

Perancangan Sistem Pemesanan Menu pada Rasa Pizza Coffe Menggunakan Metode Design Thingking untuk Mengatasi Kesalahan Pemesanan dan Meningkatkan Efisiensi

Friskila Theresia Simbolon^{1)*}, Anisa Alifah¹⁾

¹⁾Institut Teknologi Mitra Gama

*Correspondence: friskilatheresia@gmail.com

Abstract

The development of information technology drives digital transformation in the culinary sector, particularly in the process of ordering food at restaurants and coffee shops. Rasa Pizza Coffee still uses a manual ordering system, which can lead to mistakes in recording orders, delays in service, long queues, and ineffective communication between the waitstaff and the kitchen. This study aims to design a web-based menu ordering system using the Design Thinking method to address these issues and improve service efficiency. The method used consists of five stages: empathize, define, ideate, prototype, and testing. Data collection was conducted through observation, interviews, and user needs analysis. The results show that the designed system provides features such as a digital menu, order cart, payment, order status notifications, and an order management page for the chef. Based on the testing results, the system

Keywords: Design Thinking; Menu Prdering System; Restaurant; User Experience; Website.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital pada sektor kuliner, khususnya dalam proses pemesanan menu di restoran dan coffee shop. Rasa Pizza Coffee masih menerapkan sistem pemesanan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan pesanan, keterlambatan pelayanan, antrean yang panjang, serta kurang efektifnya komunikasi antara pelayan dan bagian dapur. Penelitian ini bertujuan merancang sistem pemesanan menu berbasis web menggunakan metode Design Thinking untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Metode yang digunakan terdiri atas lima tahapan, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dirancang menyediakan fitur menu digital, keranjang pesanan, pembayaran, notifikasi status pesanan, serta halaman pengelolaan pesanan bagi chef. Berdasarkan hasil pengujian, sistem mampu membantu pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri, mengurangi kesalahan pencatatan pesanan, mempercepat penyampaian informasi ke bagian dapur, serta meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan di Rasa Pizza Coffee. Dengan demikian, penerapan metode Design Thinking menghasilkan rancangan sistem yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan mendukung peningkatan pengalaman pelanggan dalam proses pemesanan menu.

Kata Kunci: Design Thinking; Restoran; Sistem Pemesanan Menu; User Experience; Website.

Received: 09 Apr 2026; **Reviewed:** 01 Jun 2026; **Accepted:** 20 Jun 2026; **Available Online:** 27 Jun 2026;

@ 2026 Inventor

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan besar dalam dunia bisnis, khususnya pada industri kuliner seperti restoran dan coffee shop. Saat ini pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan akurat dalam melakukan pemesanan makanan maupun minuman (Ganjarrintana et al. 2024; LESTARI 2024). Namun, masih banyak restoran yang menggunakan sistem pemesanan manual sehingga sering menimbulkan berbagai permasalahan seperti kesalahan pencatatan menu, antrean panjang, keterlambatan pelayanan, hingga ketidakpuasan pelanggan (Lukita and Muslikhah 2025). Kondisi tersebut juga dialami oleh Rasa Pizza Coffee yang masih menggunakan proses pemesanan secara konvensional melalui pelayan dan pencatatan manual. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar pada sektor bisnis kuliner, khususnya dalam proses pelayanan dan pemesanan menu makanan (Sari, Auliana, and

Permana 2025). Restoran dan coffee shop saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien agar mampu bersaing di tengah meningkatnya kebutuhan pelanggan terhadap layanan digital (Kurniawan and Rojabi 2026).

Kesalahan pemesanan sering terjadi karena komunikasi antara pelanggan dan pelayan kurang efektif. Selain itu, tulisan tangan yang kurang jelas, kesalahan input pesanan, serta keterlambatan penyampaian pesanan ke dapur menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien (Irzan and Yuliadi 2026). Permasalahan ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan dan citra restoran. Salah satu permasalahan yang sering terjadi pada usaha kuliner adalah kesalahan pemesanan menu akibat sistem manual yang masih menggunakan pencatatan oleh pelayan. Kesalahan tersebut dapat berupa menu yang tidak sesuai, keterlambatan penyajian, hingga kesalahan jumlah pesanan yang berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.

Rasa Pizza Coffee sebagai salah satu usaha kuliner menghadapi tantangan yang sama dalam proses pelayanan pelanggan. Sistem pemesanan yang dilakukan secara manual menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif, terutama pada jam operasional yang ramai. Pelayan sering mengalami kesalahan pencatatan menu dan pelanggan harus menunggu lebih lama karena informasi pesanan tidak langsung diterima bagian dapur. Kondisi ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan citra restoran di mata pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pemesanan menu yang mampu membantu proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Metode Design Thinking dipilih dalam penelitian ini karena berfokus pada kebutuhan pengguna (user-centered). Metode ini mampu menghasilkan solusi inovatif melalui tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing (Candra, Sukmasetya, and Hendradi 2023). Pendekatan ini sangat sesuai digunakan dalam perancangan sistem pemesanan menu karena dapat memahami kebutuhan pelanggan maupun pihak restoran secara mendalam. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan Design Thinking pada aplikasi pemesanan makanan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, mengurangi antrean, serta mempercepat proses pelayanan restoran (Sopandi 2024). Metode Design Thinking dipilih karena berfokus pada kebutuhan pengguna atau pelanggan dalam menyelesaikan suatu masalah. Pendekatan ini memiliki lima tahapan utama yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Metode ini dinilai efektif dalam menghasilkan solusi sistem yang lebih mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selain itu, penggunaan sistem digital seperti e-menu dan QR Code juga dinilai mampu meminimalkan kesalahan pemesanan serta meningkatkan efisiensi operasional restoran (Syahri et al. 2025). Sistem pemesanan berbasis digital memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri melalui perangkat smartphone tanpa harus menunggu pelayan datang ke meja (Dewi and Cahyaningrum 2024). Penerapan sistem pemesanan digital berbasis web atau mobile dapat membantu meningkatkan efisiensi pelayanan restoran (Cahyaningrum 2024; Maulana, Halim, and Vernanda 2024). Sistem ini memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara langsung melalui perangkat digital tanpa harus menunggu pelayan mencatat pesanan secara manual. Selain itu, penggunaan sistem digital dapat meminimalkan kesalahan input data dan mempercepat proses penyampaian informasi ke dapur. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pemesanan menu pada Rasa Pizza Coffee menggunakan metode Design Thinking guna mengatasi kesalahan pemesanan dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Sistem yang dirancang diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memesan menu serta membantu pihak restoran dalam mengelola pesanan secara lebih cepat dan akurat. Dengan adanya sistem ini diharapkan proses pemesanan menjadi lebih cepat, akurat, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan.

