

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini telah berkembang pesat, khususnya teknologi informasi yang telah banyak memberikan manfaat dan kemudahan di berbagai aspek kehidupan manusia, baik di bidang pendidikan, hiburan, sosial, hingga ke dalam dunia bisnis. Kini, peran teknologi informasi dianggap menjadi faktor yang berperan penting dari kemajuan suatu bisnis baik dalam penghematan waktu maupun penghematan tenaga kerja. Salah satu sektor bisnis yang mulai banyak berkembang di Indonesia akhir-akhir ini adalah bisnis kafe. Menurut Purnama & Pralina (2016), “Restoran adalah tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamunya baik berupa makanan atau minuman” [3].

Jumlah pelanggan kafe yang terus meningkat menjadikan bisnis kafe di Indonesia menjadi suatu bisnis yang menjanjikan dan paling diminati. Karena, hampir seluruh lapisan masyarakat pernah ataupun sering mengunjungi kafe, mulai dari kalangan pelajar, mahasiswa, pegawai kantoran, hingga lapisan masyarakat lainnya. Di era modern seperti sekarang ini fungsi kafe tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk makan dan menikmati waktu luang saja, karena banyak kafe yang mulai berinovasi untuk mengembangkan tempatnya menjadi *co-working-space*, sehingga kafe juga dapat dijadikan sebagai tempat yang nyaman untuk bekerja dengan didukung fasilitas yang menunjang pekerjaan dan memanjakan pelanggannya, seperti desain interior yang menarik, akses *wifi* gratis,

dan juga kualitas menu dan pelayanannya yang memuaskan. Seiring dengan meningkatnya minat dan daya tarik masyarakat untuk datang ke kafe, tentu menuntut pemilik kafe untuk terus meningkatkan pelayanan sehingga pelanggan yang berkunjung merasa nyaman.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di kafe Warung Bajet, tempat yang peneliti jadikan sebagai objek penelitian, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan, di mana jumlah pertumbuhan pelanggan yang terus mengalami peningkatan tidak dibarengi dengan pelayanan yang cepat dan akurat, karena sistem pelayanannya masih menggunakan cara konvensional. Utama et al (2016) berpendapat bahwa pemesanan makanan secara manual terkesan tidak efektif dan memungkinkan terjadinya kesalahan penulisan yang berakibat pesanan tidak sesuai dan adanya pesanan yang rangkap. Selain itu, dalam proses pemesanan manual sering terjadi kesalahan dalam urutan pemesanan akibat bertumpuknya nota pemesanan yang berdampak negatif pada kepuasan pelanggan [4].

Proses pemesanan menu di Warung Bajet masih dilakukan secara manual yaitu, pelanggan datang ke kafe kemudian pelayan menghampiri pelanggan dengan memberikan buku menu dan nota pesanan. Setelah itu pelanggan melihat menu dan menuliskan pesannya pada nota pesanan. Ketika selesai memesan, pelanggan memanggil pelayan dan memberikan kembali kertas pesanan, lalu pelayan menuju dapur untuk menuliskan lagi pesanan dari pelanggan, baru setelah itu bagian dapur membaca pesanan dan mulai mengolahnya. Dengan sistem ini muncul beberapa permasalahan seperti, ketika menu yang dipesan oleh pelanggan

tidak tersedia atau habis, pelayan harus bolak-balik dari bagian dapur ke meja pelanggan untuk mengkonfirmasi dan memperbaharui pesanan pelanggan. Hal itu kurang efektif karena membuat waktu pemesanan menjadi lebih lama. Permasalahan lain juga terjadi ketika kondisi kafe sedang ramai, buku menu yang tersedia tidak sama dengan meja yang ada, sehingga masing-masing meja harus menunggu giliran. Belum lagi jika terjadi kelalaian dalam mencatat menu pesanan yang mengakibatkan makanan yang diantarkan ke meja pelanggan tidak sesuai. Pada proses pembayaran terkadang terjadi kesalahan input karena masih menggunakan alat kalkulator printer (mesin kasir) yang digunakan oleh kasir untuk menginputkan satu persatu data pesanan dari nota pesanan. Dalam hal pembuatan laporan, masalah yang dialami Warung Bajet saat ini adalah ketika laporan bulanan akan dibuat, data yang diperlukan adalah hasil cetak laporan harian yang dikumpulkan dari mesin kasir, di mana mesin tersebut memiliki kelemahan yaitu hanya bisa sekali mencetak laporan hasil transaksi harian dalam satu hari. Hal ini tentu beresiko ketika hasil cetak laporan harian yang telah dikumpulkan mengalami kerusakan atau hilang, karena riwayat transaksi harian sebelumnya tidak dapat dicetak kembali.

