

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini teknologi berkembang dengan sangat pesat yang memiliki konsekuensi di banyak bidang kehidupan manusia, khususnya perkembangan teknologi di bidang *internet*. Terbukti sangat bermanfaat dalam mempermudah kehidupan masyarakat. Penggunaan internet menjadi lebih umum. Ketersediaan *internet* sangat dimanfaatkan oleh seseorang dalam hal memudahkan mendapatkan informasi, mempercepat aktivitas, dan memberikan ruang bagi setiap orang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari [4]. Penerapan teknologi informasi berbasis website akan memberikan kemudahan dan dampak yang baik terhadap pelayanan publik [5]. Jika dalam konteks pelayanan website diperuntukan sebagai *platform* yang tidak hanya menyediakan informasi, maka tujuan dibuatnya *website* tersebut bisa menyesuaikan keinginan dari pemilik bisnis itu sendiri, seperti contohnya melakukan pemesanan atau reservasi, memberikan pelayanan kepada pengguna dan masih banyak lagi.

Ganesha Cafe merupakan usaha bisnis yang bergerak di industri kuliner, bertempat di Jalan Brigadir Jendral. Katamso No.92, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, 40122. Dari hasil wawancara dengan Aulia sebagai pemilik usaha, Ganesha Cafe menawarkan berbagai jenis reservasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya yang beragam. Menurut Surya selaku supervisor, Ganesha

Cafe tidak hanya menerima tamu yang datang langsung, tetapi juga menerima reservasi tempat untuk acara pernikahan dan acara penting lainnya. Jenis makanan yang ditawarkan juga relatif banyak dan beragam jenis berupa *catering* dalam bentuk *mailbox* dan prasmanan. Khusus untuk reservasi *wedding* dan *event buffet*, Ganesha Cafe menawarkan berbagai pilihan paket catering untuk acara *wedding* dan *event buffet*, yaitu Paket *Orchid*, Paket *Lotus*, dan Paket *Magnolia*. Setiap paket dirancang untuk memenuhi berbagai selera dan kebutuhan acara, dengan pilihan makanan yang bervariasi dan fleksibel. Paket *Orchid* menawarkan makanan elegan, paket *Lotus* memberikan variasi menu yang eksotis, sedangkan Paket *Magnolia* menghadirkan cita rasa mewah. Dalam setiap paket, pelanggan dapat memilih makanan dari berbagai kategori, seperti *Food Stall*, *Dessert & Beverages Stall*, yang disesuaikan dengan tema dan selera acara pelanggan. Oleh karena itu, Ganesha Cafe menawarkan pengalaman kuliner yang luas dan beragam untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, Ganesha Cafe menawarkan layanan reservasi, termasuk reservasi untuk acara *Wedding & Engagement* yang menarik perhatian. Menurut Aulia sebagai pemilik resto, ada beberapa jenis reservasi yang menyediakan ruangan dan akan disiapkan secara eksklusif serta menu khusus yang bervariasi. Proses pemesanan melibatkan penggunaan *link Google Form* dan pembayaran diawal melalui validasi di *Whatsapp*. Namun, sistem ini dianggap tidak efektif oleh bagian

administrasi, karena pembayaran melalui sistem *WhatsApp* adalah kesulitan dalam melacak pembayaran yang telah diterima. Misalnya, ketika pelanggan melakukan pembayaran melalui transfer *bank* atau dompet digital, pelanggan mungkin lupa atau gagal memberikan bukti pembayaran yang jelas kepada pihak cafe melalui *WhatsApp*. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan di pihak cafe, karena pada bagian adminidtrasi harus secara manual memeriksa setiap transaksi masuk untuk memastikan bahwa pembayaran telah diterima dan reservasi telah dikonfirmasi.