Dengan demikian, implementasi sistem pemesanan digital berbasis Design Thinking pada Rasa Pizza Coffee tidak hanya menjadi solusi atas permasalahan operasional yang ada, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam menghadapi tuntutan era digital yang semakin berkembang. Pendekatan ini menempatkan kebutuhan dan kenyamanan pengguna sebagai fokus utama, sehingga sistem yang dihasilkan tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Ke depannya, sistem ini berpotensi untuk terus dikembangkan dengan integrasi fitur-fitur tambahan seperti rekomendasi menu berbasis preferensi pelanggan atau analisis data pemesanan, sehingga dapat semakin meningkatkan kualitas layanan dan daya saing restoran di industri kuliner.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking sebagai pendekatan utama dalam merancang sistem pemesanan menu pada Rasa Pizza Coffee. Metode ini dipilih karena mampu memahami kebutuhan pengguna secara mendalam dan menghasilkan solusi yang berorientasi pada pengalaman pengguna.

Tahapan penelitian menggunakan metode *Design Thinking* dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan solusi yang berpusat pada kebutuhan pengguna (Hikmah and Prabowo 2025). Proses ini diawali dengan tahap *empathize*, yaitu memahami permasalahan melalui observasi dan wawancara dengan pengguna untuk menggali kebutuhan, kendala, serta pengalaman mereka dalam proses pemesanan (Taufiqurrahman and Riyenti 2026). Selanjutnya pada tahap *define*, data yang diperoleh dianalisis untuk merumuskan permasalahan utama secara lebih terfokus sehingga dapat menjadi dasar pengembangan Solusi (Lufiani, Suratno, and Putri 2026). Tahap *ideate* kemudian dilakukan dengan menghasilkan berbagai ide atau alternatif solusi yang relevan untuk mengatasi permasalahan yang telah dirumuskan. Setelah itu, pada tahap *prototype*, ide terpilih diwujudkan dalam bentuk rancangan sistem atau antarmuka awal yang dapat diuji. Terakhir, tahap *test* dilakukan untuk menguji prototipe kepada pengguna guna memperoleh umpan balik, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan pertama adalah *empathize*, yaitu proses memahami masalah yang dialami pelanggan dan pihak restoran. Pada tahap ini dilakukan observasi langsung di Rasa Pizza Coffee, wawancara kepada pelanggan, kasir, dan pelayan, serta pengumpulan data mengenai kendala dalam proses pemesanan menu. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelanggan sering mengeluhkan lamanya pelayanan dan terjadinya kesalahan pesanan.

Tahapan kedua adalah *define*, yaitu mendefinisikan masalah utama berdasarkan hasil observasi. Masalah yang ditemukan meliputi kesalahan pencatatan menu, keterlambatan pelayanan, antrean panjang di kasir, dan kurang efektifnya komunikasi antara pelayan dengan bagian dapur.

Tahapan ketiga adalah *ideate*, yaitu mencari solusi dari permasalahan yang telah ditemukan. Pada tahap ini dirancang ide berupa sistem pemesanan digital berbasis web yang dapat digunakan pelanggan untuk melihat menu, memilih makanan dan minuman, serta melakukan pemesanan secara langsung melalui perangkat smartphone atau tablet.

Tahapan keempat adalah *prototype*, yaitu membuat rancangan antarmuka sistem pemesanan. Prototype dirancang menggunakan tampilan sederhana dan mudah dipahami pengguna. Fitur utama yang dibuat meliputi daftar menu, keranjang pesanan, detail pembayaran, dan notifikasi status pesanan.

Tahapan terakhir adalah *testing*, yaitu melakukan pengujian terhadap prototype sistem kepada beberapa pengguna. Pengujian dilakukan untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan sistem serta efektivitas sistem dalam membantu proses pemesanan. Hasil pengujian kemudian dianalisis untuk mengetahui kekurangan sistem dan dilakukan perbaikan sebelum implementasi akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Tahap Empathize dan Define

Tahap *empathize* dilakukan untuk memahami secara mendalam permasalahan yang dialami oleh pengguna, baik dari sisi pelanggan maupun pihak pengelola Rasa Pizza Coffee. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pemesanan, wawancara dengan pemilik usaha, kasir, dan pelanggan, serta penyebaran kuesioner awal kepada pelanggan. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kendala yang terjadi selama proses pemesanan menu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada jam operasional ramai (*peak hours*), ditemukan bahwa proses pemesanan di Rasa Pizza Coffee masih dilakukan secara manual melalui pelayan. Pelanggan harus menunggu pelayan datang untuk mencatat pesanan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Selain itu, proses pencatatan manual sering menimbulkan kesalahan, seperti menu yang tertukar, jumlah pesanan yang tidak sesuai, maupun keterlambatan penyampaian informasi pesanan ke bagian dapur. Kondisi tersebut menyebabkan antrean pemesanan semakin panjang dan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan.

Wawancara dilakukan dengan pemilik Rasa Pizza Coffee, kasir, serta beberapa pelayan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kendala utama yang dihadapi adalah tingginya risiko kesalahan pencatatan pesanan, keterlambatan penyampaian informasi ke dapur, serta meningkatnya beban kerja karyawan pada saat jam operasional ramai. Pihak manajemen mengharapkan adanya sistem pemesanan berbasis web yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.

Hasil Tahap Define

Setelah memperoleh berbagai informasi pada tahap *empathize*, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap kebutuhan pengguna untuk menemukan akar permasalahan (*pain points*). Hasil analisis kemudian dirumuskan dalam bentuk *user persona* dan *problem statement* sebagai dasar dalam merancang solusi sistem.

Pain Points Pengguna

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan kuesioner, diperoleh beberapa permasalahan utama sebagai berikut.

1) Pelanggan

- Waktu tunggu pemesanan cukup lama karena harus menunggu pelayan.
- Sering terjadi kesalahan pencatatan menu maupun jumlah pesanan.
- Sulit mengetahui status pesanan yang sedang diproses.
- Kurangnya informasi menu secara lengkap ketika melakukan pemesanan.

2) Pihak Manajemen (Kasir, Pelayan, dan Pemilik)

- Pelayan harus mencatat pesanan secara manual sehingga berpotensi terjadi kesalahan.
- Informasi pesanan tidak langsung diterima oleh bagian dapur.
- Pelayanan menjadi kurang efektif ketika jumlah pelanggan meningkat.
- Rekapitulasi transaksi masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lebih lama.

User Persona

Untuk menggambarkan karakteristik pengguna utama sistem, dibuat sebuah *user persona* sebagai berikut.