Berangkat dari berbagai permasalahan tersebut maka peneliti memiliki suatu gagasan yaitu merancang sistem informasi pemesanan menu makanan dan minuman beserta pelaporan berbasis website yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan dan operasional guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan menunjang proses bisnis untuk kemajuan kafe Warung Bajet. Adapun layanan yang diberikan dari perancangan sistem informasi pemesanan

menu makanan dan minuman beserta pelaporan ini nantinya pelanggan akan menggunakan *smartphone* mereka masing-masing untuk membuka *website* pemesanan, didalamnya nanti akan menampilkan menu apa saja yang tersedia dan bisa dipilih. Pelanggan bisa menentukan kuantitas pesanan dan memberikan catatan, ketika pelanggan selesai memilih, pesanan akan diketahui oleh bagian dapur setelah terlebih dahulu dikonfirmasi oleh pelayan, barulah pesanan akan segera dibuatkan. Untuk sistem pelaporan nantinya setiap transaksi harian akan disimpan ke dalam *database* yang memudahkan dalam pengambilan data ketika laporan bulanan akan dibuat.

Untuk membangun aplikasi tersebut peneliti menggunakan aplikasi berbasis *website* agar dapat mempermudah akses pengguna menggunakan *browser* melalui *smartphone*. Selain itu, sistem pemesanan yang akan dibangun nantinya menggunakan *database* yang sudah terintegrasi agar setiap data yang dibutuhkan bisa saling terhubung.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa peneliti bermaksud untuk membangun sistem informasi pemesanan menu makanan dan minuman pada kafe Warung Bajet dengan judul “SISTEM INFORMASI PEMESANAN MENU KUDAPAN (SIMENUKU) BERBASIS WEBSITE DI WARUNG BAJET”. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan dan operasional agar menjadi lebih efektif, cepat, akurat dan menunjang proses bisnis untuk kemajuan kafe Warung Bajet.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Dalam mengidentifikasi dan merumuskan masalah, peneliti sebelumnya telah melakukan pengumpulan data langsung dari Warung Bajet terkhusus mengenai sistem pelayanan yang sedang terjadi, lalu mendapatkan data permasalahan tersebut melalui pengamatan sesuai fakta yang ada di lapangan. Berikut identifikasi dan rumusan masalahnya.

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Setelah mendapatkan data dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak khususnya yang terlibat di dalam sistem pelayanan Warung Bajet, maka peneliti melakukan identifikasi masalah terkait permasalahan yang dihadapi berikut ini:

1. Proses pemesanan menu masih dilakukan secara konvensional menggunakan media kertas yang memungkinkan terjadinya kesalahan dalam mencatat menu pesanan akibat kelalaian dalam menulis.
2. Buku menu yang tersedia tidak sama jumlahnya dengan meja yang ada.
3. Pelayanan terkadang menjadi kurang efektif dikala ada menu yang habis/tidak tersedia ataupun ada penambahan menu yang dipesan, pelayan harus kembali ke meja pelanggan untuk memperbaruinya.
4. Pada proses pembayaran terkadang terjadi kesalahan *input* data pesanan dan membutuhkan waktu lebih lama untuk menginputkan data pesanan ke mesin kasir dari nota pesanan.
5. Dalam membuat laporan bulanan masih membutuhkan data hasil cetak laporan harian dari mesin kasir.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pemesanan, pembayaran, dan pembuatan laporan yang sedang berjalan di Warung Bajet?
2. Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan menu kudapan pada Warung Bajet?
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pemesanan menu kudapan tersebut?
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pemesanan, pembayaran, dan pembuatan laporan tersebut guna mengoptimalkan sistem pelayanan pada Warung Bajet?

### **1.3. Maksud Dan Tujuan**

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Pemesanan Menu Kudapan berbasis *website* pada Warung Bajet yang dapat mengoptimalkan sistem pelayanan dan memudahkan pelanggan dalam memesan makanan dan minuman yang mereka inginkan.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem pemesanan, pembayaran, dan pembuatan laporan yang sedang berjalan di Warung Bajet.
2. Membuat perancangan sistem informasi pemesanan menu kudapan berbasis *website* pada Warung Bajet.
3. Menguji sistem informasi pemesanan menu kudapan berbasis *website* pada Warung Bajet.
4. Mengimplementasikan sistem informasi pemesanan, pembayaran, dan pembuatan laporan yang dibangun agar memudahkan pelanggan dalam memesan dan mengoptimalkan proses bisnis di Warung Bajet.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung ataupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

##### **1.4.1. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan solusi atas permasalahan yang terjadi di Warung Bajet, sehingga dengan adanya Sistem Informasi Pemesanan Menu Kudapan berbasis *website* yang dibangun ini dapat membantu mengoptimalkan sistem pelayanan yang sudah ada.

