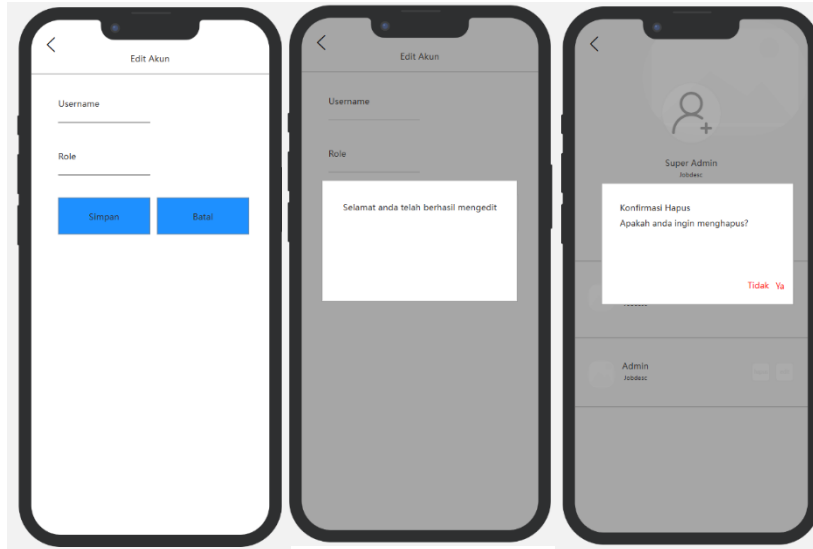


Gambar 4. 17 Halaman Menambah Admin

Halaman menambah admin merupakan halaman super admin untuk melakukan menambah admin, berguna apabila dibutuhkan admin lebih dari 1. Pada halaman list admin terdapat *tombol* tambah admin untuk memasuki halaman nambah admin. Pada halaman menambah admin, super admin dapat menginput *username*, *password*, dan *role*. Pada halaman menambah admin juga terdapat *tombol* menyimpan.

4. Halaman Mengedit, Notifikasi Mengedit, dan Notifikasi Menghapus Admin

Berikut merupakan tampilan *Low-fidelity* halaman mengedit, notifikasi mengedit, dan notifikasi menghapus admin pada gambar 4. 18 berikut ini.

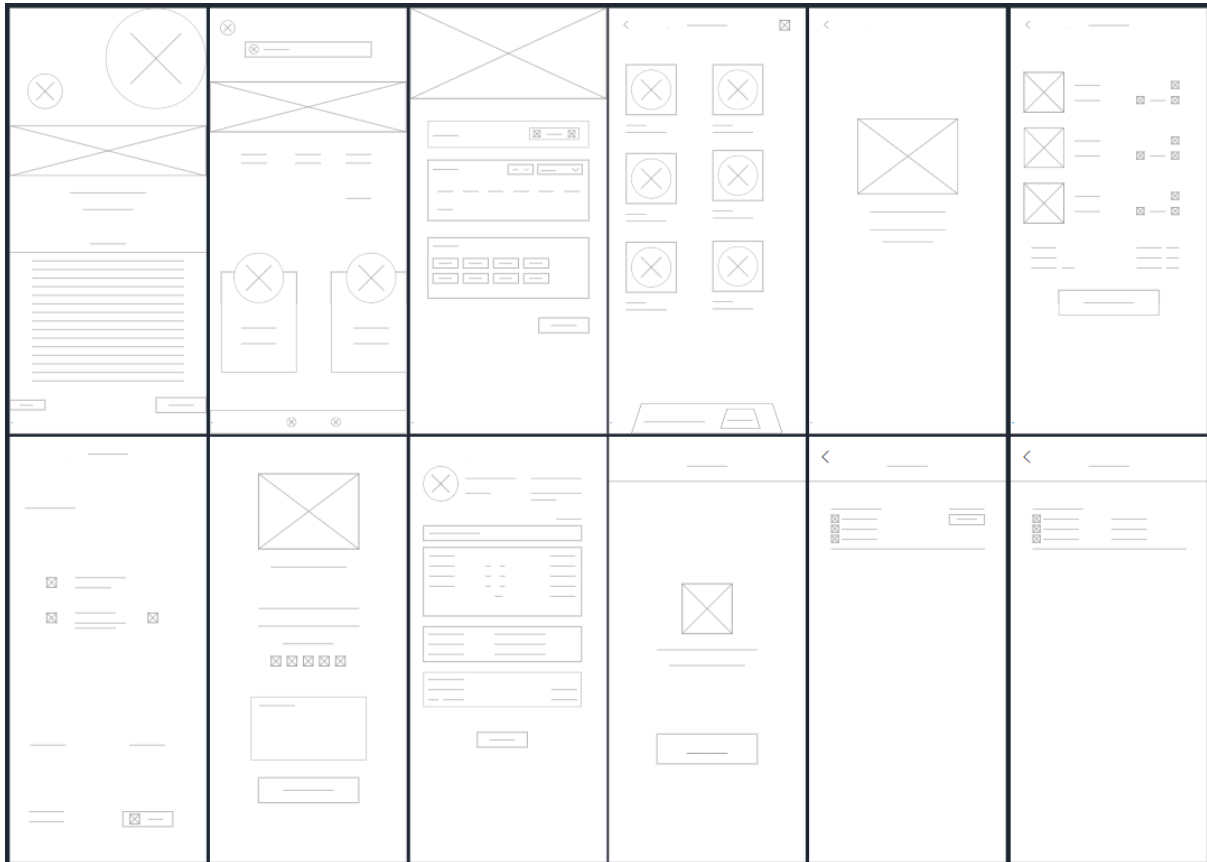


Gambar 4. 18 Halaman Mengedit, Notifikasi Mengedit, dan Notifikasi Menghapus Admin

Halaman mengedit dan menghapus admin merupakan halaman super admin untuk melakukan mengedit dan menghapus admin, dengan tujuan apabila admin tidak perlu menggunakan lagi dan ada admin yang perlu di edit, contohnya mengedit *username* dan *role*. Pada halaman mengedit akun, terdapat *input field* untuk memasuki *username* dan *role*. Terdapat 2 tombol yaitu, tombol simpan dan tombol batal. Apabila super admin membatalkan mengedit akun, maka akan balik ke halaman list admin. Pada notifikasi menghapus admin, jika super admin meng-klik tombol hapus pada halaman list admin maka aplikasi akan memberikan notifikasi berupa konfirmasi untuk menghapus akun. Terdapat 2 pilihan, *ya* dan *tidak*. Apabila super admin melakukan *ya* maka otomatis sistem akan menghapus admin yang ada pada halaman list admin. Jika super admin melakukan tidak maka akan balik ke halaman list admin.

Low-Fidelity Pengguna

Berikut merupakan tampilan *low-fidelity* pengguna di Gambar 4. 19 berikut ini.