Nama : Andi Pratama (23 Tahun)

Pekerjaan : Mahasiswa

Karakteristik

- Aktif menggunakan smartphone.
- Menyukai pelayanan yang cepat dan praktis.
- Terbiasa melakukan transaksi secara digital.

Kebutuhan (Needs)

- Memesan makanan tanpa harus menunggu pelayan.
- Melihat daftar menu beserta harga secara lengkap.
- Mengetahui status pesanan secara real-time.
- Melakukan pembayaran dengan lebih mudah.

Frustrasi (Frustrations)

- Tidak suka mengantre terlalu lama.
- Kecewa apabila pesanan tidak sesuai.

- Merasa pelayanan menjadi lambat ketika restoran sedang ramai.

Problem Statement

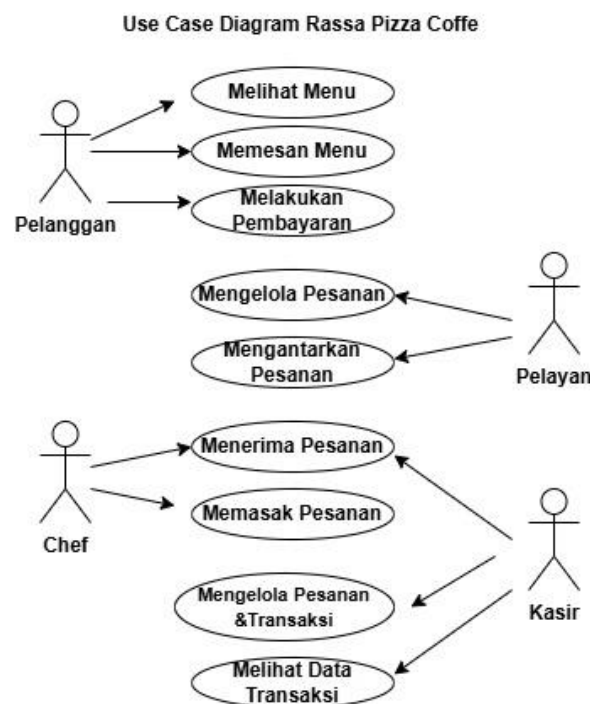
Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna, diperoleh rumusan masalah (*problem statement*) sebagai berikut.

"Pelanggan Rasa Pizza Coffee membutuhkan sebuah sistem pemesanan menu berbasis web yang praktis, cepat, dan akurat agar dapat melakukan pemesanan secara mandiri, mengurangi kesalahan pencatatan pesanan, mempercepat proses pelayanan, serta membantu pihak manajemen meningkatkan efisiensi operasional restoran."

Hasil Tahap Ideate

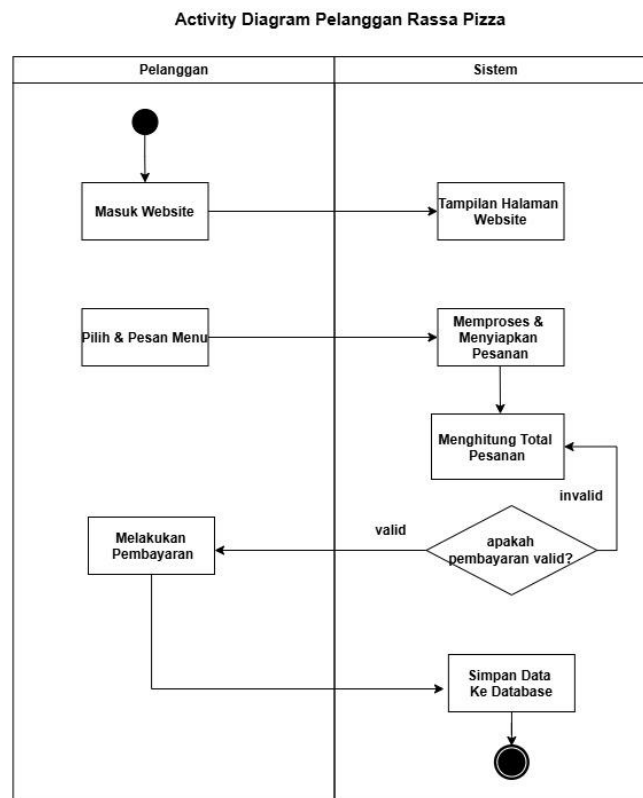
Tahap *ideate* dilakukan dengan melakukan proses *brainstorming* untuk menghasilkan solusi terhadap berbagai permasalahan yang telah ditemukan pada tahap sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna, dirancang konsep sistem pemesanan menu berbasis web yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri melalui smartphone dengan memindai QR Code yang tersedia di setiap meja.

Sistem yang dirancang memiliki beberapa fitur utama, yaitu melihat daftar menu makanan dan minuman, memilih menu, mengatur jumlah pesanan, melihat keranjang belanja, melakukan pembayaran, serta memantau status pesanan secara real-time. Selain itu, sistem juga menyediakan halaman khusus bagi kasir dan chef untuk menerima serta mengelola pesanan pelanggan secara otomatis sehingga komunikasi antarbagian menjadi lebih cepat dan akurat.

