

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fenomena atau kejadian yang menjadi fokus penelitian dan dijadikan sumber data untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sugiyono, 2019). Objek penelitian dapat berupa entitas, peristiwa, situasi, atau fenomena yang akan menjadi fokus kajian dalam penelitian. Objek penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah proses pemesanan makanan di restoran Ismaya Group. *The People's Café* adalah salah satu restoran Ismaya Group yang berlokasi di Gandaria City Mall Lt 1. Alasan memilih restoran ini menjadi objek penelitian adalah karena kondisi *traffic* restoran yang cukup ramai tidak hanya saat *weekend* tapi juga saat *weekday*. Selain itu proses bisnisnya pun masih belum menggunakan teknologi secara maksimal.

3.1.1 Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena atau kejadian yang melibatkan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode studi lapangan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yang terdiri dari observasi dan wawancara.

1. Observasi

Hasil pengamatan diperoleh melalui observasi langsung di lokasi restoran Ismaya Group yaitu *The People's Café* yang ada di Gandaria City Mall. Hasil pengamatan akan dijelaskan pada Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Laporan Pengamatan Lokasi Restoran

Hari/Tanggal	Senin, 3 April 2023
Waktu pengamatan	12.00 WIB
Lokasi yang diamati	<i>The People's Café</i> Gandaria City Mall

Pengamat	Abdul Fattah
Tujuan	Mengetahui aktivitas yang terjadi di lokasi restoran
Catatan Hasil Pengamatan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Traffic</i> restoran yang cukup ramai mengingat lokasi restoran yang dekat dengan gedung perkantoran Gandaria 8 Office Tower dan waktu sudah memasuki jam makan siang 2. Pelayan berjumlah 3 orang, 1 orang <i>standby</i>, sedangkan 2 orang lagi sedang melayani pelanggan lain 3. Pelanggan datang ke restoran dan bertanya apakah ada meja kosong 4. Pelayan yang menyambut dengan ramah mengantarkan pelanggan ke meja kosong 5. Pelayan mengambil buku menu dan memberikannya ke pelanggan 6. Sambil menunggu pelanggan memilih menu, pelayan tersebut melayani pelanggan lain yang baru datang karena keterbatasan jumlah karyawan 7. Pelanggan tadi menunggu sambil melihat pelayan datang ke mejanya untuk mencatat pesannya 8. Pelayan datang dan mencatat pesanan di sebuah kertas 9. Pelayan memberikan kertas catatan tersebut ke kasir 10. Kasir memasukkan data pesanan ke POS kasir menggunakan <i>ESB Service</i>, lalu mencetak struk pesanan untuk di proses ke bagian dapur 11. Koki menerima struk pesanan lalu memproses pesanan 12. Setelah pesanan selesai, pelayan mengambil pesanan tersebut dan mengantarkannya ke meja pelanggan 13. Pelanggan yang sudah selesai makan lalu mengantri untuk bayar di kasir 	

2. Wawancara

Proses ini melibatkan pengumpulan dan eksplorasi informasi melalui wawancara dan observasi terhadap pelanggan dan pelayan di lokasi terkait. Kemudian, informasi tersebut dianalisis dan diklasifikasikan menggunakan teknik Elisitasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan baru yang sesuai dengan harapan pengguna terkait fitur-fitur pada aplikasi pemesanan makanan. Responden dalam tahap

wawancara ini adalah pelanggan dan pelayan yang ada di *The People's Café* Gandaria City Mall.

Hasil wawancara pertama (1) dengan Bapak Farhan sebagai pelayan di *The People's Café* Gandaria City Mall dengan hasil wawancara yang tertuang pada Tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.2 Hasil Wawancara Pelayan Restoran

