

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis yang terjadi saat ini tidak dapat terlepas dari peran sebuah teknologi. Beberapa manfaat dari penggunaan teknologi yang salah satunya adalah kemampuan mengkoordinasikan hampir seluruh informasi dan kegiatan penting dari mulai perusahaan kepada karyawan, konsumen bahkan pemasok. Akan tetapi sering kali ditemukan perusahaan ataupun organisasi yang masih menggunakan cara bisnis tradisional atau manual dalam menjalankan dan mengelola usaha mereka. Cara bisnis tradisional ini dianggap lambat dan tidak efisien, baik dalam pengolahan data, pemrosesan data, maupun setiap terjadi perubahan data, karena setiap data atau informasi harus diperbaiki secara manual. Cara ini cenderung tidak cocok apabila dijalankan di suatu perusahaan atau organisasi yang sedang berkembang karena memiliki tingkat efektifitas yang rendah. Sehingga adanya teknologi sangat dibutuhkan untuk menggantikan peran bisnis tradisional menuju arah yang lebih baik dengan mengedepankan aspek kepuasan konsumen.

Sistem Informasi merupakan sebuah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah satu kesatuan informasi yang saling terkait dan saling mendukung sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya. Informasi sekarang bisa kita akses melalui internet. Di dunia bisnis sistem informasi dapat dipergunakan untuk membuat sebuah proses bisnis menjadi lebih mudah.

Café merupakan usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah – pindah dengan memiliki tujuan memperoleh keuntungan. Café juga dapat diartikan sebagai suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman. Café bukanlah hal baru yang kita temui, disetiap daerah pasti memiliki café. Setiap café diharuskan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanannya agar dapat menciptakan kepuasan konsumennya yang akan berpengaruh

terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan adalah hasil penilaian dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Dikarenakan menjamurnya bisnis café yang ada di Indonesia, membuat persaingan antar bisnis café semakin ketat, baik di bidang pelayanan, maupun di bidang produk atau makanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Terdapat beberapa kasus yang peneliti temukan, antara lain keterlambatan pelayan mendatangi pelanggan dan keterbatasan jumlah pelayan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Apabila ada penambahan makanan dan perubahan harga, membutuhkan biaya untuk mengubah menu makanan.

Cafe merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang kuliner yang menyediakan makanan dan minuman agar pelanggan mendapatkan kebutuhan yang di inginkan dengan suasana santai dan nyaman. Beberapa cafe menyediakan fasilitas yang menarik dan nyaman yang berguna untuk membuat para pelanggannya menjadi betah dan kemungkinan besar akan kembali lagi kesana.

Café k20 adalah salah satu kafe yang terletak di kawasan bintangor sektor 3, Kota Tangerang Selatan. Letak café ini sangat strategis dan tergabung dengan bengkel motor, sehingga tak heran jika banyak customer bengkel berdatangan tidak hanya untuk mereparasi motornya tapi juga untuk menikmati menu yang tersedia pada di café ini. Biasanya konsumen bengkel akan datang ke café pada saat menunggu kendaraannya di perbaiki atau sekedar di variasi yang terkadang membutuhkan waktu yang lama dan disini lah tercipta café k20 guna membuat para konsumen bengkel senang dan nyaman pada saat menunggu.

Bisnis *FnB* atau *Food And Beverage* disaat pandemi memang sangat terasa dampaknya, mulai dari pengurangan konsumen, pengurangan karyawan sampai pengurangan bahan baku makanan/minuman guna meminimalisir kerugian akibat dari pandemi ini. Karyawan atau kru sampai konsumen pun diharuskan menjaga jaraknya sampai pada keputusan untuk tidak menerima *dine in* atau makan ditempat sesuai dengan anjuran dari pemerintah guna memutus mata rantai Covid-19.

Saat pandemi ini semua serba hati-hati dan terbatas, bahkan penggunaan masker dan hand sanitizer pun belum dapat maksimal dalam upaya pencegahan penyebarannya. Oleh karena itu, beberapa perusahaan mulai dari minimarket, supermarket, restaurant, sampai café membatasi proses bisnis nya. Ada banyak perubahan yang diharuskan pada saat kondisi seperti ini, mulai dari penjualan online, diskon besar-besaran sampai ada beberapa perusahaan yang turun kejalan guna menstabilkan omset. Ada pula beberapa perusahaan FnB yang menjadikan pandemi ini untuk evaluasi besar-besaran mulai dari peluncuran menu baru sampai perubahan pada proses pemesanannya, tidak sedikit dari perusahaan FnB ini yang merubah sistem pemesanan mereka menjadi bentuk digitalisasi guna mengurangi kontak langsung antara karyawan dan konsumen.