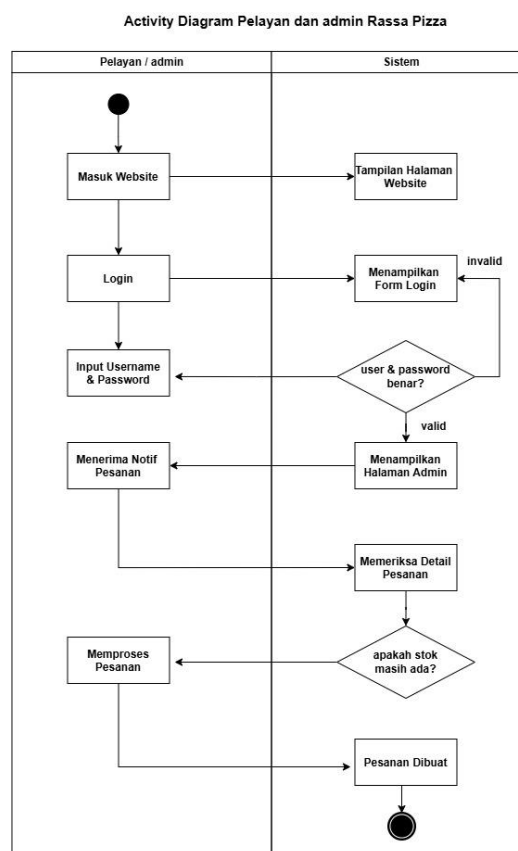


Gambar 2. Use Case Diagram

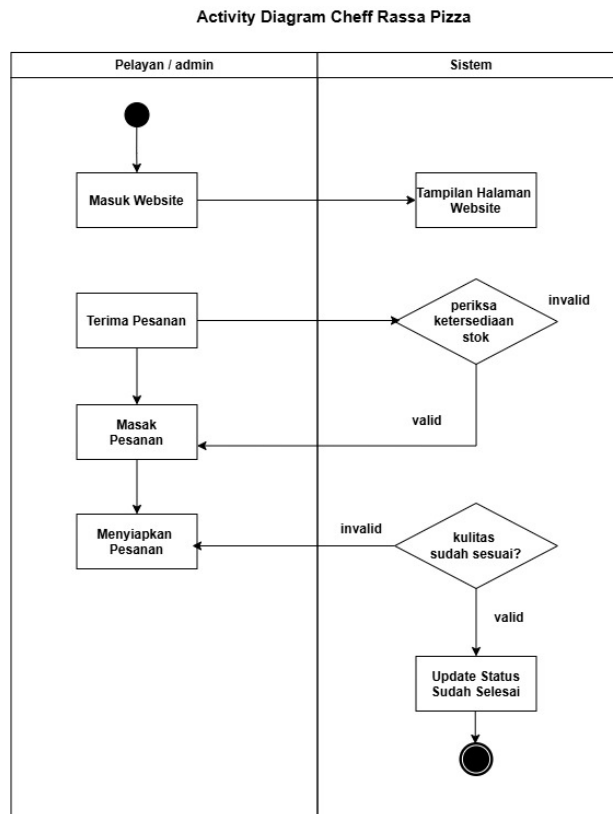
Use case diagram yang ditampilkan pada Gambar 2 menggambarkan interaksi antar aktor dalam sistem yang dirancang, yaitu pelanggan, pelayan, chef, dan kasir, dengan masing-masing peran memiliki fungsi yang saling terintegrasi. Pelanggan berperan dalam melakukan aktivitas utama seperti melihat menu, memesan, dan melakukan pembayaran secara mandiri melalui sistem digital. Selanjutnya, pesanan yang masuk akan diteruskan secara otomatis kepada pihak dapur (chef) untuk diproses, sekaligus dapat dipantau oleh pelayan dalam hal pengantaran pesanan kepada pelanggan. Di sisi lain, kasir memiliki peran dalam mengelola transaksi serta memantau data penjualan secara keseluruhan. Integrasi antar aktor ini menunjukkan bahwa sistem yang dirancang tidak hanya berfokus pada kemudahan pelanggan, tetapi juga mampu meningkatkan koordinasi internal restoran sehingga alur kerja menjadi lebih sistematis, efisien, dan minim kesalahan.