Hari/Tanggal	Rabu, 5 April 2023	
Waktu wawancara	14.00 WIB	
Lokasi wawancara	<i>The People's Café</i> Gandaria City Mall	
Narasumber	Ibnu Rachal Farhansyah	
Profesi	Pelayan Restoran <i>The People's Café</i> Gandaria City	
Tema	Proses pemesanan makanan di restoran	
Tujuan	Mengetahui kebutuhan-kebutuhan pengguna untuk Sistem informasi pemesanan makanan	
Catatan Hasil Wawancara		
	Pertanyaan	Jawaban
	Bagaimana proses penerimaan pesanan makanan saat ini dilakukan di restoran ini?	Saat ini, kami menerima pesanan makanan secara langsung dari pelanggan di meja mereka. Kami mencatat pesanan secara manual menggunakan catatan tulis atau pesanan kertas
	Apakah Anda mengalami kesulitan atau tantangan dalam mencatat pesanan pelanggan dengan metode yang sedang digunakan?	Terkadang, saat restoran sangat ramai, sulit untuk mengingat semua pesanan dengan benar dan cepat. Beberapa pelanggan mungkin juga memberikan pesanan dengan keinginan khusus yang sulit untuk diingat secara tepat.
	Bagaimana sistem pengambilan pesanan pelanggan di restoran ini? Apakah menggunakan catatan tulis atau melalui sistem komputer?	Di restoran ini, kami mencatat pesanan di sebuah kertas lalu bagian kasir memasukkan pesanan langsung ke dalam sistem komputer lalu

	mencetaknya dan memberikan struk tersebut ke bagian dapur
Apakah Anda menggunakan sistem pembayaran digital atau masih menggunakan pembayaran tunai?	Di restoran ini, kami menerima pembayaran menggunakan kedua metode, baik pembayaran tunai maupun pembayaran digital. Pelanggan dapat memilih metode pembayaran yang mereka pilih saat di kasir

Hasil wawancara kedua (2) dengan Bapak Bobby sebagai pelanggan di *The People's Café* Gandaria City Mall dengan hasil wawancara yang tertuang pada Tabel 3.3 di bawah ini.

Tabel 3.3 Hasil Wawancara Pelanggan Ismaya Group

Hari/Tanggal	Kamis, 27 April 2023	
Waktu wawancara	14.00 WIB	
Lokasi wawancara	<i>The People's Café</i> Gandaria City Mall	
Narasumber	Bobby Mahardhika	
Profesi	Pegawai Swasta	
Tema	Proses pemesanan makanan di restoran	
Tujuan	Mengetahui kebutuhan-kebutuhan pengguna untuk sistem informasi pemesanan makanan	
Catatan Hasil Wawancara		
	Pertanyaan	Jawaban
	Bagaimana pengalaman Anda dalam melakukan pemesanan makanan di Ismaya Group?	Pengalaman saya dalam melakukan pemesanan makanan di restoran ini cukup baik. Meskipun prosesnya masih konvensional, tetapi pelayan selalu ramah dan membantu
	Apakah Anda merasa proses pemesanan makanan saat ini cukup efisien?	Saya merasa proses pemesanan makanan yang dilakukan saat ini agak lambat dan memakan waktu. Kadang-kadang harus menunggu lama untuk

	memesan. Belum lagi jika <i>traffic</i> sedang ramai.
Bagaimana pendapat Anda mengenai waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pemesanan makanan saat ini?	Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pemesanan makanan saat ini bisa cukup lama, terutama saat restoran sedang ramai
Apakah Anda pernah membandingkan pengalaman pemesanan makanan di restoran ini dengan restoran lain yang menggunakan sistem pemesanan modern?	Saya pernah membandingkan pengalaman pemesanan makanan di restoran ini dengan restoran lain yang menggunakan sistem pemesanan modern. Secara umum, restoran dengan sistem pemesanan modern lebih efisien dan nyaman
Bagaimana Anda berpikir sistem pemesanan makanan yang lebih terautomatisasi dapat meningkatkan pengalaman pemesanan Anda?	Saya berpikir sistem pemesanan makanan yang lebih terautomatisasi dapat meningkatkan pengalaman pemesanan saya. Prosesnya akan lebih cepat, akurat, dan memungkinkan adanya kustomisasi pesanan.
Apakah Anda memiliki saran atau harapan terkait perbaikan proses pemesanan makanan di restoran Ismaya Group?	Saya harap restoran ini dapat mempertimbangkan penggunaan sistem pemesanan yang lebih canggih dan terautomatisasi. Hal ini akan memudahkan pelanggan dalam memesan makanan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

