

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Cafe adalah tempat yang tidak terpisahkan dari meja dan kursi yang tertata rapi serta sofa yang nyaman, menjual berbagai varian minuman dan makanan ringan disertai lantunan musik dan suasana nyaman yang dapat dirasakan oleh pembeli (Poniman, 2018). Sedangkan menurut Sentoso (2018), Cafe dikategorikan kedalam restoran yang informal dan biasanya buka sampai larut malam bahkan ada yang 24 jam dan sering kita temukan di tengah kota atau ditempat yang padat penduduk. Cafe Ruang Seduh merupakan tempat dimana pelanggan dapat menikmati minuman seperti kopi, boba, dan minuman ringan lainnya yang tersedia pada cafe tersebut. Tidak hanya minuman, pelanggan juga dapat menikmati beragam makanan. Berbagai jenis makanan dan minuman yang tersedia pada cafe ini tertera pada daftar menu yang disuguhkan oleh pramusaji ketika pelanggan datang. Cafe yang terletak di Kota Bandar Lampung ini buka setiap harinya mulai pukul 10.00-23.30 WIB.

Berdasarkan observasi di tempat, nama hidangan yang tertera pada menu hidangan terkadang asing didengar membuat pelanggan bertanya akan komposisi dari minuman tersebut. Menurut M. Fikar (2018), beragam menu yang disediakan dengan nama yang asing didengar sering membuat pelanggan bertanya akan kejelasan dari makanan dan minuman tersebut. daftar menu yang bergambar membantu memudahkan pelanggan dalam memesan makanan, namun pelanggan juga dapat kecewa atas sajian yang tidak sesuai dengan yang tersaji, baik dalam tampilan (*appearance*) maupun dari ukuran (*size*). Adanya perbedaan antara

tampilan sajian dengan gambar dalam buku menu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Victor, 2020). Faktor lain mengenai kepuasan dengan sisa makanan bahwa ketidakpuasan konsumen dalam penyajian penampilan makanan yang kurang tepat berdampak pada banyaknya sisa makanan (Noor dkk, 2018), karena dengan ukuran yang berlebihan dapat membuat sisa makanan (*food waste*) yang akan dibuang, hal tersebut memberikan ketidakpuasan bagi pelanggan atas hidangan. Oleh karena itu dapat memungkinkan pelanggan untuk enggan datang kembali ke cafe tersebut.

Zturkean (2020) menyampaikan saat ini, penggunaan teknologi (*Augmented Reality*) mampu memberikan inovasi baru meningkatkan kepuasan pelanggan, pembelian berulang dan membangun kesan positif. *Augmented Reality* memperbolehkan pengguna melihat objek maya 2D atau 3D yang diproyeksikan terhadap dunia nyata melalui media *mobile devices*. Hal ini didukung penelitian sebelumnya atau penelitian lain yang mendukung bahwa inovasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Victor (2020), teknologi *Augmented Reality* yang diproyeksikan melalui *smartphone* Android dapat membantu pelanggan untuk menentukan pilihan makanan/minuman dalam bentuk tampilan 3D beserta informasinya yang membuat makanan/minuman tersebut menarik. Menurut Rima (2018), penerapan AR di pada katalog *food and beverage* dapat memberikan informasi produk *pastry* yang disajikan menjadi lebih efektif dan interaktif sehingga mampu mendorong minat pelanggan untuk membeli produk *pastry*.

Berlandaskan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan membuat aplikasi yang menerapkan teknologi *Augmented*

Reality. Teknologi AR tersebut akan diterapkan pada katalog makanan/minuman Cafe Ruang Seduh. Berbeda dengan katalog makanan/minuman yang disajikan dalam bentuk gambar, penerapan teknologi AR ini dapat menjadi daya tarik sendiri karena produk makanan/minuman yang diperkenalkan ditampilkan dengan cara yang berbeda dan menarik secara visual. Pelanggan dapat melihat makanan/minuman dalam bentuk 3D yang diproyeksikan terhadap dunia nyata melalui media *smartphone* Android. Tidak hanya itu, pelanggan juga dapat melihat informasi mengenai komposisi atau bahan olahan yang digunakan dalam makanan atau minuman dalam menu tersebut. Informasi tersebut berguna bagi pelanggan yang memiliki penyakit alergi bahan pangan, sehingga pelanggan dapat memilih menu lainnya. Aplikasi ini nantinya akan diuji dengan metode ISO/IEC 25010 terhadap pengujian *usability* dan *functional suitability*.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana cara merancang dan membangun aplikasi *e-catalog* makanan dan minuman menggunakan teknologi *Augmented Reality* untuk menarik pelanggan?
- b. Bagaimana kualitas sistem dari aplikasi *e-catalog* makanan dan minuman menggunakan teknologi *Augmented Reality* terhadap pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Merancang dan membangun aplikasi *e-catalog* makanan dan minuman menggunakan teknologi *Augmented Reality* untuk menarik pelanggan.

- b. Menguji kualitas sistem dari aplikasi *e-catalog* makanan dan minuman menggunakan teknologi *Augmented Reality*.

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak keluar dari judul, maka batasan dari penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Data yang diolah adalah data menu hidangan makanan dan minuman yang tersedia di Cafe Ruang Seduh.
- b. Teknik yang digunakan dalam pengolahan *Augmented Reality* adalah *Markerless Augmented Reality*.
- c. Media yang digunakan dalam melihat objek maya *Augmented Reality* adalah *smartphone* berbasis Android.
- d. Pembuatan 3D objek hidangan makanan/minuman menggunakan aplikasi 3DS MAX dengan menampilkan 4 macam menu hidangan terbaru di Cafe Ruang Seduh.
- e. Aplikasi yang dibangun tidak berperan dalam *checkout* pesanan makanan atau minuman.

1.5 Manfaat/Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah :

- a. Sebagai media yang dapat menjadi daya tarik pelanggan dalam menentukan pilihan makanan atau minuman yang tersedia.
- b. Sebagai media yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Sebagai media promosi bagi Cafe Ruang Seduh.
- d. Sebagai media yang dapat meningkatkan pelayanan Cafe.