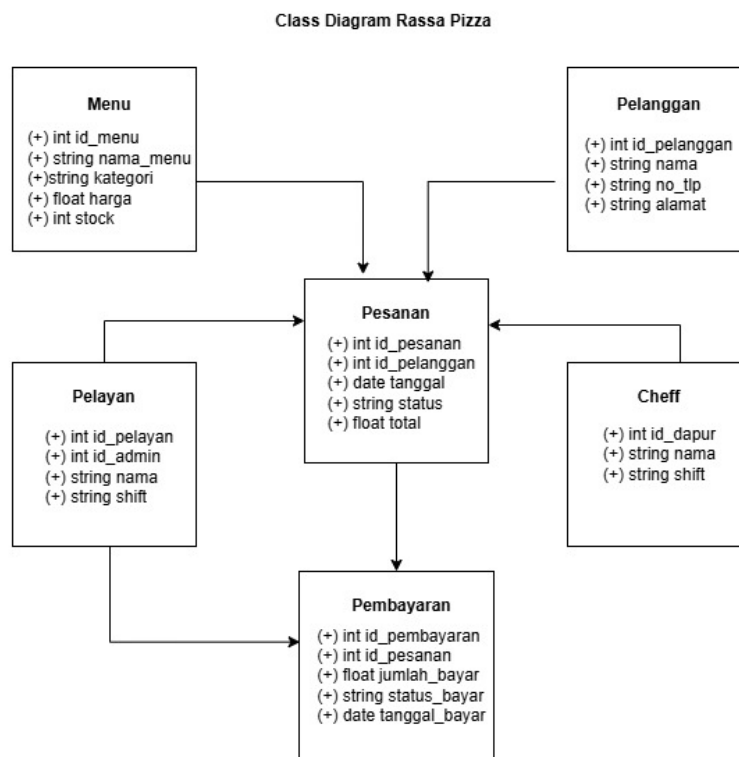
Gambar 3. Activity Diagram Pelanggan



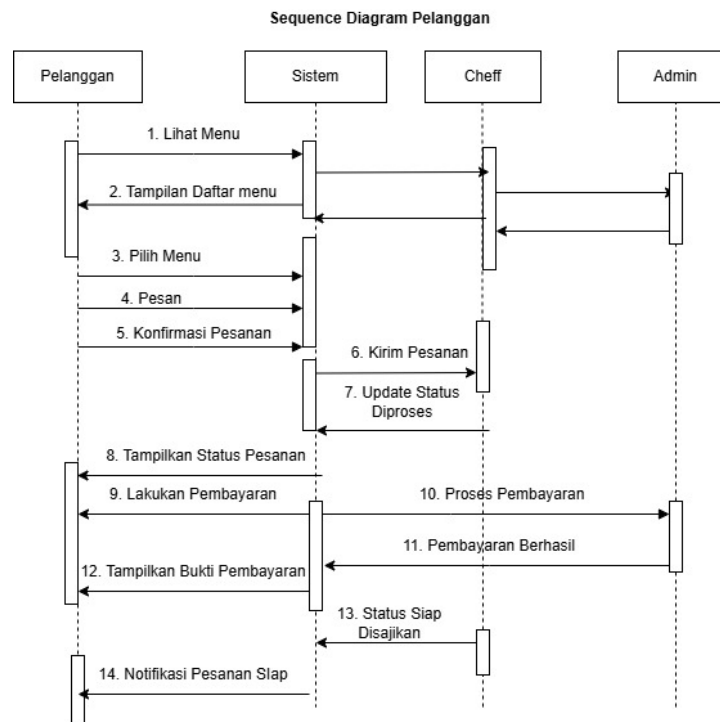
Gambar 4. Activity Diagram Pelayanan



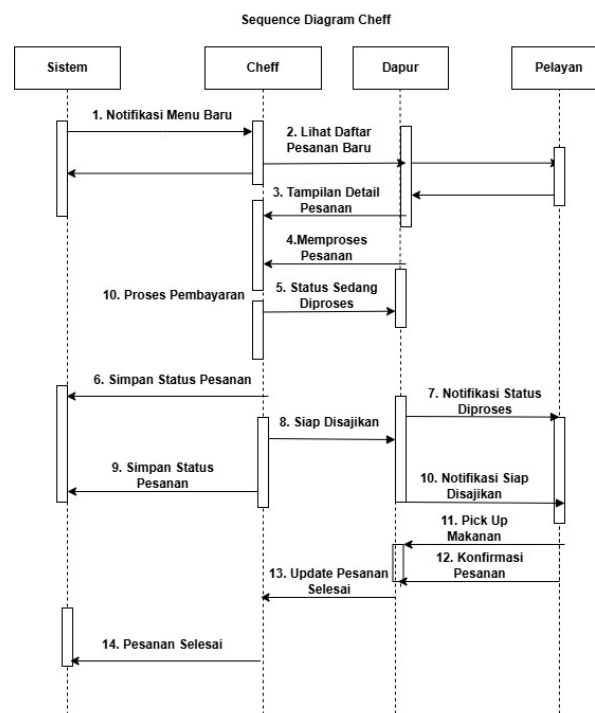
Gambar 5. Activity Diagram Cheff



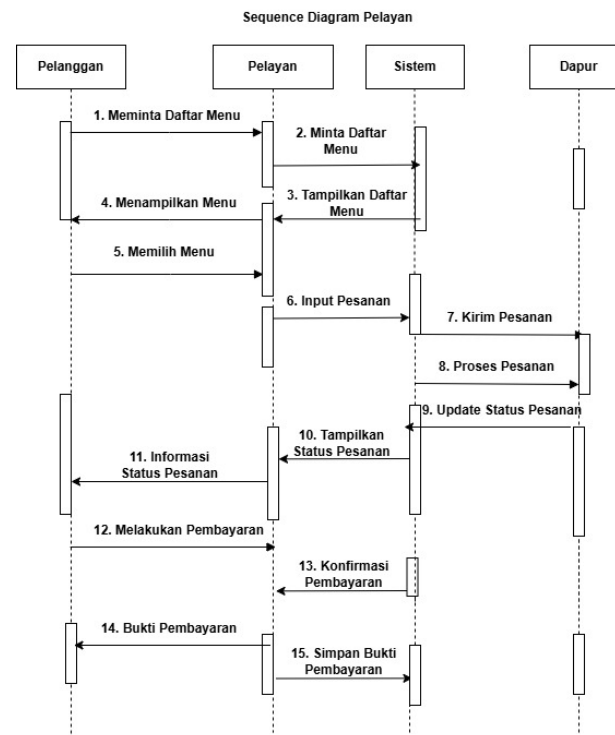
Gambar 6. Activity Diagram Rassa Pizza



Gambar 7. Sequence Diagram Pelanggan



Gambar 8. Sequence Diagram Cheff



Gambar 9. Sequence Diagram Pelayan

Activity Diagram Pelayanan dan Sequence Diagram Pelayan menggambarkan alur proses serta interaksi antar komponen sistem secara lebih rinci dalam mendukung operasional pelayanan restoran. Activity diagram menunjukkan urutan aktivitas yang dilakukan oleh pelayan, mulai dari menerima notifikasi pesanan dari sistem, memverifikasi status pesanan, berkoordinasi dengan bagian dapur, hingga mengantarkan pesanan kepada pelanggan, sehingga alur kerja dapat dipahami secara sistematis dan terstruktur. Sementara itu, sequence diagram pelayan menampilkan urutan komunikasi antar objek dalam sistem, seperti interaksi antara pelayan dengan sistem pemesanan, dapur, dan pelanggan dalam bentuk pesan berurutan berdasarkan waktu. Kedua diagram ini saling melengkapi dalam memberikan gambaran yang jelas mengenai proses pelayanan, sehingga dapat memastikan bahwa sistem yang dirancang mampu mendukung koordinasi yang efektif, mempercepat pelayanan, serta meminimalkan potensi kesalahan dalam penyampaian pesanan kepada pelanggan. Selain itu, pemodelan ini juga membantu pengembang dalam mengidentifikasi titik kritis dalam alur pelayanan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan atau kesalahan, sehingga dapat dilakukan optimalisasi sejak tahap perancangan. Dengan demikian, keberadaan kedua diagram tersebut menjadi landasan penting dalam memastikan sistem yang dikembangkan berjalan sesuai kebutuhan operasional dan mampu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Hasil Tahap Prototype

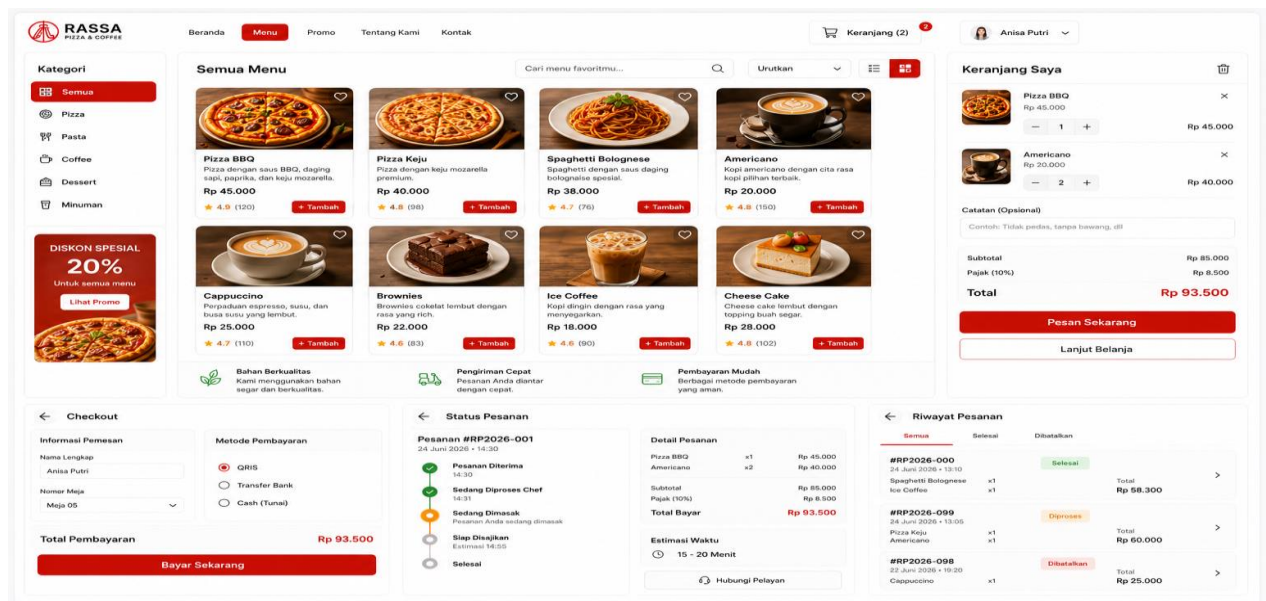
Tahap design dilakukan dengan merancang antarmuka sistem pemesanan menu yang sederhana, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Prototype dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan navigasi, kecepatan akses informasi, dan kenyamanan pengguna dalam melakukan pemesanan.