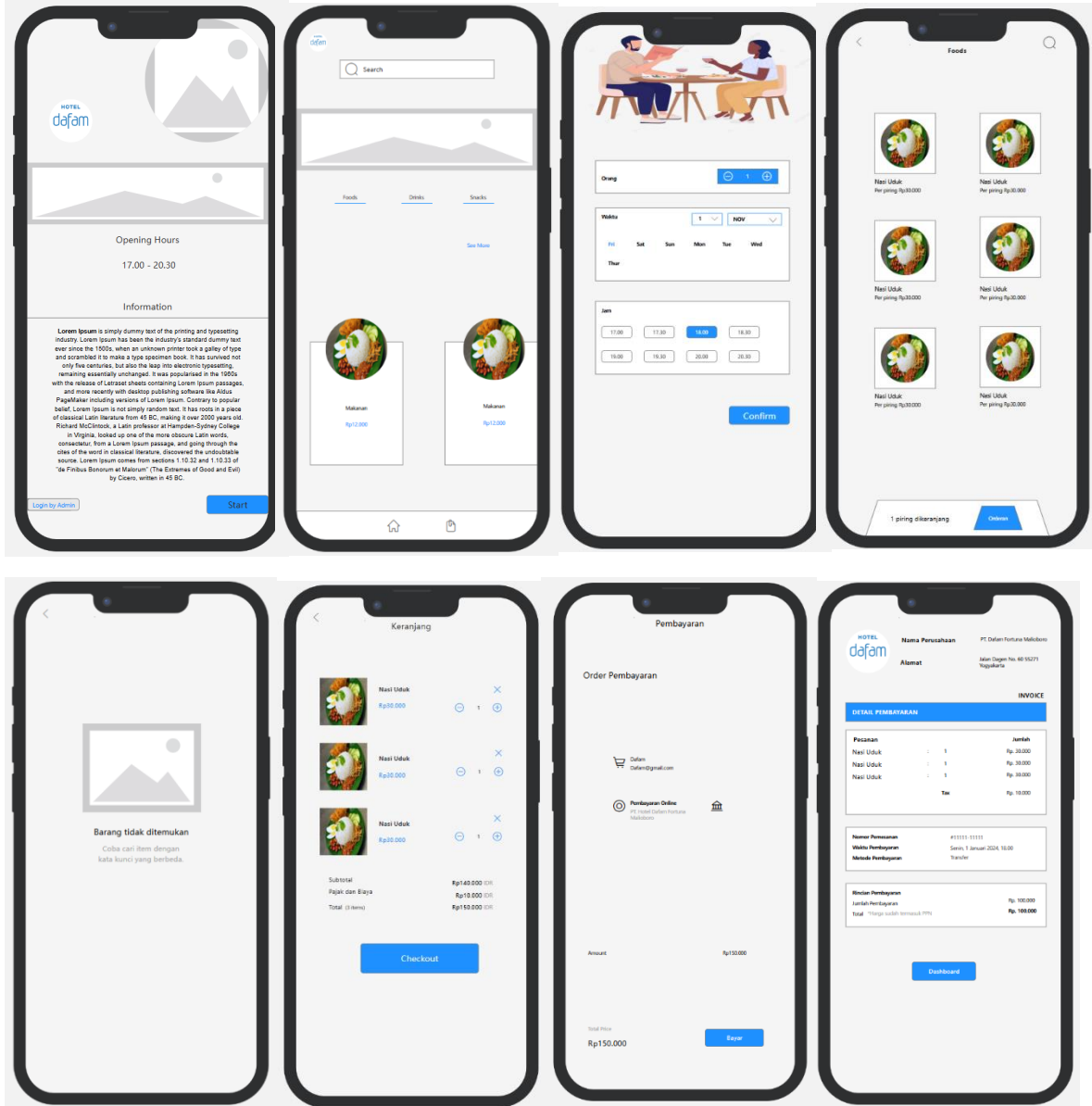


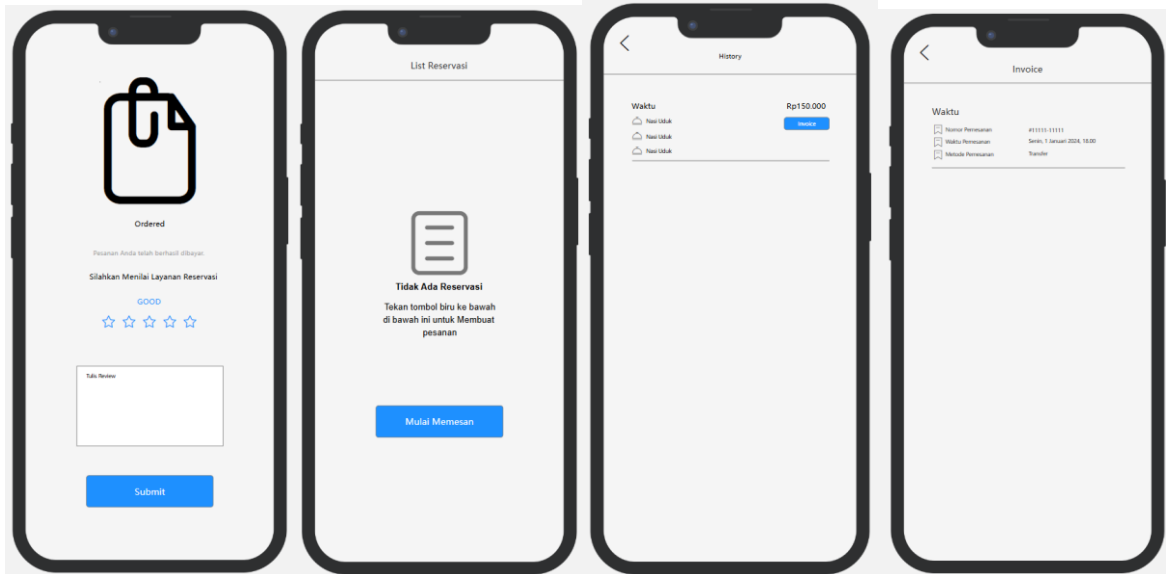
Gambar 4. 19 Tampilan Low-Fidelity Pengguna

Low-fidelity pengguna merupakan tampilan kasar bagi pengguna. *Low-fidelity* super pengguna merupakan tampilan aplikasi yang masih berupa rangka yang belum memiliki konten, warna, tulisan. *Low-fidelity* kemudian akan ditambahkan warna/tulisan, serta konten menjadi *high-fidelity*.

High-Fidelity Pengguna

Berikut merupakan tampilan *high-fidelity* pengguna pada Gambar 4. 20 berikut ini.





Gambar 4. 20 Tampilan High-Fidelity Pengguna

Pada tampilan *High-fidelity* pengguna merupakan representasi yang lebih rinci dan mendekati akhir dari halaman aplikasi pengguna. *High-fidelity* pengguna adalah desain aplikasi pengguna yang mirip seperti aplikasi yang sudah jadi, yang dimana terdapat perbedaan antara *Low-fidelity* dan *High-fidelity*, yaitu *High-fidelity* sudah memiliki konten berupa gambar, tulisan, tata letak, dan warna.

Pembuatan desain atau tampilan atau biasa disebut moodboard, moodboard merupakan kumpulan visual yang menjadi fondasi awal dalam perancangan aplikasi. Moodboard berisi beberapa referensi contohnya referensi design yaitu warna, gambar, font, dan layout. Berikut penjelasan dari beberapa referensi design:

a. Warna

Berikut adalah merupakan tampilan warna dan kode warna pada Gambar 4. 21 dibawah ini.



Gambar 4. 21 Warna dan Kode Warna

Terdapat 3 warna yang digunakan dalam desain aplikasi yaitu #F5F5F5 merupakan warna yang memiliki nama *White Smoke* yang digunakan sebagai latar belakang, kemudian menggunakan #1E90FF yang memiliki nama *Dodger Blue* sebagai warna utama, dan menggunakan #000000 atau hitam sebagai warna font atau text. Penggunaan warna #F5F5F5 yang memiliki arti memberikan banyak keuntungan, termasuk kenyamanan visual, tampilan bersih dan minimalis, dan membantu pengguna untuk menggunakan fungsi aplikasi lebih mudah diakses dan dinikmati . Penggunaan warna #1E90FF atau *Dodger Blue* memiliki beberapa alasan, dikarenakan warna biru sebagai warna utama dari objek penelitian sehingga warna ini dapat memenuhi harapan pengguna, warna ini juga dapat meningkatkan visibilitas dan memperkuat brand identitas. Penggunaan warna #000000 atau hitam memiliki arti untuk memudahkan pengguna dalam membaca font atau text.

b. Tipografi

Tipografi adalah seni dan teknik penyusunan huruf dan teks untuk membuat Bahasa tertulis dapat dibaca, mudah dibaca, dan menarik ketika ditampilkan. Tipografi melibatkan berbagai elemen desain yang berkaitan dengan huruf, termasuk jenis huruf (font), ukuran, dan lain-lain. Dalam desain aplikasi, font yang digunakan adalah “Poppins” dan “Lato”. Poppins merupakan salah satu jenis font sans-serif yang dikembangkan oleh Indian Type Foundry (ITF), alasan menggunakan font ini karena memiliki tampilan yang modern. Font ini sangat mudah dibaca dengan berbagai ukuran oleh pengguna perangkat mobile. Font ini juga dapat terbaca baik dengan berbagai gayanya (style), mulai dari light hingga extra bold. Lato juga merupakan salah satu font san-serif yang dirancang oleh Lukasz Dziedzic, alasan menggunakan font ini hampir

sama dengan font Poppins yang memiliki karakteristik modern. Font ini juga sangat baik dalam desain karena kombinasi keterbacaan yang baik serta konsistensi dalam variasi gaya. Penggunaan font ini membantu menciptakan tampilan menyenangkan bagi pengguna. Font ini juga dapat terbaca baik dengan berbagai gayanya (style), mulai dari light, regular, bold, dan italic.

c. Logo/Brand

Logo/Brand adalah representasi visual dari identitas suatu produk. Logo/brand memiliki peran penting dalam desain karena tidak hanya menjadi lambing dari merk tersebut, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai, visi, dan pesan yang ingin disampaikan kepada pengguna. Logo/brand dalam perancangan aplikasi bernama ReDam. ReDam terdiri dari 2, yaitu Reservasi yang memiliki arti proses pemesanan atau booking. Alasan pengambilan kata “Reservasi” adalah dikarenakan pemesanan untuk reservasi restoran, kemudian alasan pengambilan kata “Dafam” adalah dikarenakan merujuk pada Hotel Dafam sebagai merek yang menyediakan layanan terkait di industri Food & Bakery. Jadi makna nama aplikasi ReDam adalah pemesanan atau booking Restoran Hotel Dafam untuk layanan industri makanan.

Tabel 4. 9 Komponen Mooboard

Komponen	Nama	Keterangan
<i>Logo</i>	ReDam	Logo aplikasi ReDam mencerminkan fungsi utama dari aplikasi, yaitu memfasilitasi reservasi restoran di jaringan Hotel Dafam. Dengan menggabungkan kata “Reservasi” dan “Dafam”, memberikan identitas yang mudah diingat dan langsung menunjukkan tujuannya. Selain itu, penggunaan singkatan memberikan kesan praktis dan modern, sesuai dengan teknologi aplikasi yang memudahkan pengguna dalam melakukan reservasi dengan efisien.
<i>Typhography</i>	<i>Poppins Regular</i> <i>Poppins Semibold</i> <i>Poppins Bold</i> <i>Lato Original</i>	<i>Header 1 = 20px</i> <i>Header 2 = 16px</i> <i>Header 3 = 16px</i> <i>Body Text = 10px</i>

	<i>Lato Semibold</i> <i>Lato Bold</i>	
<i>Colors</i>	<i>Page</i>	<i>White</i> - #FFFFFF <i>Grey</i> - #F5F5F5
	<i>Button</i>	<i>Blue</i> - #1E90FF

4.4.2 Skenario Aplikasi

Setelah penyusunan *design system*, selanjutnya adalah skenario aplikasi sesuai dengan penyusunan pada tahap *user flow* sebelumnya.