3.1.3 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan pada pengembangan sistem informasi pemesanan makanan di restoran Ismaya Group adalah metode *Agile Software Development* dengan menggunakan model *Scrum*. Metode ini dirasa tepat karena perubahan dalam kebutuhan bisnis dan kebutuhan pengguna dapat terjadi sewaktu-waktu, sehingga pengembangan perangkat

lunak harus berjalan dengan cepat dan fleksibel. Berikut adalah langkah-langkah Scrum yang dilakukan:

1. *Product Backlog*

Product Backlog adalah daftar item yang menjelaskan fitur, perbaikan, dan tugas yang diperlukan untuk membangun sistem informasi pemesanan makanan. Biasanya berisi deskripsi singkat dari tugas atau fitur, estimasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya, dan tingkat prioritas. *Product Backlog* bersifat dinamis dan dapat berubah seiring dengan perubahan dalam kebutuhan produk atau bisnis.

2. *Sprint*

Rencana kegiatan disusun untuk kebutuhan yang terdaftar dalam daftar tugas (backlog) dengan jangka waktu pelaksanaan selama 14 hari kerja. Tujuan dari *sprint* ini adalah untuk memastikan bahwa Tim *Scrum* memiliki pemahaman yang konkret tentang tujuan yang harus dicapai selama periode *sprint* dan bagaimana tugas-tugas akan diselesaikan.

3. *Daily Scrum*

Melakukan *stand-up meeting* harian untuk membahas perkembangan kegiatan pengembangan sistem informasi pemesanan makanan. Biasanya berlangsung selama 15 menit atau kurang dan dilakukan secara rutin pada waktu dan lokasi yang sama setiap harinya.

4. *Sprint Review*

Tahap ini untuk meninjau hasil *sprint* yang bertujuan untuk membahas apa yang dicapai selama *sprint* dan menentukan apa yang dapat ditingkatkan untuk *sprint* berikutnya. *Sprint review* memberikan kesempatan untuk membahas dan mengevaluasi hasil *sprint* sebelum memulai *sprint* berikutnya.

5. *Sprint Retrospective*

Tahap ini untuk meninjau proses *sprint* dan membuat rencana untuk peningkatan untuk *sprint* berikutnya. Tujuannya adalah

untuk membahas hal yang berjalan baik dan buruk selama *sprint*, dan membuat daftar aksi untuk memperbaiki proses *sprint* berikutnya.

Selama setiap iterasi dalam kegiatan pengembangan, terdapat serangkaian kegiatan yang dilakukan, seperti berikut ini:

1. Analisa Kebutuhan Sistem

Pada tahapan ini, dilakukan penilaian atau evaluasi terhadap pengguna sistem untuk memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai persyaratan perangkat lunak yang diperlukan oleh mereka.

2. Desain

Selama tahap desain, sistem direncanakan melalui proses pembuatan desain arsitektur, desain proses bisnis, desain database, dan desain antarmuka pengguna. *Unified Modeling Language* (UML) digunakan sebagai alat bantu dalam tahap ini.

3. Penulisan Kode

Pada tahapan ini, dilakukan implementasi kode program dengan menggunakan bahasa pemrograman *JavaScript* dan memanfaatkan *framework React Native*.