1. Desain Halaman Menu

Halaman menu menampilkan daftar makanan dan minuman yang tersedia di Rasa Pizza Coffee. Setiap menu dilengkapi dengan gambar, nama menu, harga, dan tombol pesan sehingga pelanggan dapat melihat informasi produk secara lengkap sebelum melakukan pemesanan.

Tujuan:

- Memudahkan pelanggan memilih menu.
- Menampilkan informasi produk secara jelas.
- Mengurangi kesalahan pemesanan akibat komunikasi dengan pelayan.



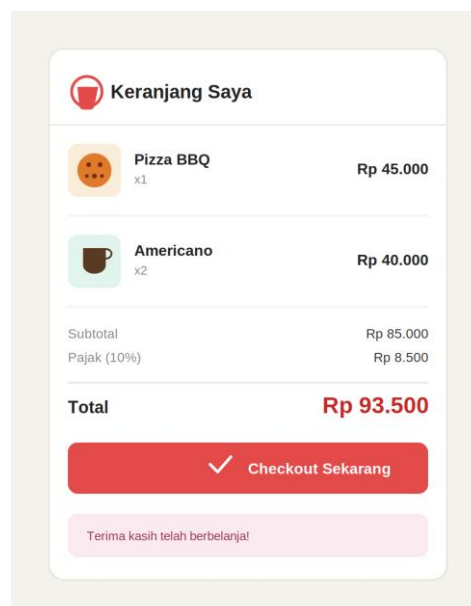
Gambar 10. Tampilan Interface Halaman Menu

2. Desain Keranjang Pesanan

Halaman keranjang digunakan untuk menampilkan seluruh menu yang dipilih pelanggan sebagai ringkasan sebelum proses pembayaran dilakukan. Pada halaman ini, pelanggan dapat menambah atau mengurangi jumlah pesanan sesuai kebutuhan, menghapus menu yang tidak diinginkan, serta melihat total pembayaran yang dihitung secara otomatis oleh sistem. Selain itu, halaman keranjang juga memberikan informasi detail terkait harga setiap item, subtotal, serta kemungkinan penambahan catatan khusus untuk pesanan tertentu. Fitur ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pelanggan dalam mengelola pesannya sebelum dikonfirmasi. Dengan adanya tampilan yang interaktif dan informatif, pelanggan dapat meminimalkan kesalahan pemesanan dan memastikan bahwa pesanan yang dilakukan telah sesuai dengan keinginan. Hal ini juga berdampak pada peningkatan efisiensi proses pemesanan serta kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Tujuan:

- Memastikan pesanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- Mengurangi kesalahan jumlah pesanan.
- Mempermudah proses checkout.



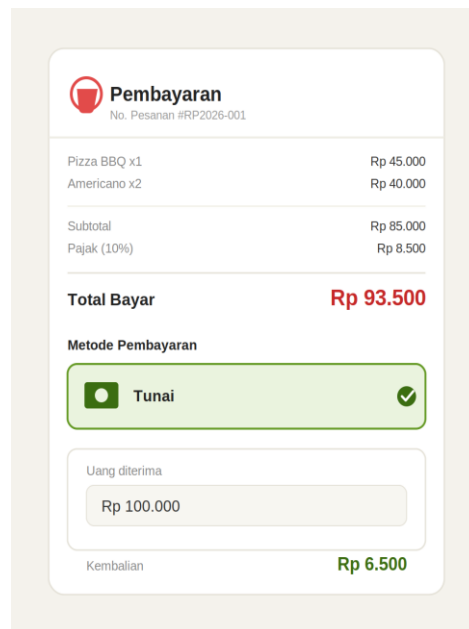
Gambar 11. Desain Keranjang Pesanan

3. Desain Halaman Pembayaran

Halaman pembayaran menampilkan ringkasan pesanan dan total biaya yang harus dibayar pelanggan. Setelah pelanggan melakukan konfirmasi, data pesanan akan langsung dikirim ke sistem.

Tujuan:

- Mempercepat proses transaksi.
- Mengurangi kesalahan perhitungan pembayaran.
- Memberikan informasi yang transparan kepada pelanggan.



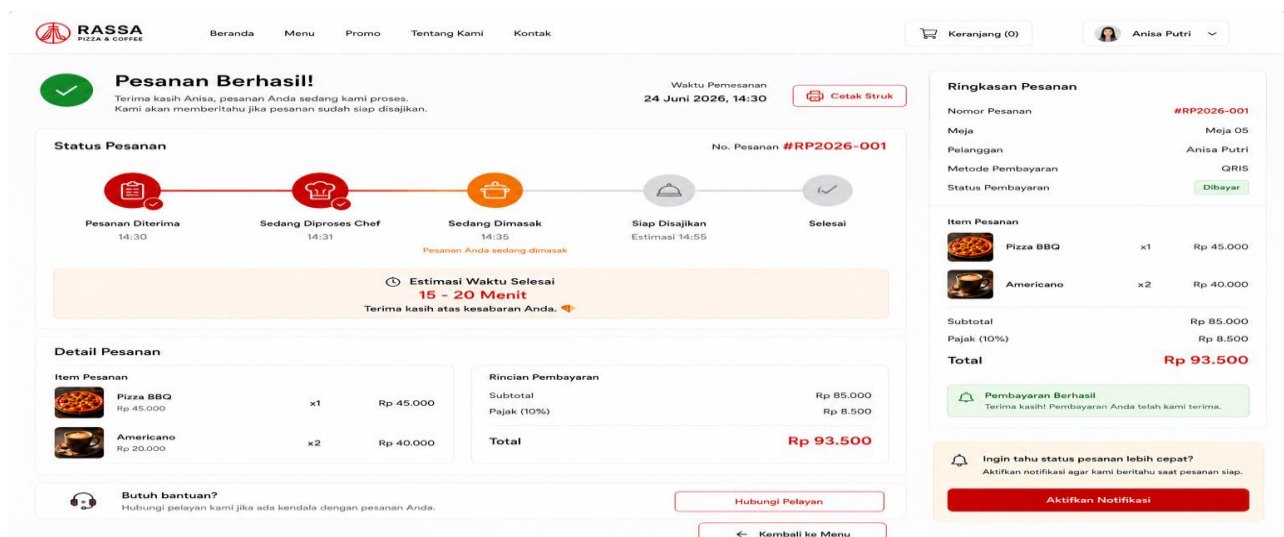
Gambar 12. Halaman Pembayaran

4. Desain Notifikasi Status Pesanan

Fitur notifikasi digunakan untuk memberikan informasi status pesanan kepada pelanggan, seperti: Pesanan diterima, Sedang diproses, Sedang disiapkan, Pesanan selesai.