Makanan yang dipesan dicatat pelayan menggunakan kertas. Penggunaan kertas secara terus menerus mempengaruhi keuangan dan mempengaruhi peningkatan produksi kertas dengan penebangan pohon secara terus menerus yang dapat mempengaruhi keseimbangan alam. Semakin banyak kertas yang digunakan akan semakin sering terjadi penebangan pohon. Kesalahan dalam pemesanan juga sering terjadi, pelanggan memesan menu A tetapi yang disajikan menu yang berbeda. Berdasarkan kasus yang sering ditemui, penelitian ini merancang sistem yang diimplementasikan ke aplikasi *mobile*. Sistem ini memiliki tujuan untuk membantu café menyajikan menu makanan dan minuman dalam bentuk modern serta membantu mengurangi kontak langsung, membantu konsumen mengetahui stok yang tersedia dan yang habis pada makanan dan minuman, mempersingkat waktu dalam proses pemesanan, serta dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam pemesanan. Maka tujuan penelitian ini juga merujuk kepada pokok permasalahan tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini berupa sistem yang mana sebagai wadah untuk dapat membantu restoran dalam menyajikan menu makanan dan minuman, membantu pelanggan dalam mengetahui informasi dari makanan dan minuman, mempersingkat waktu dalam pemesanan makanan, dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam pemesanan makanan ataupun minuman, dan dapat mengurangi biaya pemakaian kertas serta alat tulis.

Aplikasi yang akan dibahas pada penelitian kali ini adalah aplikasi pemesanan menu pada café. Aplikasi yang menawarkan kemudahan dalam pengelolaan data pesanan secara realtime, mencatat transaksi yang dilakukan oleh pelanggan, serta pengolahan data keuangan (penjualan, pemasukan tambahan, dan pengeluaran), selain itu juga aplikasi ini diharapkan mengurangi adanya kontak langsung antara pegawai café dengan konsumen di saat pandemic seperti ini. Terinspirasi dari beberapa restaurant yang ada di Tangerang selatan yang beberapa diantaranya sudah mengadopsi sistem ini dengan baik, Adapun kekurangan dari sistemnya, mereka dengan senang menerima masukan-masukan yang membangun dari para konsumennya. Namun kebanyakan restaurant menerapkan sistem untuk makan dahulu dan bayar setelahnya, namun ada saja pelanggan yang memang lupa membayar dan bahkan sengaja tidak membayar dengan alasan lupa. Hal itu menjadi pertimbangan penulis dalam pembuatan aplikasi ini, maka penulis ingin untuk bayar terlebih dahulu baru makan untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam proses pembayaran.

Untuk menghindari pembahasan yang meluas, maka dalam tugas akhir ini ditetapkan batasan masalah, yang dibahas pada tugas akhir ini hanya meliputi perancangan sistem menggunakan bahasa pemrograman berbasis web. Dari latar belakang yang sudah dijelaskan maka penulis akan menuangkannya dalam sebuah bentuk yang akan dijadikan tugas akhir dengan judul **"SISTEM APLIKASI PEMESANAN CAFÉK20 BERBASIS WEB"**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan, ada beberapa masalah sebagai berikut

1. Bagaimana dengan adanya sistem pemesanan akan mempermudah proses pemesanan sehingga lebih terurut dan mengurangi complain dari konsumen?
2. Bagaimana dengan adanya sistem tersebut dapat membantu mengurangi terkena paparan virus pada saat pandemi?

Identifikasi diatas adalah sebagai rumusan masalah yang akan dibahas mengenai perancangan sistem informasi pemesana café berbasis web untuk upaya membantu para pelanggan maupun karyawan serta pemilik café dalam menjalankan usahanya.

1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar pembahasan skripsi ini tidak meluas maka akan dibatasi dengan ruang lingkup dan batasan masalah yang hanya akan sebatas pemesanan pada café agar para pelanggan mendapatkan informasi terbaru.

1.4. Maksud dan Tujuan penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Perancangan Sistem Aplikasi Pemesanan Menu ini dibuat dengan maksud untuk membantu para usaha café. Agar para pelaku bisnis dapat lebih mudah dalam proses manajemen café sehingga dapat meminimalisir kesalahan pada pesanan.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Lalu Adapun tujuan dari aplikasi antara lain ialah :

1. Memberikan kemudahan dalam mengelola café sehingga lebih terorganisir serta meminimalisir terlewatnya orderan dan mengurangi complain dari konsumen.
2. Untuk mendukung peranan pemerintah dalam mengurangi kontak langsung pada saat pandemic.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

A. Bagi Konsumen

Penulisan ini diharapkan dapat mempermudah customer pada saat pemesanan, serta diharapkan dapat mengurangi kontak langsung terutama pada saat pandemic.

B. Bagi Pengusaha

Dapat mempermudah dalam proses pemesanan serta diharapkan meningkatkan pelayanan pada saat proses pemesanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memahami lebih jelas laporan ini dengan memberikan gambaran terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Materi penulisan yang tertera pada Laporan Tugas Akhir ini dikelompokkan menjadi 5 Bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan penulis. Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup & batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan dasar teori yang berupa pengertian dan definisi yang berasal dari pustaka yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian tersebut, seperti teori dasar yang menjelaskan konsep dasar sistem, konsep dasar informasi, serta tinjauan studi yang membahas teori-teori hasil penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai metode yang digunakan pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dan pembahasan analisa sistem yang berjalan dalam pembuatan modul ujian pada pengembangan aplikasi E-Learning.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian yang dilakukan untuk diungkapkan dalam bentuk narasi yang menggambarkan penelitian secara lengkap.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat semua referensi untuk tugas akhir ini.

LAMPIRAN

Dokumen-dokumen tambahan yang dilampirkan untuk melengkapi laporan utama.