Dalam konteks penjadwalan pada prosedur reservasi *Event Buffet*, pelanggan dapat memesan acara kecil seperti ulang tahun atau pertemuan biasa dengan *client*. Tempat yang tersedia beragam, mulai dari ruangan *VIP* hingga ruangan *indoor* dan *semi outdoor*. Perbedaan utama dengan reservasi *wedding* adalah dalam pemilihan jadwal. Reservasi *wedding* memerlukan minimal 1 bulan sebelum acara, sementara *Event Buffet* bisa dilakukan minimal 1 hari sebelum acara dimulai. Sistem reservasi yang tidak efisien sangat merugikan pihak administrasi karena rentan menyebabkan tabrakan jadwal antara pelanggan, terutama jika reservasi dilakukan mendekati tanggal acara. Hal ini terjadi karena sistem yang ada tidak terintegrasi dengan kalender, sehingga pengelolaan dan koordinasi jadwal menjadi sangat sulit. Ketika proses verifikasi ketersediaan ruangan dan pencocokan pembayaran dengan reservasi masih dilakukan secara manual dan ini berpotensi menimbulkan situasi di mana dua pelanggan memesan ruangan yang sama pada waktu yang sama. Pelanggan yang telah membayar di

muka sangat mengharapkan kepastian dan kenyamanan bahwa acara mereka akan berlangsung tanpa hambatan.

Menurut Ali selaku bagian reservasi, persiapan matang dilakukan dengan mengadakan *technical meeting* H-7 sebelum acara dengan aturan yang berlaku, yang melibatkan beberapa pihak diantaranya bagian reservasi, catering, pelanggan dan *wedding organizer*. Bagian reservasi bertanggung jawab mempersiapkan dan menawarkan paket menu makanan yang akan disiapkan selama acara dan pelanggan diberikan waktu untuk memilih menu makanan hingga H-2 sebelum acara dimulai, menu makanan yang sudah di pesan setelah H-2 tidak diperbolehkan untuk di ganti dikarenakan sudah mengikuti kesepakatan diawal, jika pelanggan akan tetap ingin merubah menu makanan maka itu akan membuat pihak reservasi kesulitan mengganggu proses persiapan. Pihak reservasi mungkin akan memberikan *charge* kepada pelanggan sehingga makanan yang akan diganti dapat disiapkan saat acara berlangsung, namun itu akan memungkinkan bagi pihak catering menjadi kesulitan dalam menyajikan makanan di waktu yang terbatas. Pihak catering mungkin telah menyiapkan bahan makanan sesuai dengan menu yang dipilih sebelumnya. Namun, perubahan menu dapat memerlukan penambahan jenis bahan makanan yang mungkin tidak tersedia atau sulit didapat dalam waktu singkat.

Dari beberapa uraian masalah yang didapati saat peneliti melakukan

pengelolaan data diatas, diperlukannya solusi yang lebih efektif dan terintegrasi, seperti menciptakan sistem reservasi online yang terotomatisasi dan terpusat berbasis *website* yang dapat diakses oleh pelanggan dikarenakan bersifat *realtime* melalui *platform online* agar pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi yang akan terus diperbaharui setiap saat terkait ketersediaan ruangan yang hendak di reservasi pada Ganesha Cafe.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengkonkretkan masalah menjadi pernyataan yang spesifik untuk difokuskan dalam penelitian, sementara identifikasi masalah adalah proses pengenalan tantangan yang dihadapi selama proses penelitian di Ganesha Cafe. Oleh karena itu, langkah ini merupakan bagian penting dari pembuatan rencana penelitian yang berhasil.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari penelitian di tempat, peneliti mengidentifikasi masalah yang memerlukan beberapa informasi diantaranya:

1. Kurangnya fitur pelacakan pembayaran pada *Whatsapp*, dikarenakan bukti pembayaran akan teselip diantara percakapan lain dengan pelanggan, sehingga mengakibatkan pihak cafe mungkin harus menghabiskan waktu ekstra untuk mencatat dan memverifikasi setiap pembayaran secara

manual, yang dapat meningkatkan risiko kesalahan dan memperlambat proses reservasi.