Tujuan:

- Meningkatkan komunikasi antara pelanggan dan restoran.
- Mengurangi pertanyaan pelanggan terkait status pesanan.
- Memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.



Gambar 13. Desain Notifikasi Status Pesanan

RASSA PIZZA & COFFEE Beranda Menu Promo Tentang Kami Kontak Keranjang (0) Anisa Putri

Pesanan Selesai!
Terima kasih atas pesanan Anda.
Kami berharap Anda menikmati hidangan dari Rassa Pizza & Coffee.
Waktu Selesai: 24 Juni 2026, 14:55
Cetak Struk

Status Pesanan No. Pesanan #RP2026-001

Pesanan Diterima 14:30
Sedang Diproses Chef 14:31
Sedang Dimasak 14:35
Siap Disajikan 14:45
Selesai 14:55

Terima kasih telah memesan di Rassa Pizza & Coffee!
Jangan lupa pesan lagi dan dapatkan promo menarik lainnya.

Detail Pesanan

Item Pesanan			Rincian Pembayaran	
	Pizza BBQ	x1	Subtotal	Rp 85.000
	Rp 45.000		Pajak (10%)	Rp 8.500
	Americano	x2	Total	Rp 93.500
	Rp 20.000			

Butuh bantuan?
Hubungi pelayan kami jika ada kendala dengan pesanan Anda.
Hubungi Pelayan

Kembali ke Menu

Ringkasan Pesanan

Nomor Pesanan: #RP2026-001
Meja: Meja 05
Pelanggan: Anisa Putri
Metode Pembayaran: QRIS
Status Pembayaran: Dibayar

Item Pesanan

	Pizza BBQ	x1	Rp 45.000
	Americano	x2	Rp 40.000
Subtotal			Rp 85.000
Pajak (10%)			Rp 8.500
Total			Rp 93.500

Kami sangat menghargai Anda!
Kepuasan Anda adalah prioritas kami.
Sampai jumpa di pesanan berikutnya!

Gambar 14. Notifikasi Pesanan

Fitur notifikasi digunakan untuk memberikan informasi status pesanan kepada pelanggan, seperti: Pesanan diterima, Sedang diproses, Sedang disiapkan, dan Pesanan selesai. Fitur ini dirancang untuk meningkatkan transparansi layanan sehingga pelanggan dapat memantau perkembangan pesanan secara real-time tanpa harus melakukan konfirmasi secara manual kepada pihak pengelola. Dengan adanya notifikasi otomatis, pelanggan akan mendapatkan informasi yang lebih cepat dan akurat terkait setiap perubahan status yang terjadi pada pesanan mereka.

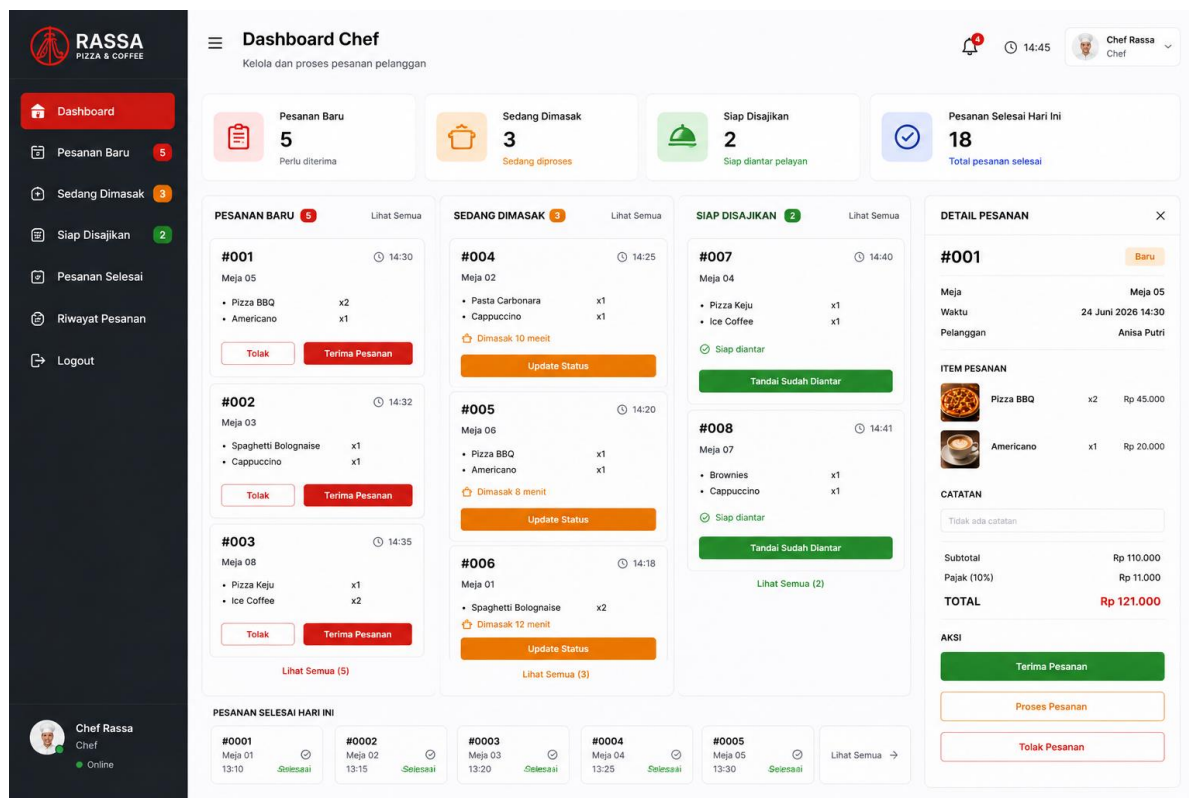
Selain itu, fitur ini juga membantu meningkatkan kualitas komunikasi antara pihak penyewa dan pelanggan, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dalam proses transaksi. Sistem notifikasi dapat dikembangkan dalam bentuk pesan dalam aplikasi maupun pesan berbasis *push notification* atau WhatsApp, tergantung pada implementasi sistem yang digunakan. Dengan demikian, fitur ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan penyewaan.