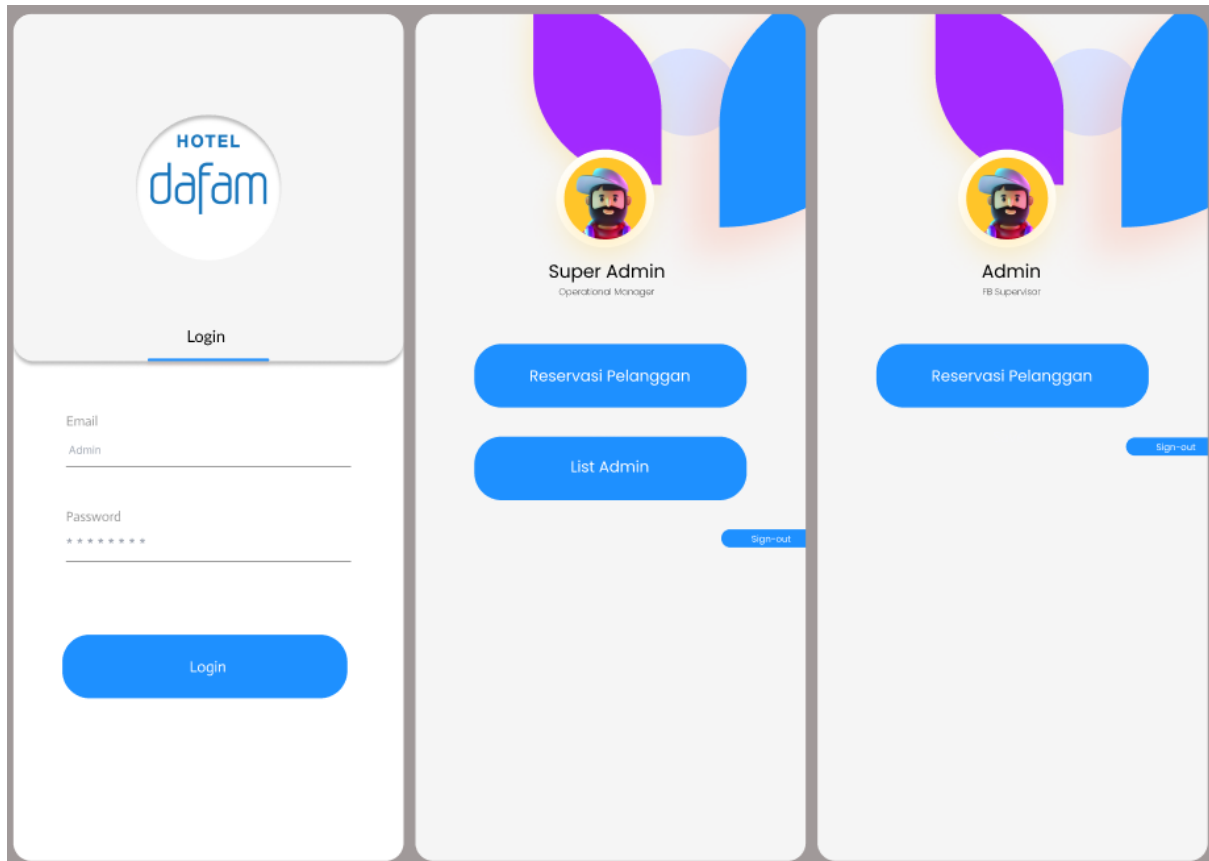
a. Skenario Mengakses Akun Super Admin & Admin

Berikut adalah tabel penjelasan skenario untuk mengakses akun super admin & admin pada aplikasi ReDam.

Tabel 4. 10 Skenario Mengakses Akun Super Admin & Admin

Kode Skenario	SA-1
Skenario	Pengguna merupakan Super Admin & Admin aktif Restoran. Pengguna melakukan akses untuk membuka akun Super Admin & Admin, kemudian aplikasi menampilkan halaman utama sebagai halaman awal pengguna setelah melakukan login.
Tujuan	Pengguna berhasil mengakses akun di aplikasi ReDam sebagai Super Admin & Admin.

Pada skenario akses akun super admin & admin, pengguna harus membuka aplikasi ReDam kemudian aplikasi akan menampilkan halaman login yang menampilkan *input field* memasukkan email dan password. Setelah proses login telah selesai, maka aplikasi akan menampilkan halaman akun Super Admin & Admin.



Gambar 4. 22 Gambar Skenario Mengakses Akun Super Admin & Admin

Pada halaman mengakses akun super admin & admin, pengguna akan diminta melakukan login dengan memasukkan *email*, dan *password*. Setelah itu, pengguna dapat meng-klik *tombol* Login. Setelah data terverifikasi oleh sistem, maka aplikasi akan melanjutkan ke halaman utama super admin & admin.

b. Skenario Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan

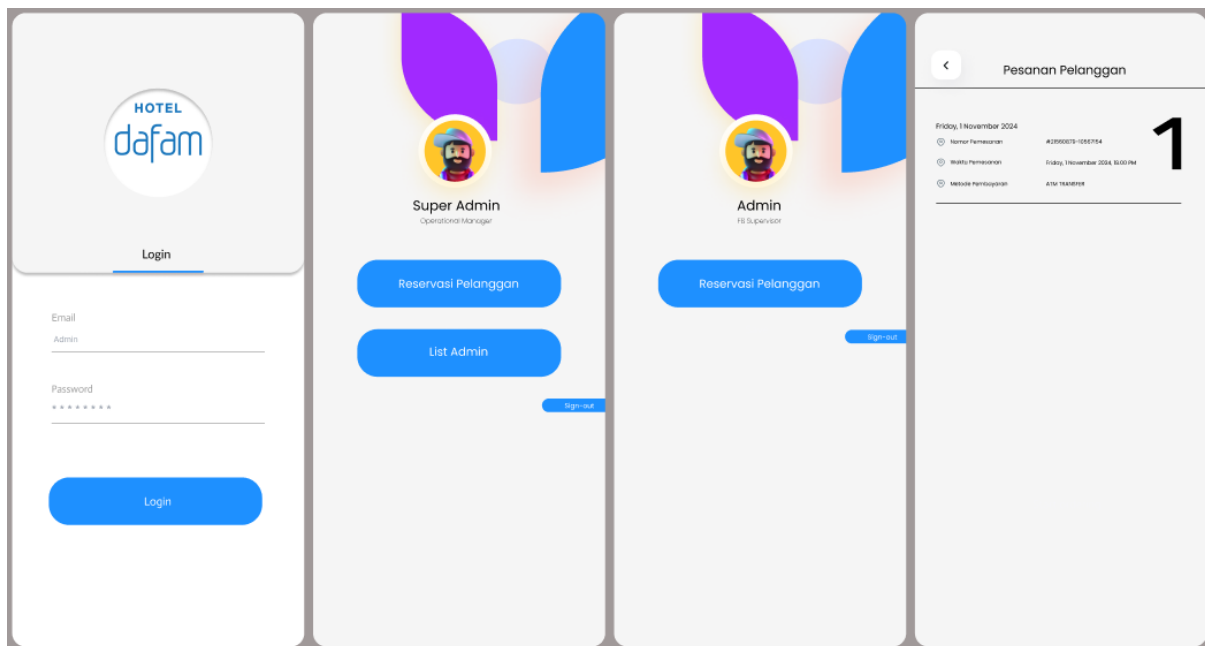
Berikut adalah tabel penjelasan skenario super admin & admin untuk mengakses reservasi pelanggan pada aplikasi ReDam.

Tabel 4. 11 Skenario Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan

Kode Skenario	SA-2
Skenario	Pengguna merupakan Super Admin & Admin di Restoran. Pengguna melakukan akses untuk melihat reservasi pelanggan, kemudian aplikasi menampilkan halaman reservasi pelanggan untuk Super Admin & Admin.

Tujuan	Pengguna berhasil mendapatkan data reservasi pelanggan.
---------------	---

Pada skenario super admin & admin akses reservasi pelanggan, pengguna harus membuka aplikasi ReDam untuk melakukan login terlebih dahulu agar bisa memasuki halaman utama super admin & admin. Setelah proses login dan memasuki halaman utama super admin & admin, maka aplikasi akan menampilkan halaman reservasi pelanggan dan aplikasi memberikan nomor pelanggan.



Gambar 4. 23 Gambar Skenario Super Admin & Admin Mengakses Reservasi Pelanggan

Pada halaman super admin & admin mengakses reservasi pelanggan, pengguna akan melakukan login terlebih dahulu untuk memasuki halaman utama super admin & admin. Setelah itu, pengguna dapat meng-klik *tombol* reservasi pelanggan. Lalu aplikasi akan melanjutkan ke halaman reservasi pelanggan.

