

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam usaha kuliner, hal yang sangat mendasar adalah pelayanan kepada customer [1]. Bonk *cafe* merupakan salah satu *cafe* yang baru berdiri pada bulan desember 2017 di daerah Kota Sidoarjo. Bonk *cafe* memiliki konsep *cozy* dengan menyediakan aneka makanan berjenis *snack*, *traditional food* dan aneka minuman berbahan dasar kopi dan teh.

Dikarenakan masih baru beroperasi, pelayanan pesanan pelanggan saat ini masih dilakukan secara manual oleh pelayan pada lembar kertas *order*. Pelayanan saat ini dirasakan kurang efisien, karena pelayan banyak menghabiskan waktu \pm 5-10 menit untuk menunggu pelanggan memilih menu dan melakukan *order*. Pada saat kondisi *cafe* ramai, pelanggan harus menunggu pelayan untuk dapat melakukan *order* hingga mencapai lebih dari 15 menit, sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman bagi pelanggan. Pelayan yang bekerja juga bertanggung jawab menerima *booking* meja melalui telepon. Data *booking* dicatat oleh pelayan pada buku *booking*, kemudian meja yang dipesan diberi tanda *booking* agar tidak ditempati oleh pelanggan lainnya. Hal ini juga dapat menambah waktu Pelayan untuk menulis dan menyiapkan meja sehingga waktu tunggu menjadi semakin lama.

Dengan pelayanan saat ini, bonk *cafe* harus menambah jumlah pelayan pada jam dan hari yang ramai pengunjung, agar waktu tunggu pelayanan kepada pelanggan dapat diminimalkan. Penambahan jumlah pelayan meningkatkan biaya gaji pekerja yang semakin naik, sehingga mengurangi keuntungan Bonk *Cafe*. Selain itu pencatatan menu pesanan dan pencatatan *booking* meja secara manual pada buku catatan menyebabkan terjadinya kesalahan catat detail pesanan pelanggan, sehingga terjadi komplain dari pelanggan.

Dengan permasalahan yang terjadi di *Bonk Cafe*, maka penelitian ini mengusulkan Sistem *Booking* dan *Order* Pesanan yang terintegrasi dengan *Payment Gateway*. Pada sistem usulan ini, pelanggan dapat melakukan *booking* meja dan melakukan *preorder* menu yang tersedia. Dengan melakukan *preorder*, pelanggan dapat langsung menikmati pesanan pada saat tiba di lokasi, sehingga mempersingkat waktu tunggu datangnya pesanan. Jika melakukan *preorder*, pelanggan diwajibkan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu dengan cara transfer antar bank atau melalui *payment gateway* yang disediakan oleh *Bonk Cafe*.

Pemanfaatan layanan *payment gateway* telah menjadi kebutuhan sistem atau aplikasi yang bersifat transaksional. Layanan *Payment Gateway* disediakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran [2]. Sebagai contoh Sistem *Payment Point* PDAM Kota Malang [3], Aplikasi Pemesanan Bus Wisata [4] yang menggunakan layanan pihak ketiga *Midtrans*, Aplikasi Penjualan Pulsa Online dengan menggunakan *API Key Veritrans* [5] dan biasa digunakan oleh aplikasi *E-Commerce* [6].

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka identifikasi masalah yang diperoleh yaitu :

1. Pelayan banyak menghabiskan waktu \pm 5-10 menit untuk menunggu pelanggan memilih menu dan melakukan *order*.
2. Pelayanan pesanan pelanggan masih dilakukan secara *manual* oleh pelayan pada lembar kertas *order* dan dapat menyebabkan terjadinya kesalahan catat detail pesanan pelanggan.
3. Data *booking* dicatat oleh pelayan pada buku *booking* sehingga dapat menambah waktu Pelayan untuk menulis dan menyiapkan meja.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan maksud menyediakan Sistem *Booking* dan *Order* dengan Integrasi *Internal Payment Gateway* di *Bonk Cafe*. Dengan tujuan penelitian untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Pelanggan dapat melakukan *booking* meja dan melakukan *preorder* menu melalui aplikasi sehingga dapat meminimalisir terjadinya *waiting list* pada *cafe*.
2. Pelanggan dapat mempersingkat atau tidak perlu menunggu pesanan selesai, karena sudah melakukan *preorder*.
3. Pelayan tidak perlu lagi mencatat detail pesanan dan *booking* meja pada buku catatan.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah, agar dapat fokus dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya diterapkan untuk 1 lokasi *Cafe*.
2. Implementasi *payment gateway* menggunakan layanan pihak ketiga Midtrans.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan dan berusaha menggambarkan serta menginterpretasi objek yang sesuai dengan fakta secara sistematis, faktual dan akurat [7].