##### **1.4.2. Kegunaan Akademis**

Kegunaan akademis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengembang ilmu pengetahuan

Dapat memberikan suatu karya penelitian yang dapat mendukung dalam pengembangan aplikasi pemesanan berbasis *website*, khususnya di lingkungan Universitas Komputer Indonesia.

## 2. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini peneliti mendapatkan pengalaman dan wawasan yang mendalam terkait pengimplementasian sistem informasi ke dalam proyek yang nyata dan dibutuhkan oleh masyarakat.

## 3. Bagi pihak lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mahasiswa atau siapapun yang akan mengembangkan dan meneliti lebih dalam pada bidang yang serupa.

### **1.5. Batasan Masalah**

1. Sistem informasi pemesanan menu kudapan berbasis website ini hanya mencakup tentang pemesanan, pembayaran dan pelaporan pada Warung Bajet.
2. Cakupan penggunaan aplikasi hanya terbatas jika pelanggan makan di tempat.
3. Tidak membahas stok bahan baku tetapi hanya stok menunya saja.
4. Pada sistem ini metode pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan tetap menggunakan uang tunai.
5. Tidak dibuatkan sistem yang dapat memberikan promo atau diskon ke pelanggan.
6. Laporan yang dibuat tidak termasuk laporan pendapatan.

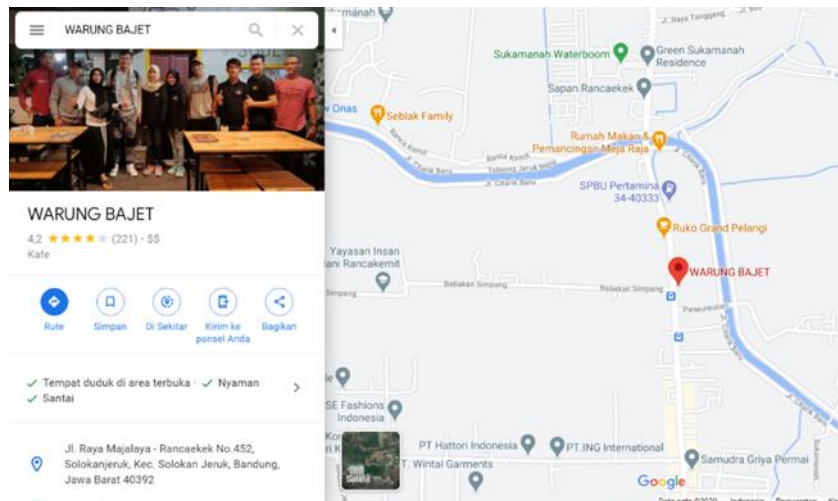


## 1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Lokasi

- a. Nama Perusahaan: Warung Bajet
- b. Alamat Perusahaan: Jl. Raya Majalaya – Rancaekek No.452, Solokanjeruk, Kec. Solokan Jeruk, Bandung, Jawa Barat 40392



**Gambar 1. 1 Lokasi Objek Penelitian Dilihat dari Maps**

(Sumber: Google.com)

### 2. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan selama lebih kurang empat bulan, dari awal bulan april sampai dengan pertengahan bulan juli tahun 2021.

**Tabel 1. 1 Waktu Penelitian**

Nama Kegiatan	Tahun 2021															
	April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identifikasi Kebutuhan	■	■	■	■												
a. Observasi		■	■													
b. Wawancara	■	■														
c. Analisis Dokumen				■												
2. Pembuatan Aplikasi					■	■	■	■	■	■	■	■				
a. Perencanaan Alur dan Desain					■	■										
b. Perancangan Database							■	■								
c. Pengkodean								■	■	■	■	■				
3. Pengujian Aplikasi													■	■		
4. Perbaikan Aplikasi													■	■		

### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bagian ini akan dikemukakan pendahuluan yang berisi Latar Belakang, Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Pembatasan Masalah dan Sistematik Penulisan.

#### 2. BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bagian ini akan membahas tentang teori-teori yang relevan dengan topik usulan penelitian yang mendukung perancangan.

#### 3. BAB III: ANALISIS DAN PERANCANGAN

Berisikan uraian mengenai profil Perusahaan, metode yang digunakan penulis dalam menentukan penulisan yaitu metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem dan metodologinya dan analisis yang berjalan.

#### 4. BAB IV: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi yang dibangun, uji coba dan hasil pengujian sistem.

#### 5. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.