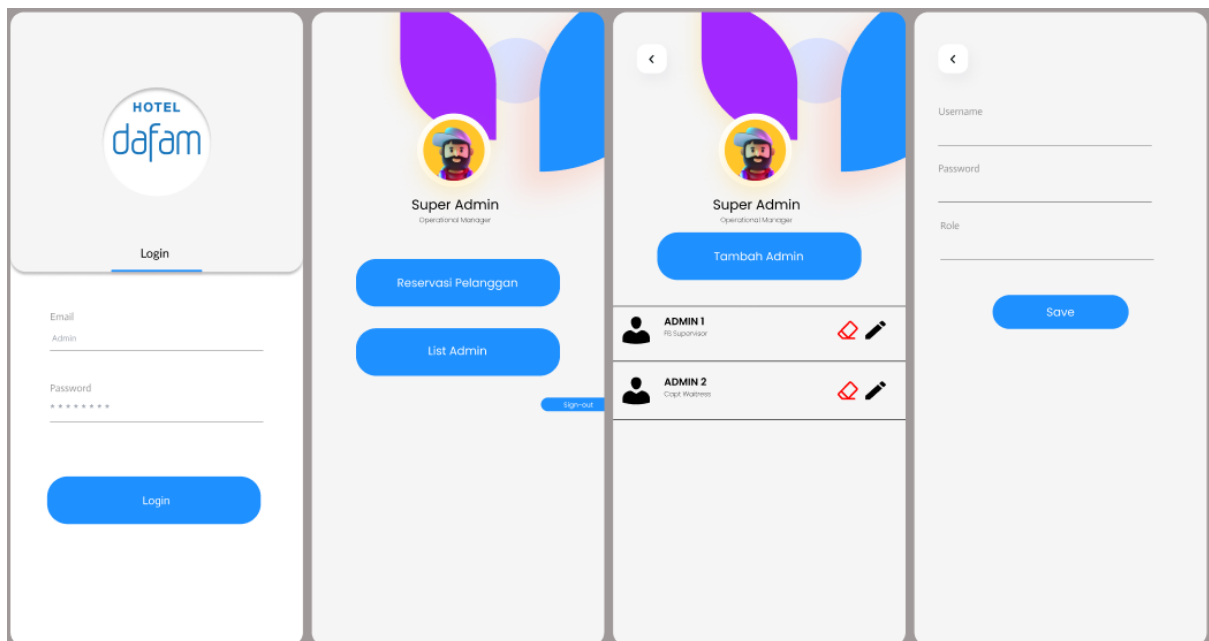
c. Skenario Super Admin Menambah Admin

Berikut adalah tabel penjelasan skenario super admin untuk menambah admin pada aplikasi ReDam.

Tabel 4. 12 Skenario Super Admin Menambah Admin

Kode Skenario	SA-3
Skenario	Pengguna merupakan Super Admin Restoran. Pengguna melakukan menambahkan admin, kemudian aplikasi akan menampilkan halaman menambah admin.
Tujuan	Pengguna berhasil menambahkan Admin.

Pada skenario super admin menambahkan admin, pengguna harus membuka aplikasi ReDam kemudian aplikasi akan menampilkan halaman login. Setelah proses login selesai, maka aplikasi menampilkan halaman utama super admin. Lalu pengguna dapat melihat halaman utama super admin yang menampilkan *tombol* reservasi pelanggan. Setelah itu, pengguna diarahkan ke halaman list admin. Lalu aplikasi akan menampilkan *tombol* tambah admin. Setelah itu, pengguna memasuki halaman menambah akun.



Gambar 4. 24 Gambar Skenario Super Admin Menambah Admin

Pada halaman super admin menambahkan admin, pengguna akan melakukan login. Setelah pengguna berhasil login, maka pengguna dapat melihat halaman utama super admin. Setelah pengguna dapat meng-klik *tombol* reservasi pelanggan untuk memasuki halaman list admin. Setelah berhasil, pengguna dapat meng-klik *tombol* tambah admin untuk memasuki halaman menambah admin. Pada halaman menambah admin, pengguna memasukkan data berupa *username*, *password*, dan *role*. Setelah itu, pengguna menyimpan data tersebut. Dengan

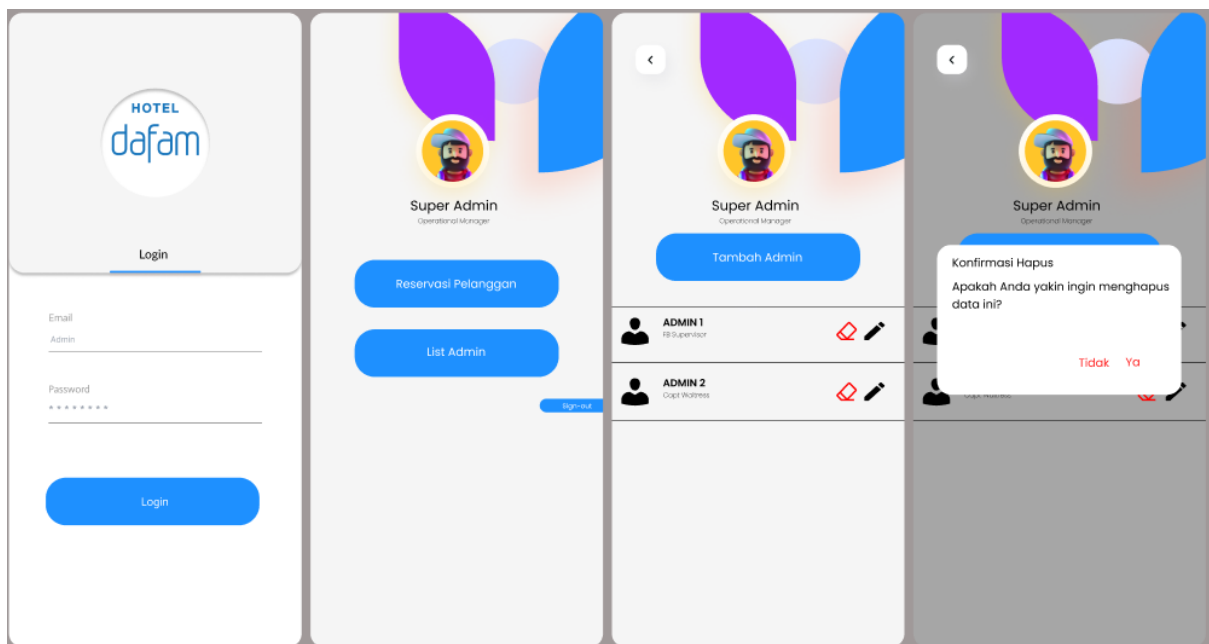
adanya halaman super admin menambahkan admin, super admin dapat mengontrol dan melihat admin dengan role masing-masing.

d. Skenario Super Admin Menghapus Admin

Berikut adalah tabel penjelasan skenario super admin untuk menghapus admin pada aplikasi ReDam.

Kode Skenario	SA-4
Skenario	Pengguna merupakan Super Admin Restoran. Pengguna dapat menghapus admin, kemudian aplikasi menampilkan notifikasi penghapusan.
Tujuan	Pengguna berhasil menghapus Admin.

Pada skenario super admin menghapus admin, pengguna harus membuka aplikasi ReDam kemudian aplikasi akan menampilkan halaman login. Setelah proses login selesai, maka aplikasi akan menampilkan halaman utama super admin. Lalu pengguna dapat melihat halaman utama super admin yang menampilkan *tombol* reservasi pelanggan. Setelah itu, pengguna diarahkan ke halaman list admin. Lalu aplikasi akan menampilkan *tombol* hapus admin. Setelah itu, pengguna mendapatkan notifikasi untuk penghapusan akun admin.



Gambar 4. 25 Gambar Skenario Super Admin Menghapus Admin

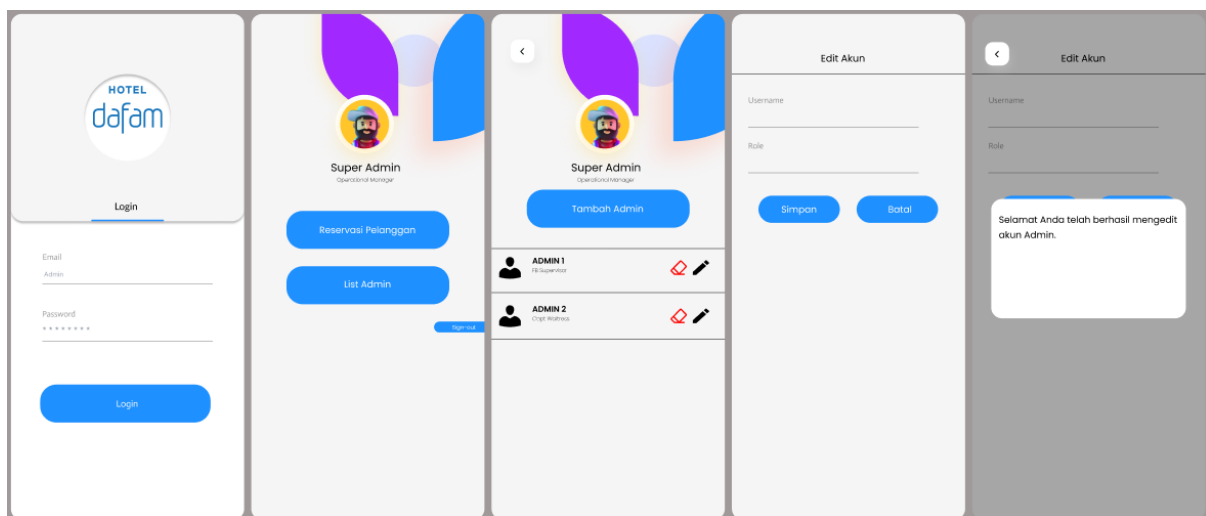
Pada halaman super admin menghapus admin, pengguna akan melakukan login. Setelah pengguna berhasil login, maka pengguna dapat melihat halaman utama super admin. Setelah pengguna dapat meng-klik *tombol* reservasi pelanggan untuk memasuki halaman list admin. Setelah berhasil, pengguna dapat meng-klik *tombol* hapus admin yang diberikan warna merah agar memudahkan pengguna. Setelah selesai, pengguna akan diberikan notifikasi penghapusan. Setelah admin dihapus, aplikasi akan mengkonfirmasi bahwa admin telah berhasil dihapus.

e. Skenario Super Admin Mengedit Admin

Berikut adalah tabel penjelasan skenario super admin untuk mengedit admin pada aplikasi ReDam.