Metode penelitian ini memiliki dua tahapan, yaitu sebagai berikut.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini membutuhkan data-data dan informasi sebagai dasar untuk melakukan kegiatan penelitian. Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut.

a. Observasi lapangan

Kegiatan berkunjung ke *Bonk Cafe* untuk melakukan observasi pelayanan *reservasi* dan pemesanan makanan.

b. Wawancara

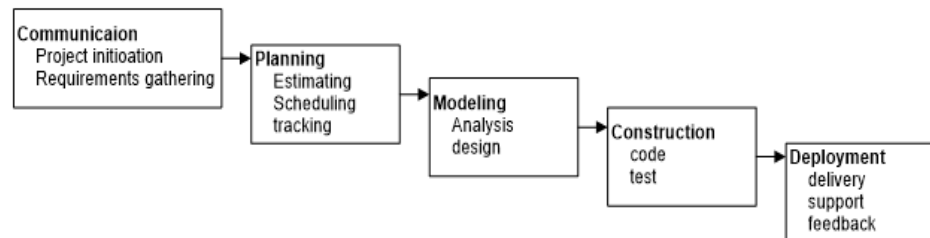
Langkah pengumpulan data dengan melakukan diskusi tanya jawab kepada pemilik *Bonk Cafe* untuk mengetahui kendala dan kebutuhan-kebutuhan pengembangan sistem.

c. Studi Data

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data melalui literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian [8].

1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan siklus hidup pengembangan sistem (*System Development Life Cycle/SDLC*) model *waterfall*. Fase-fase dalam model *waterfall* seperti terlihat adalah sebagai berikut.



Sumber gambar : *Rekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan Praktisi)*
(2013) [9].

Gambar 1.1 Diagram Alir Waterfall.

a. *Communication*

Proses pencarian dan penentuan pokok permasalahan yang terjadi di *Bonk Cafe*.

b. *Planning*

Proses penetapan perencanaan pemecahan permasalahan dan langkah-langkah yang dilakukan berdasarkan pokok permasalahan yang terjadi di *Bonk Cafe*.

c. *Modeling*

Proses *modeling* adalah melakukan pembuatan pemodelan sistem dengan menggunakan diagram-diagram pemodelan sistem seperti *Unified Modelling Diagram* (UML), *Entity Relationship Diagram* (ERD), desain struktur tabel dan desain *user interface* sistem.

d. *Construction*

Construction merupakan proses membuat kode pemrograman sistem dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP Framework* untuk pengguna *admin* dan *java android* untuk aplikasi yang digunakan oleh pelanggan. Setelah pengkodean

selesai maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah telah dibuat. Pengujian sistem menggunakan standar metode *Blackbox testing*.

e. *Deployment*

Proses implementasi sistem kepada pengguna sistem agar dapat dikumpulkan tanggapan dari pengguna sistem.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah atau ruang lingkup penelitian, maksud dan tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini dijelaskan teori-teori yang mendukung dalam penelitian seperti yang didapatkan dari jurnal-jurnal pendukung dan buku-buku literatur. Teori yang dicantumkan hanya yang terkait dan mendukung penelitian.

Bab 3 : Analisis dan Perancangan Sistem

Analisis sistem berisikan sejarah singkat tempat studi kasus, analisis sistem berjalan dan perancangan sistem yang diusulkan dengan menggunakan diagram-diagram perancangan seperti *Unified Modelling Language (UML)*, *Physical Data Model (PDM)* dan struktur basis data untuk memudahkan pemahaman alur proses sistem usulan. Perancangan juga melakukan pembuatan desain antarmuka sistem, sehingga menjadi gambaran tampilan sistem dalam proses implementasi sistem.

Bab 4 : Implementasi dan Pengujian Sistem

Bab ini berisi penjelasan tentang hasil dari implementasi sistem dan pengujian sistem dengan menggunakan metode *Blackbox Testing*.

Bab 5 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan keterangan rangkuman hasil penelitian. Kesimpulan harus dapat menjawab pokok permasalahan. Sedangkan Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari aplikasi yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik penelitian ini. Tujuannya adalah agar pihak lain tersebut dapat menyempurnakan aplikasi sehingga bias menjadi lebih baik dan berguna.