2. Kurangnya integrasi sistem yang menyebabkan ketidakmampuan dalam memberikan informasi ketersediaan ruangan secara *real-time*. Dalam kasus ini, sistem yang tidak terhubung langsung dengan data ketersediaan ruangan menyebabkan benturan jadwal karena reservasi *wedding* memerlukan penggunaan ruangan secara keseluruhan, sementara reservasi untuk *event buffet* menginginkan penggunaan ruangan yang sama pada hari yang sama. Akibatnya, pelanggan menghadapi batasan penjadwalan dan kesulitan mendapatkan informasi yang akurat tentang ketersediaan ruangan, yang dapat memengaruhi keputusan mereka untuk melakukan reservasi.
3. Ketidaksesuaian informasi antara pembayaran dan reservasi dalam sistem cafe, karena keterbatasan integrasi antara sistem pembayaran dan penjadwalan. Akibatnya, bagian administrasi harus mencocokkan informasi secara manual antara pembayaran dan reservasi, yang meningkatkan kemungkinan kesalahan dan memperlambat proses operasional.
4. Perubahan mendadak dalam menu makanan dapat menyebabkan serangkaian masalah bagi pihak *catering*.

Ketika menu diubah, persiapan bahan makanan yang telah dilakukan sebelumnya mungkin tidak lagi sesuai dengan kebutuhan baru. Hal ini bisa mengakibatkan keterbatasan dalam stok bahan makanan yang tersedia, terutama jika bahan tambahan perlu diperoleh dalam waktu singkat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah yang di dapatkan, maka dapat disimpulkan terkait rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis sistem yang berjalan pada proses bisnis Ganesha Cafe untuk proses reservasi *Wedding* dan *Event Buffet*?
2. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pada Ganesha Cafe untuk proses reservasi *Wedding* dan *Event Buffet*?
3. Bagaimana implementasi dari rancangan sistem informasi pada Ganesha Cafe dalam proses reservasi *Wedding* dan *Event Buffet* ke dalam bahasa pemrograman?
4. Bagaimana pengujian yang dilakukan pada rancangan sistem informasi pada Ganesha Cafe untuk proses reservasi *Wedding* dan *Event Buffet*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada sistem yang berjalan peneliti memiliki maksud dan tujuan yang

jelas dari penelitian ini sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk merancang sistem informasi berbasis *website* pada Ganesha Cafe terkait reservasi *wedding* dan *event buffet*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini, diantara lain yaitu:

1. Menganalisis sistem yang berjalan di Ganesha Cafe untuk *Wedding* dan *Event Buffet* dengan mengumpulkan data tentang proses reservasi yang ada untuk memahami kelemahan dan kebutuhan pengembangan.
2. Merancang dan membangun sistem informasi untuk *Wedding* dan *Event Buffet* di Ganesha dengan membuat antarmuka *website* yang intuitif untuk reservasi online, terintegrasi dengan sistem pembayaran online dan sistem penjadwalan.
3. Mengimplementasikan dari rancangan sistem informasi pada Ganesha Cafe dalam proses reservasi *Wedding* dan *Event Buffet* ke dalam bahasa pemrograman menggunakan teknologi dan *framework* yang sesuai seperti *HTML*, *CSS*, *JavaScript* dan *PHP*.
4. Melakukan pengujian terkait serangkaian tes untuk memastikan kinerja dan kecocokan sistem dengan kebutuhan pengguna pada Ganesha Cafe untuk proses reservasi *Wedding* dan *Event Buffet*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini akan memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan baik itu dari pihak pelanggan dan pihak Ganesha Cafe tentang apa yang mereka rasakan berdasarkan dengan keadaan sesungguhnya pada saat proses reservasi dan mengelola data pelanggan. Beberapa pihak yang merasakan kegunaannya adalah:

1. Bagi Pihak Ganesha Cafe

Melalui penelitian ini dengan mengimplementasikan sistem informasi reservasi online berbasis *website* diharapkan dapat meningkatkan sistem pelayanan dan operasional menjadi lebih baik, efektif dan efisien. Oleh karena itu hal ini dapat membantu meningkatkan daya tarik pelanggan, meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan serta dengan pengelolaan data pelanggan yang terstruktur akan memungkinkan cafe lebih responsif kepada kebutuhan dan preferensi pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Dalam Penelitian ini menjadikan pengetahuan dan pengalaman baru yang berharga saat merancang sistem informasi yang relevandi industri kuliner dan diharapkan dapat memahami yang lebih dalam tantangan dan peluang menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan dalam usaha kecil dan menengah.