Kode Skenario	SA-5
Skenario	Pengguna merupakan Super Admin Restoran. Pengguna dapat mengedit admin. Kemudian aplikasi menampilkan halaman mengedit akun.
Tujuan	Pengguna berhasil melakukan edit atau update admin.

Pada skenario super admin mengedit admin, pengguna harus membuka aplikasi ReDam kemudian aplikasi akan menampilkan halaman login. Setelah proses login selesai, maka aplikasi menampilkan halaman utama super admin. Lalu pengguna dapat melihat halaman utama super admin yang menampilkan *tombol* reservasi pelanggan. Setelah itu, pengguna diarahkan ke halaman list admin. Lalu aplikasi akan menampilkan *tombol* edit admin. Setelah itu, pengguna memasuki halaman edit admin.



Gambar 4. 26 Gambar Skenario Super Admin Mengedit Admin

Pada halaman super admin mengedit admin, pengguna akan melakukan login. Setelah pengguna berhasil login, maka pengguna dapat melihat halaman utama super admin. Setelah pengguna dapat meng-klik *tombol* reservasi pelanggan untuk memasuki halaman list admin. Setelah berhasil, pengguna dapat meng-klik *tombol* edit admin. Setelah itu, pengguna diarahkan ke halaman edit akun. Apabila telah berhasil maka aplikasi akan memberikan notifikasi bahwa edit akun telah berhasil.

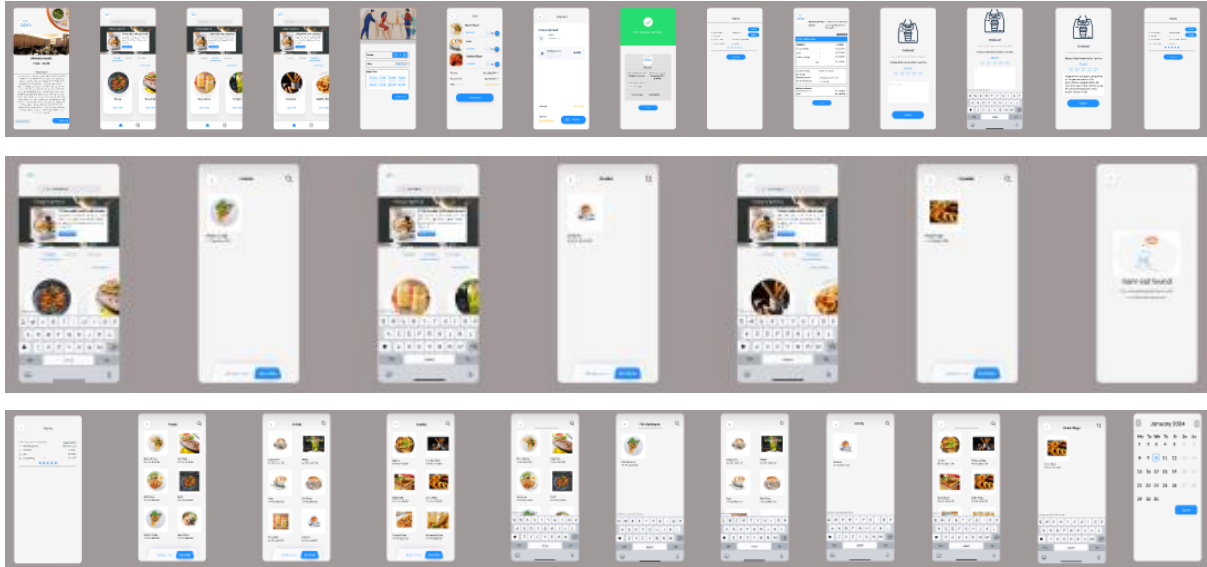
f. Skenario Mengakses Pelanggan Lama

Berikut adalah tabel penjelasan skenario mengakses pelanggan lama pada aplikasi ReDam.

Kode Skenario	SA-6
Skenario	Pengguna merupakan Pelanggan Lama Restoran. Pengguna melakukan reservasi sampai berhasil. Setelah berhasil, pengguna dapat melihat invoice yang diberikan oleh aplikasi.
Tujuan	Pengguna berhasil melihat histori reservasi.

Pada skenario mengakses pelanggan lama, pengguna harus membuka aplikasi ReDam kemudian aplikasi akan menampilkan halaman informasi restoran sebagai halaman awal. setelah pengguna telah membaca informasi yang diberikan oleh aplikasi, maka pengguna dapat melakukan klik *tombol* start untuk masuk ke halaman reservasi. Pada halaman reservasi ini pengguna dapat memasukkan data *orang*, *waktu* (hari, tanggal, jam, dan bulan). Pada halaman ini, pelanggan lama dapat mengakses histori reservasi yang pernah dilakukan sebelumnya. Setelah pengguna sudah memasukkan data lengkap untuk reservasi, maka pengguna dapat melakukan klik *tombol* confirm. Setelah itu, pengguna memasuki halaman utama yaitu halaman yang berisi jenis menu seperti makanan, minuman, dan cemilan. Setelah itu, pengguna dapat melihat lebih banyak menu jika melakukan klik pada *tombol* foods, drinks, dan snacks. Setelah berhasil, pengguna memasuki halaman menu foods, drinks, dan snacks. Pada halaman ini, pengguna dapat memilih menu yang diinginkan. Pengguna dapat memilih lebih dari satu menu. Setelah pengguna sudah berhasil memasukkan menu ke dalam keranjang, maka pengguna memasuki halaman keranjang. Pada halaman ini, pengguna dapat melakukan cek ulang menu yang sudah dimasukkan ke keranjang sebelumnya. Lalu pengguna juga dapat melihat subtotal pesanan yang sudah dipesan, pajak dan total biaya. Setelah itu, pengguna dapat

melakukan klik *tombol* checkout untuk melanjutkan ke halaman berikutnya. Setelah berhasil, pengguna memasuki halaman pembayaran. Pada halaman ini, pihak restoran memberikan nomor dan nama rekening agar tidak ada kesalahan. Setelah berhasil melakukan pembayaran, pengguna diberikab sebuah invoice atau bukti jika reservasi sudah berhasil.



Gambar 4. 27 Gambar Skenario Mengakses Pelanggan Lama

Pada halaman mengakses pelanggan lama, pengguna harus menyelesaikan membaca informasi restoran. Setelah itu, pengguna dapat meng-klik *tombol* start untuk masuk ke halaman reservasi. Pada halaman reservasi, pengguna mengisi data. Setelah selesai, pengguna dapat meng-klik *tombol* confirm. Pada halaman reservasi, pengguna dapat melihat histori reservasi dengan meng-klik *tombol* history reservation. Setelah itu, pengguna memasuki halaman utama. Pada halaman ini pengguna dapat mencari menu yang diinginkan, melihat informasi spesial. Setelah itu, pengguna memasuki halaman menu makanan, minuman, dan snacks. Jika pengguna tertarik dengan menu yang diinginkan, pengguna tinggal meng-klik gambar saja dan aplikasi akan otomatis akan memasukkan menu ke keranjang. Setelah pengguna berhasil memasukkan ke keranjang maka akan melanjutkan ke halaman keranjang. Pada halaman ini, pengguna dapat mengecek ulang menu yang sudah dipesan dan dapat mengedit pesanan seperti menghapus dan menambah. Lalu pengguna dapat melihat total harga yang sudah dimasukkan ke keranjang. Setelah berhasil, pengguna dapat meng-klik *tombol* checkout untuk masuk ke halaman pembayaran. Pada halaman ini, pengguna dapat melakukan pembayaran dengan transfer bank restoran dengan atas nama dan rekening restoran. Setelah berhasil melakukan pembayaran maka akan melanjutkan ke halaman sukses pembayaran. Pada

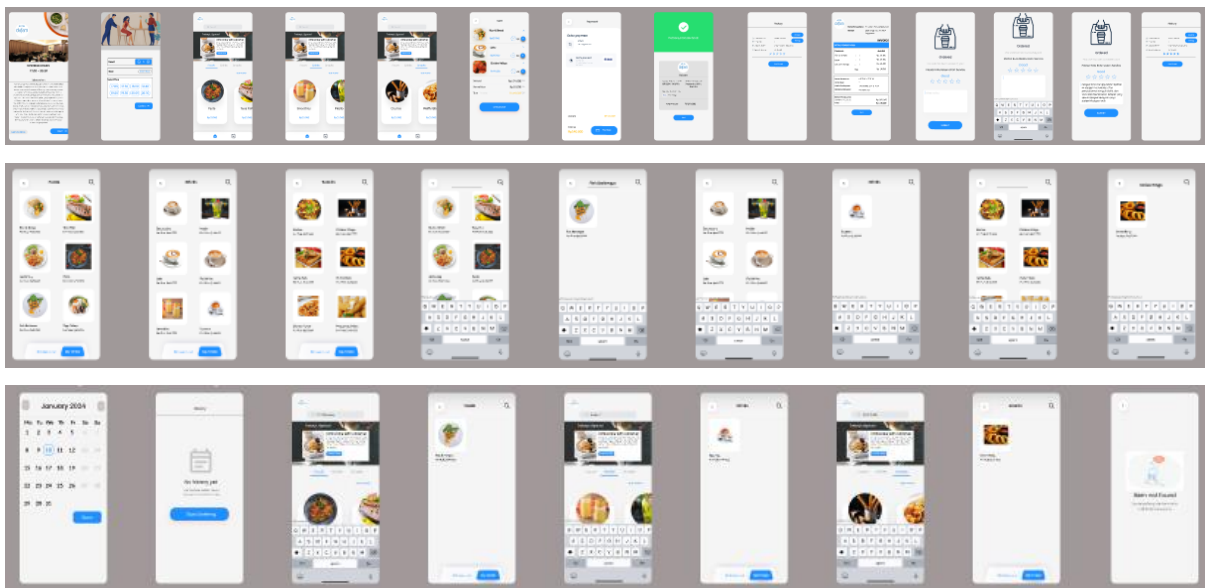
halaman sukses pembayaran, pengguna diberikan aplikasi sebuah invoice untuk jadi bukti bahwa pengguna telah berhasil melakukan reservasi.

g. Skenario Mengakses Pelanggan Baru

Berikut adalah tabel penjelasan skenario mengakses pelanggan baru pada aplikasi ReDam.