5. Desain Halaman Chef (Dapur)

Halaman chef digunakan untuk menampilkan pesanan yang masuk dari pelanggan secara real-time sehingga proses pengolahan makanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terorganisir. Informasi yang ditampilkan meliputi nama menu, jumlah pesanan, serta status pengerjaan yang membantu chef dalam menentukan prioritas memasak. Selain itu, halaman ini juga dapat dilengkapi dengan fitur penanda status, seperti “sedang diproses” dan “selesai”, sehingga memudahkan koordinasi antara dapur dan pelayan dalam proses penyajian. Adanya sistem ini memungkinkan chef untuk memantau seluruh pesanan yang sedang berlangsung tanpa harus bergantung pada pencatatan manual, sehingga risiko kesalahan atau keterlambatan dapat diminimalkan. Dengan tampilan yang jelas dan terstruktur, halaman chef tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja di dapur, tetapi juga mendukung kelancaran alur pelayanan secara keseluruhan serta memastikan pesanan pelanggan dapat disajikan dengan tepat waktu dan sesuai permintaan.

Tujuan:

- Menampilkan pesanan secara real-time.
- Mempermudah pengelolaan pesanan di dapur.
- Mengurangi kesalahan dalam penyajian menu.



Gambar 15. Halaman Chef

Hasil Tahap Testing

Selain itu, sistem mampu mengurangi kesalahan pemesanan karena data pesanan langsung diterima oleh bagian dapur secara otomatis. Hal ini membuat komunikasi antara pelanggan, pelayan, dan dapur menjadi lebih efektif. Waktu pelayanan juga mengalami peningkatan karena proses pencatatan manual dapat diminimalkan.

Penerapan metode Design Thinking membantu peneliti memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam sehingga sistem yang dihasilkan lebih sesuai dengan kondisi operasional restoran. Prototype yang dirancang memiliki antarmuka sederhana, responsif, dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan pelanggan.

Dari hasil pengujian usability, pengguna merasa lebih nyaman menggunakan sistem digital karena proses pemesanan menjadi praktis dan tidak memerlukan antrian panjang. Sistem juga membantu pihak restoran dalam mengelola data pesanan secara lebih terstruktur dan efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem pemesanan menu pada Rasa Pizza Coffee menggunakan metode Design Thinking berhasil memberikan solusi terhadap permasalahan kesalahan pemesanan dan kurang efisiennya pelayanan restoran. Sistem digital yang dirancang mampu mempercepat proses pemesanan, mengurangi kesalahan input data, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Metode Design Thinking terbukti efektif dalam membantu proses perancangan sistem karena berfokus pada kebutuhan pengguna melalui tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Sistem yang dihasilkan memiliki tampilan sederhana, mudah digunakan, dan mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan menu.

Dengan adanya sistem pemesanan digital ini, Rasa Pizza Coffee dapat meningkatkan efisiensi operasional restoran, mempercepat komunikasi antara pelanggan dan dapur, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan restoran. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi usaha kuliner lainnya dalam mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyaningrum, Yuniana. 2024. "Pengembangan Website E-Commerce Untuk Meningkatkan Efektivitas Media Promosi Dan Penjualan Online." *INVENTOR: Jurnal Inovasi Dan Tren Pendidikan Teknologi Informasi* 2(1):29–35.
- Candra, Alvine, Pristi Sukmasetya, and Purwono Hendradi. 2023. "Perancangan UI/UX Aplikasi Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking Study Khusus SISFO SKPI UNIMMA." *TelKa* 13(01):53–68.
- Dewi, Erika Kusuma, and Yuniana Cahyaningrum. 2024. "Ease of Navigation of Uniqlo. Com as a Key Consumer Behavior in Purchasing Clothing Online." *Expert Net: Exploration Journal of Technological Education Trends* 1(2):51–56.
- Ganjarrintana, Adrian Ramadhan, Adi Ivani Yusuf, Dwi Vernanda, and Tri Herdiawan. 2024. "Penerapan SDLC Agile Dalam Pembuatan SIRUMA (Sistem Informasi Rumah Makan)." *Inventor: Jurnal Inovasi Dan Tren Pendidikan Teknologi Informasi* 2(3):116–24.
- Hikmah, Nabillah Nur, and Fajar Sidiq Adi Prabowo. 2025. "Peningkatan Kualitas Layanan Rumah Makan Melalui Digitalisasi Dengan Metode Design Thinking." *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 14(2):711–23.
- Irzan, Muhammad, and Boy Yuliadi. 2026. "Sistem Pemesanan Restoran Berbasis QR Code Dan Kitchen Display System." *Bulletin of Computer Science Research* 6(3):968–74.
- Kurniawan, Dadan, and Muhammad Afdan Rojabi. 2026. *Tomoro Coffee: Transformasi Ekosistem F&B Berbasis Aplikasi*. Afdan Rojabi Publisher.
- LESTARI, ZULLIA TRI. 2024. "Perancangan Desain UI/UX Website Pemesanan Menu Pada Tenday's Coffee Dengan Metode Design Thinking."
- Lufiani, Tias, Tri Suratno, and Mutia Fadhila Putri. 2026. "Implementasi UI/UX Pada Perancangan Sistem Informasi Konsultasi Klinik Menggunakan Metode Design Thinking." *JURNAL FASILKOM* 16(1):192–200.
- Lukita, Fajar Arya, and RR Siti Muslikhah. 2025. "Memanfaatkan Menu Digital Dan Sistem Pemesanan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan: Kasus Transformasi Digital Food & Beverage." Pp. 322–36 in.
- Maulana, Rivki Aditiya, Fadlil Abdul Halim, and Dwi Vernanda. 2024. "ePasTrad as a Mobile-Based Traditional Market E-Commerce System." *Expert Net: Exploration Journal of Technological Education Trends* 1(1):1–6.
- Sari, Evi Anggita, Sigit Auliana, and Basuki Rakhim Setya Permana. 2025. "Perancangan Aplikasi Pemesanan Menu Kuliner Pada Emil Cafe Dan Resto Dengan QR Code." *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 9(6):10252–57.
- Sopandi, Dodi. 2024. "SiPinjam as an Information System for Lending Goods in the Department of Information Technology and Computers." *Expert Net: Exploration Journal of Technological Education Trends* 1(1):7–13.
- Syahri, Alfin, Stefen Agus Waruwu, Rizky Ananda Hafika, and Adidtya Perdana. 2025. "Pengembangan Aplikasi Pemesanan Makanan Berbasis Web Dengan QR Code Untuk Efisiensi Pelayanan Kafe." *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 9(4):5923–28.
- Taufiqurrahman, Iqbal, and Amanda Riyenti. 2026. "Rancang Rancang Bangun UIUX Aplikasi Web Self-Ordering Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus Ayam Geprek Bossque)." *Inventor: Jurnal Inovasi Dan Tren Pendidikan Teknologi Informasi* 4(1):47–55.