3. Bagi Pelanggan

Diharapkan dari penelitian terkait sistem reservasi online yang lebih efisien dan mudah digunakan akan memberikan keuntungan langsung kepada pelanggan. Mereka dapat melakukan reservasi dengan cepat dan mudah, memantau ketersediaan ruangan, dan memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan antara Ganesha Cafe dan pelanggannya.

4. Bagi Peneliti Lain

Peneliti lain yang tertarik dalam pengembangan sistem informasi berbasis web, khususnya dalam konteks pelayanan di industri kuliner, dapat menggunakan temuan dan metodologi penelitian ini sebagai sumber inspirasi dan referensi. Ini juga dapat memperkaya literatur dan pengetahuan yang ada di bidang tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Perlunya membatasi lingkup permasalahan sehingga tujuan dari hasil penelitian terkait perancangan terarah dan tidak meluas, Batasan masalah yang dimaksud sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada proses reservasi khusus untuk acara *Wedding* dan *Event Buffet* di Ganesha Café, dengan penekanan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan pembayaran dan penjadwalan.
2. Analisis penelitian ini akan fokus pada proses pembayaran yang dilakukan melalui *Whatsapp* berupa bukti pembayaran transaksi bank atau *e-wallet*, tidak dengan pembayaran tunai atau metode pembayaran lainnya.
3. Pengelompokkan jenis makanan yang ada di *wedding* dan *event buffet* berupa pilihan paket dengan menu makanan khusus yang sudah tersedia dan berbeda di setiap paketnya, tidak akan membahas jenis menu makanan yang biasa ditawarkan ke pelanggan biasa.
4. Proses *technical meeting* akan dibahas hanya dalam konteks bagaimana data pertemuan tersebut dimasukkan dan dikelola dalam sistem informasi, tanpa membahas detail isi dari *technical meeting* itu sendiri.
5. Penelitian ini tidak akan memperdalam aspek penyediaan bahan baku makanan, karena fokus utamanya adalah pada pengembangan sistem informasi yang memfasilitasi proses reservasi dan pembayaran. Jika pun membahas ketersediaan

menu makanan maka itu akan sebatas pelaporan stok bahan makanan ke pemilik bisnis saja.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Berikut merupakan lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan penulis pada penelitian ini:

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada Ganesha Cafe dilakukan di Jalan Brigadir Jendral. Katamso No.92, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, 40122.

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan berlangsung selama sekitar 4 bulan, dimulai pada awal Mei 2024, dan berikut ini merupakan rincian tabel waktu penelitian:

Tabel 1. 1 Waktu Kegiatan Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	2024															
		Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Observasi																
2.	Wawancara																
3.	Pengumpulan Dokumen																
4.	Analisis Sistem yang Berjalan																
5.	Perancangan Desain Sistem <i>User Interface</i>																
6.	Perancangan Sistem <i>Database</i>																
7.	Implementasi Sistem																
8.	Pengujian Sistem																
9.	Evaluasi Sistem																
10.	Maintenance Sistem																

1.7 Sistematika Penulisan

Secara umum sistematika penulisan tugas akhir dalam beberapa bab dibagi dengan pokok pokok pembahasan yang berbeda, sistematikan penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan, kegunaan, lokasi, dan jadwal penelitian, dan sistematika penulisan dibahas dalam bab ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan untuk membuat laporan tentang perancangan Sistem Informasi Reservasi *Wedding* dan *Event Buffet* di Ganesha Cafe.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup informasi tentang objek penelitian, tempat penelitian, teknik penelitian yang digunakan penulis, pendekatan dan pengembangan sistem, dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi perancangan desain, hasil desain dari perancangan, dan hasil pengujian akan dibahas dalam bab ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini mencakup kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem serta rekomendasi untuk langkah-langkah lanjutan pengembangan sistem di tempat penelitian.