Kode Skenario	SA-7
Skenario	Pengguna merupakan Pelanggan Baru Restoran. Pengguna melakukan reservasi sampai berhasil. Setelah berhasil, pengguna dapat melihat invoice yang diberikan oleh aplikasi.
Tujuan	Pengguna berhasil melakukan reservasi.

Pada skenario mengakses pelanggan baru, skenario ini sama dengan skenario SA-7. Skenario mengakses pelanggan baru tidak dapat melihat histori reservasi dikarenakan pengguna baru melakukan reservasi.



Gambar 4. 28 Gambar Skenario Mengakses Pelanggan Baru

Pada halaman mengakses pelanggan lama, pengguna harus menyelesaikan membaca informasi restoran. Setelah itu, pengguna dapat meng-klik *tombol* start untuk masuk ke halaman reservasi. Pada halaman reservasi, pengguna mengisi data. Setelah selesai, pengguna dapat meng-klik *tombol* confirm. Setelah itu, pengguna memasuki halaman utama. Pada halaman ini pengguna dapat mencari menu yang diinginkan, melihat informasi spesial. Setelah itu, pengguna memasuki halaman menu makanan, minuman, dan snacks. Jika pengguna tertarik

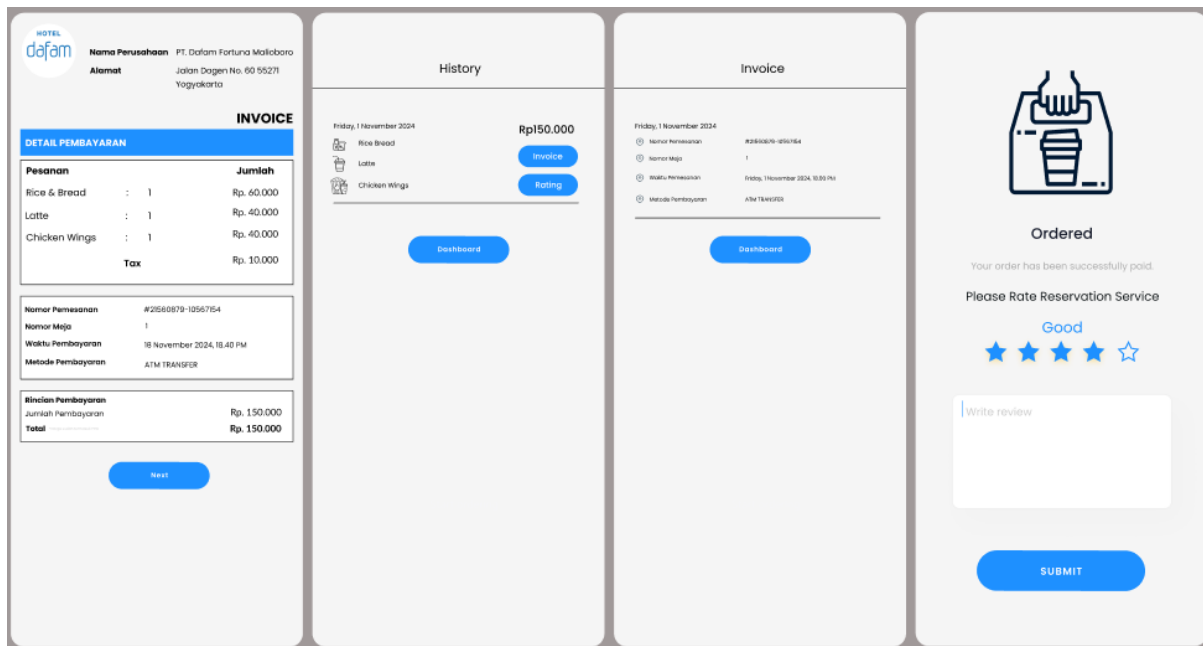
dengan menu yang diinginkan, pengguna tinggal meng-klik gambar saja dan aplikasi akan otomatis akan memasukkan menu ke keranjang. Setelah pengguna berhasil memasukkan ke keranjang maka akan melanjutkan ke halaman keranjang. Pada halaman ini, pengguna dapat mengecek ulang menu yang sudah dipesan dan dapat mengedit pesanan seperti menghapus dan menambah. Lalu pengguna dapat melihat total harga yang sudah dimasukkan ke keranjang. Setelah berhasil, pengguna dapat meng-klik *tombol* checkout untuk masuk ke halaman pembayaran. Pada halaman ini, pengguna dapat melakukan pembayaran dengan transfer bank restoran dengan atas nama dan rekening restoran. Setelah berhasil melakukan pembayaran maka akan melanjutkan ke halaman sukses pembayaran. Pada halaman sukses pembayaran, pengguna diberikan aplikasi sebuah invoice untuk jadi bukti bahwa pengguna telah berhasil melakukan reservasi.

h. Skenario Menyimpan Bukti Reservasi

Berikut adalah tabel penjelasan skenario menyimpan bukti reservasi pada aplikasi ReDam.

Kode Skenario	SA-9
Skenario	Pengguna merupakan Pelanggan Restoran. Pengguna dapat menyimpan bukti reservasi sebagai bukti berhasil telah melakukan reservasi dan menilai ulasan.
Tujuan	Pengguna dapat menyimpan bukti reservasi.

Pada skenario menyimpan bukti reservasi, pengguna harus reservasi terlebih dahulu agar bisa mendapatkan bukti reservasi. Apabila pengguna sudah melakukan reservasi dan telah berhasil maka pengguna mendapatkan bukti reservasi.



Gambar 4. 29 Gambar Skenario Menyimpan Bukti Reservasi

Pada halaman menyimpan bukti reservasi, pengguna memasuki halaman sukses pembayaran. Setelah itu, pengguna dapat meng-klik *tombol* next agar memasuki halaman histori. Setelah memasuki halaman histori, pengguna dapat melihat histori yang sudah dilakukan pemesanan dan terdapat 3 *tombol* invoice, rating, dan kembali ke halaman awal. Apabila menekan *tombol* invoice maka pengguna memasuki halaman invoice untuk menyimpan bukti tersebut, jika pengguna menekan *tombol* rating maka pengguna memasuki halaman menilai ulasan dan bisa menulis review.

4.5 Tahap Test

Setelah melakukan perancangan tahap skenario aplikasi, selanjutnya melakukan tahapan yang dilakukan terhadap purwarupa yang telah dibuat. Adapun tahapan pengujian ini menggunakan pengujian usability dengan menggunakan metode *Single Ease Question* (SEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) dengan tujuan memberikan cara yang efektif, sederhana dan bersama-sama memberikan pendekatan yang komprehensif dalam pengujian. SEQ memberikan umpan balik detail pada tugas-tugas spesifik, yang membantu dalam identifikasi masalah pada tingkat tugas dan SUS memberikan gambaran keseluruhan tentang kegunaan sistem, membantu dalam evaluasi dan perbandingan dengan sistem lain. Dengan kombinasi metode SEQ dan SUS, peneliti dapat memperoleh wawasan yang mendalam tentang

pengalaman pengguna dan melakukan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kegunaan sistem atau produk. Data yang dihasilkan membantu dalam membuat keputusan bukti yang dapat meningkatkan kemudahan pengguna, kepuasan pengguna, dan efisiensi operasional restoran.

4.5.1 Hasil Pengujian Menggunakan *Single Ease Question* (SEQ)

Pada tahap pengujian usability menggunakan *Single Ease Question* peneliti uji secara langsung dengan memperhatikan tiap proses responden melakukan tugas yang diberikan. Pada pengujian ini dilakukan pengujian kepada 10 pengguna. Angka ini didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh pengguna.

a. Analisis Pengujian

Pada analisis pengujian dilakukan dengan meminta 10 pengguna untuk menilai kemudahan menyelesaikan beberapa tugas dalam aplikasi. Tugas yang diuji dinilai oleh pengguna pada skala 1 sampai 7. Tugas-tugas yang diuji meliputi:

1. Membuat reservasi baru
2. Melihat reservasi yang telah dibuat
3. Menilai ulasan
4. Melihat menu

Tabel 4. 13 Penilaian Skor SEQ

Tugas	1	2	3	4	5	6	7	Jumlah	Total
Membuat reservasi baru	1	0	0	0	2	4	3	10 orang	56 = 5.6
Melihat reservasi yang telah dibuat	1	0	0	0	2	3	4	10 orang	57 = 5.7
Menilai ulasan	1	0	0	0	3	4	2	10 orang	54 = 5.4
Memilih menu	1	0	0	0	1	3	5	10 orang	59 = 5.9

Untuk mendapatkan nilai skor terdapat pada perumusan (4.1) (Keystar, 2024).

$$\Sigma \text{Skor SEQ} / \text{Jumlah pengguna} \quad (4.1)$$

Keterangan:

ΣSEQ : Jumlah skor SEQ untuk setiap responden.

Jumlah pengguna : Jumlah yang telah mengisi kuesioner

- Membuat reservasi baru

Total skor SEQ yaitu 56. Jumlah pengguna yaitu 10 orang. Nilai rata-rata SEQ yaitu 5.6. Keterangan menjelaskan pengguna merasa cukup mudah melakukan tugas ini namun ada beberapa area yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan kemudahan.

- Melihat reservasi yang telah dibuat

Total skor SEQ yaitu 57. Jumlah pengguna yaitu 10 orang. Nilai rata-rata SEQ yaitu 5.7. Keterangan menjelaskan tugas ini sedikit lebih mudah dibandingkan dengan membuat reservasi baru, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan.

- Menilai ulasan

Total skor SEQ yaitu 54. Jumlah pengguna yaitu 10 orang. Nilai rata-rata SEQ yaitu 5.4. Keterangan menjelaskan tugas ini dianggap paling sulit diantara tugas lainnya oleh pengguna, menunjukkan kebutuhan untuk perbaikan yang lebih signifikan dalam kemudahan penggunaan.

- Memilih menu

Total skor SEQ yaitu 59. Jumlah pengguna yaitu 10 orang. Nilai rata-rata SEQ yaitu 5.9. Keterangan menjelaskan tugas ini dinilai paling mudah yang dilakukan oleh pengguna, namun peningkatan kecil masih bisa dilakukan untuk mencapai nilai sempurna.

b. Hasil pengujian

Hasil dari pengujian menggunakan *Single Ease Question* (SEQ) menunjukkan bahwa setiap tugas memiliki nilai rata-rata bervariasi antara 5.4 hingga 5.9. Ini mencerminkan persepsi pengguna tentang kemudahan menyelesaikan setiap tugas yang diberikan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata SEQ yang berada di atas 5 untuk semua tugas yang diberikan menunjukkan

performa aplikasi yang cukup baik dari segi kemudahan pengguna. Namun, beberapa area masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4.5.2 Hasil Pengujian Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)

Pada tahap pengujian usabilitas menggunakan *System Usability Scale* peneliti melakukan pengujian dilakukan dengan meminta kepada 10 responden untuk menjawab 10 pertanyaan terkait pengalaman mereka menggunakan aplikasi ReDam. Skor dari setiap responden dikumpulkan dan dihitung untuk menentukan nilai rata-rata SUS. Angka ini didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh pengguna.

a. Analisis Pengujian

Pada analisis pengujian dilakukan dengan meminta 10 pengguna untuk menjawab pertanyaan yang diberikan. Tugas yang diuji dinilai oleh pengguna pada skala 1 sampai 5. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada pengujian ini:

Tabel 4. 14 Pertanyaan SUS

NO	Pertanyaan
1	Saya berfikir akan sering menggunakan sistem ini.
2	Saya menemukan sistem yang kompleks.
3	Saya merasa sistem mudah untuk digunakan.
4	Saya merasa akan membutuhkan dari orang teknis untuk menggunakan sistem ini.
5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem ini terhubung dengan baik.
6	Saya merasa ada beberapa ketidakkonsistenan dalam sistem ini.
7	Saya merasa bahwa orang-orang akan belajar menggunakan sistem ini dengan cepat.
8	Saya menemukan sistem ini sulit untuk digunakan.

9	Saya merasa sangat percaya menggunakan sistem.
10	Saya perlu mempelajari beberapa hal sebelum menggunakan sistem ini dengan baik.

Setelah diberikan 10 pertanyaan sesuai Tabel 4. 14 maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata SUS. Berdasarkan data yang diberikan, berikut adalah hasil nilai perhitungan SUS untuk setiap responden:

Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan SUS

R	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah
R1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	82,5
R2	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	50,0
R3	3	1	3	2	4	3	4	3	4	1	70,0
R4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	1	80,0
R5	3	0	4	1	4	3	4	3	4	2	70,0
R6	4	0	4	0	4	4	4	4	4	0	80,0
R7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	82,5
R8	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	50,0
R9	3	2	4	1	4	2	4	3	3	1	67,5
R10	3	1	4	2	4	3	4	4	4	0	72,5
Skor rata-rata											70,5

Keterangan:

R : Responden

Q_n : Pertanyaan ke-*n*

Sehingga dapat diperoleh hasil dari *kuesioner* dengan skor rata-rata 70,5 sehingga untuk persentase yang dihasilkan dari nilai SUS 70,5 pada rentang 70% - 75%. Dapat dilihat bahwa skor rata-rata 70,5 bisa didapatkan dari persamaan (4.2)

$$-\bar{X} = \sum x/n \quad (4.2)$$

Keterangan:

$\sum x$: Jumlah skor SUS untuk setiap responden.

n : Jumlah yang telah mengisi kuesioner

b. Hasil Pengujian

Menurut hasil pengujian, 10 responden mengikuti penilaian *System Usability Scale* (SUS) dan memperoleh skor rata-rata 70,5. Perangkat lunak aplikasi ini masuk ke dalam kategori marginal *high* pada *Acceptability Range*. Pada *Adjective Rating*, aplikasi ini dinilai *good* dan berada pada posisi *Grade C* pada *Grade Scale*. Dibandingkan dengan skor 71, skor rata-rata 70,5 memiliki *Percentile Rank* yang lebih rendah, yaitu pada *Grade C*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun program ReDam dianggap cukup ramah pengguna, program ini masih perlu diperbaiki agar dapat dikategorikan sebagai *Acceptable* jika ingin terus digunakan ke depannya.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil terkait dengan perancangan UI/UX aplikasi reservasi restoran Dafam Fortuna Malioboro menggunakan metode *Design Thinking*:

a. Peningkatan Pengalaman Pengguna

Metode *Design Thinking* telah membantu dalam memahami kebutuhan dan masalah pengguna secara mendalam. Penggunaan pendekatan ini memungkinkan perancangan UI/UX yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

b. Efisiensi Operasional

Implementasi sistem reservasi online tidak hanya mempermudah proses reservasi bagi pelanggan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional restoran. Dengan manajemen kapasitas tempat duduk yang lebih baik, restoran dapat menghindari overbooking dan memastikan penggunaan ruang secara optimal.

c. Kemudahan Akses

Aplikasi yang dirancang dengan UI/UX yang baik memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah melakukan reservasi kapan saja dan dari mana saja. Hal ini memberikan kenyamanan bagi pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.

d. Umpan Balik dan Penyempurnaan

Proses pengujian yang melibatkan pengguna telah memberikan masukan yang berharga untuk penyempurnaan aplikasi. Penggunaan metode seperti *Single Ease Question (SEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)* membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, berikut adalah beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi reservasi restoran Dafam Fortuna Malioboro:

a. Peningkatan Fitur

Aplikasi perlu terus dikembangkan dengan menambahkan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pengguna, seperti sistem pengingat reservasi, pilihan menu yang lebih lengkap, dan integrasi dengan sistem pembayaran online.

b. Pelatihan dan Edukasi

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh pengguna yang kurang familiar dengan teknologi, restoran dapat menyediakan panduan penggunaan aplikasi serta pelatihan singkat bagi staf dan pelanggan.

c. Peningkatan Keandalan Sistem

Memastikan sistem aplikasi berjalan dengan stabil dan cepat sangat penting untuk menghindari masalah seperti downtime atau lambatnya respons. Peningkatan infrastruktur teknis dapat membantu mencapai hal ini.

d. Penggunaan Data untuk Pengambilan Sistem

Menggunakan data yang diperoleh dari sistem reservasi untuk menganalisis tren pelanggan dan mengoptimalkan operasional restoran. Data ini dapat membantu dalam perencanaan persediaan, penjadwalan staf, dan strategi pemasaran.

e. Penyempurnaan Desain UI/UX:

Terus melakukan iterasi pada desain UI/UX berdasarkan *feedback* pengguna untuk memastikan aplikasi tetap user-friendly dan memenuhi ekspektasi pengguna.

Dengan mengikuti saran-saran ini, diharapkan aplikasi Reservasi Restoran Dafam Fortuna Malioboro dapat terus berkembang dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, serta mendukung efisiensi operasional restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023, Maret 8). *databoks*. Diambil kembali dari databoks.katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/08/67-penduduk-indonesia-punya-handphone-pada-2022-ini-sebarannya>
- Ambaritha, W. E. (2019). Prototyping. *Prototyping Dalam Proses Design*.
- Babich, N. (2020, November 24). *Ideas*. Diambil kembali dari xd.adobe: <https://xd.adobe.com/ideas/process/information-architecture/information-ux-architect/>
- Binus. (2020). *Design Thinking. Design Thinking: Pengertian, Tahapan dan Contoh Penerapannya*.
- Dewi, S. K., Nugroho, I. M., & Ramadhan, Y. R. (2023). Jurnal Sistem Informasi, Teknik Komputer dan Teknologi Pendidikan (JUSTIKPEN). *Perancangan UI/UX Aplikasi Reservasi di Kitchenery Resto and Cafe Purwakarta Menggunakan Metode GDD*, 3, 21-29.
- Diponegoro, U. (2012, Mei 15). *digilib.undip*. Diambil kembali dari <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/15/arsitektur-informasi/>
- Fadilah, R. N., & Sweetania, D. (2023). PERANCANGAN DESIGN PROTOTYPE UI/UX APLIKASI RESERVASI RESTORAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING. *Jurnal Ilmiah Teknik*, 2, 132-46.
- Gothelf, & Seiden. (2016). *Lean UX: Designing Great Products with Agile Teams (2nd ed.)*. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Hasti, N. (2016). ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI RESERVASI DAN ORDER MENU BERBASIS WEB. *Universitas Komputer Indonesia*, 129-140.
- Hendrik, Anjomshooa, A., & Tjoa, A. M. (2014). Towards Semantic Mashup Tools For Big Data Analysis. *Proceding of the Information & Communication Technology-EurAsia Conference 2014*, (hal. 100-145). Bali.
- Kurniawan, P. (2022). dspace. *IMPLEMENTASI METODE HUMAN-CENTERED DESIGN PADA PERANCANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI PEDULIPANTI*, 1-73.
- Lubis, H. A. (2023, Agustus 26). *dibimbing*. Diambil kembali dari perplexity.ai: <https://dibimbing.id/blog/detail/pentingnya-usability-testing-dalam-ui-ux>
- Majapahit. (2021). Majapahit Teknologi. *Apa Itu UI UX : Pengertian, Prinsip & Contoh Trend UI UX*.

- Sekali, I. B., Montolalu, C. E., & Widiana, S. A. (2023). JURNAL IMIAH INFORMATIKA DAN ILMU KOMPUTER. *Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Produk Fashion Pria pada Toko Celcius di Kota Manado Menggunakan Design Thinking*, 2, 53-64.
- Setiawan, A. M. (2013). *Integrated Framework For Business Process Complexity Analysis*. Diambil kembali dari ECIS 2013 Completed Research: http://aisel.aisnet.org/ecis2013_cr/49
- Siroj, S. M. (2020). Figma. 3 (Tiga) Plugin Figma yang Sangat Membantu Mempercepat Pekerjaan UI/UX Designer.
- Sukmasetya, P., Setiawan, & Arumi. (2020). ResearchGate. *PENGGUNAAN USABILITY TESTING SEBAGAI ALAT EVALUASI WEBSITE KRS ONLINE PADA PERGURUAN TINGGI*, 9, 58-67.
- Telaumbanua, M. (2019, Februari Minggu). *Medium*. Diambil kembali dari [medium.com](https://medium.com/@murnitelaumbanua98/5-tahap-design-thinking-menurut-stanford-d-school-e06f871c45c9): <https://medium.com/@murnitelaumbanua98/5-tahap-design-thinking-menurut-stanford-d-school-e06f871c45c9>
- Wahid, F. (2014). The Antecedents And Impacts of a Green Eprocurement Infrastructure: Evidence From The Indonesian Public Sector. *International Journal of internet Protocol Technology*, 7(4), 210-218.
- Warisan, J., & Harianto, A. (2010). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH RESTORAN “ALL YOU CAN EAT” DI SURABAYA. *Publication Petra Manajemen Perhotelan*.
- Zukhri, Z. (2014). *Algoritma Genetika: Metode Komputasi Evolusioner untuk Menyelesaikan Masalah Optimasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Al Assad, A., Syiva Altarisa, N., Anjelina, A., Dafhi Myrizky, M., Reyza Nirwana, M., Muhammad, &, & Pribadi, R. (2022). *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Pengembangan UI/UX Aplikasi Int Hotel Menggunakan Metode Design Thinking*.
- Chua, B. L., Karim, S., Lee, S., & Han, H. (2020). Customer restaurant choice: an empirical analysis of restaurant types and eating-out occasions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 1–23. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17176276>
- Dewi, I. Z. T. (2020, August 24). *Mengenal UI/UX Design (User Interface & User Experience) | by Imelda Zahra Tungga Dewi | Medium*. <https://imeldaazahraa.medium.com/mengenal-ui-ux-design-user-interface-user-experience-5b7551f0c538>

- Fatwa, A., & Candra, M. (2022). PENERAPAN METODE DESIGN THINKING DALAM RANCANG PROTOTIPE APLIKASI BERBASIS WEB SISTEM PEMINJAMAN DOKUMEN ARSIP DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR. In *Juli* (Vol. 2, Issue 04).
- Keystar. (2024). *UX User Experience Statistics 2023-2024, Facts, Data and Trends - KeyStar SEO Agency*. <https://www.keystaragency.com/ux-user-experience-statistics/>
- Khadijah. (2022). STUDI PERBANDINGAN METODOLOGI UIUX (STUDI KASUS PROTOTYPE APLIKASI PDBI ACADEMIC INFORMATION SYSTEM). *Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*, 2. <https://www.jurnalp4i.com/index.php/knowledge/article/view/1808/1706>
- Kuliah Online, U. (2012). *Teknik Informatika-Unikom 2012*. [https://www.bing.com/ck/a?!&&p=b976116afeeeecb7JmltdHM9MTcyMTYwNjQwMCZpZ3VpZD0wMDBhZmlyZi1kOGQ0LTly1MmUtMjM1MS1lODhkZGNkNDYzOWUmaW5zaWQ9NTI0MA&pfn=3&ver=2&hsh=3&fclid=000afb2f-d8d4-652e-2351-e88ddcd4639e&psq=Teknik+Informatika-Unikom+2012.+\(n.d.\).&u=a1aHR0cHM6Ly9rdWxpYWVhbmtpbmUudW5pa29tLmFjLmlkLz9nby9saXN0bWF0ZXJpLyZkbD1maWxlJmtpZD1Nak15TUE9PSZtYXRpZD0xMDk3Ng&ntb=1](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=b976116afeeeecb7JmltdHM9MTcyMTYwNjQwMCZpZ3VpZD0wMDBhZmlyZi1kOGQ0LTly1MmUtMjM1MS1lODhkZGNkNDYzOWUmaW5zaWQ9NTI0MA&pfn=3&ver=2&hsh=3&fclid=000afb2f-d8d4-652e-2351-e88ddcd4639e&psq=Teknik+Informatika-Unikom+2012.+(n.d.).&u=a1aHR0cHM6Ly9rdWxpYWVhbmtpbmUudW5pa29tLmFjLmlkLz9nby9saXN0bWF0ZXJpLyZkbD1maWxlJmtpZD1Nak15TUE9PSZtYXRpZD0xMDk3Ng&ntb=1)
- Megasari, A., Muchlis, S. & Tinggi, S., Informatika, M., & Prabumulih, D. K. (2021). Penerapan Metode User Centered Design Pada Rancang Bangun Sistem Penjualan Berbasis E-Commerce: Studi Kasus Toko Martijo 123. In *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika* (Vol. 2, Issue 1).
- Nisa, C. (2024). *PEMODELAN USER EXPERIENCE PEMBELAJARAN TATA SURYA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING*.
- Putri Aulia Pratami, F., Silviana, Y., & Healtha Rukiman, S. (2023). PERANCANGAN ANTARMUKA APLIKASI LAYANAN PEMESANAN MAKANAN DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN. *Jurnal Siliwangi*, 9(1), 2023.
- Saputra, A. (2019). *Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) (Usability Implementation in PENTAS Application Using the System Usability Scale (SUS) Method)* (Vol. 1, Issue 3).
- Smith, A. (2017, November 28). *What is User Experience? What Makes a Good UX Design?* | by Amy Smith | *Prototypr*. <https://blog.prototypr.io/what-is-user-experience-what-makes-a-good-ux-design-b404bb933bd0>

- Tambunan, N. (2020, March 20). "PROTOTYPING DALAM UI". Nama : Naomi Tambunan / by Naomi Tambunan | Medium. <https://medium.com/@naomitambunan77/prototyping-dalam-ui-57e962e08729>
- Thomas, N. (2024). *How To Use The System Usability Scale (SUS) To Evaluate The Usability Of Your Website - Usability Geek*. <https://usabilitygeek.com/how-to-use-the-system-usability-scale-sus-to-evaluate-the-usability-of-your-website/>
- Torska, N. (2024, February). *12 User Interface(UI) Design Trends To Watch In 2024 Based On Industry Experts*. <https://marketsplash.com/user-interface-design-trends/>
- userpilot. (2024, January 9). *How to Use Single Ease Question (SEQ) to Measure Usability*. <https://userpilot.com/blog/single-ease-question-seq/>
- Wahyudi, T. (2022). Pengembangan Aplikasi Berbasis Web dan Android Sebagai Penunjang Kerja di Indonesia: Systematic Literature Review. *Journal Computer Science*, 1(2). <https://scholar.google.co.id/>.
- Widya Sari, F. (2024). Perancangan UIUX Aplikasi Reservasi Café Berbasis Mobile dengan Penerapan Metode Lean UX. *Universitas Dinamika*.

LAMPIRAN

NO	NAMA	DOKUMENTASI
1.	Wawancara kepada pihak restoran	