4. *Testing*

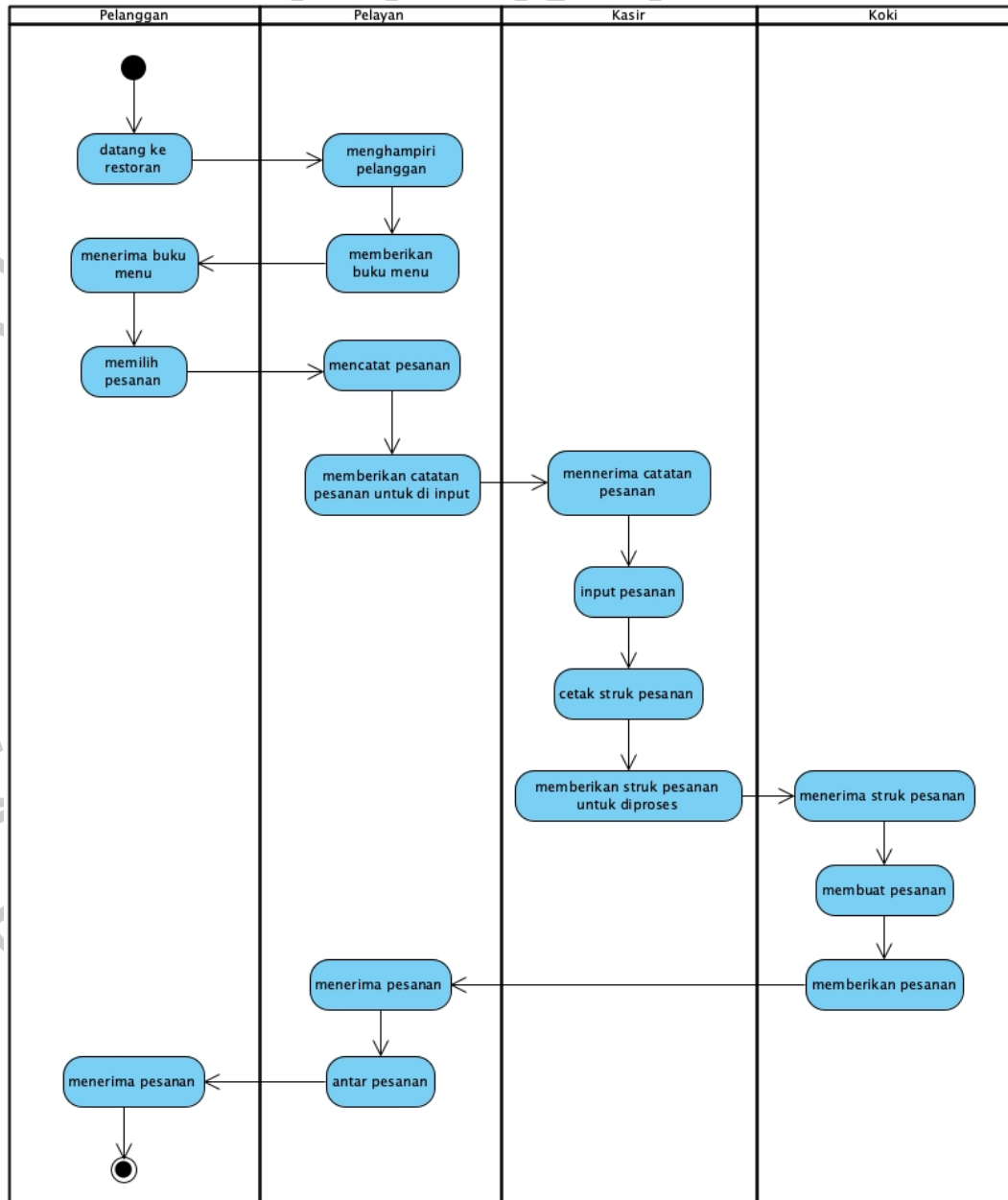
Pada tahapan ini, *testing* dilakukan sebagai langkah untuk mengurangi kesalahan (error) dan memastikan bahwa hasil yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode pengujian *black box*.

5. *Support*

Pada tahapan ini, *support* dilakukan untuk merespons perubahan yang diminta oleh pengguna setelah keluaran telah diserahkan kepada mereka. Perubahan tersebut dapat muncul karena kesalahan yang tidak terdeteksi selama proses pengujian atau untuk menyesuaikan dengan kebutuhan atau lingkungan yang baru.

3.2 Analisis Sistem Berjalan

Pada bagian ini dilakukan analisis sistem yang sudah ada terkait proses pemesanan makanan di restoran Ismaya Group. Proses analisis sistem sendiri dilakukan untuk mengetahui segala aktivitas yang terjadi selama pengembangan sistem dan mencari tahu permasalahan yang terjadi terhadap sistem yang sudah ada



dan sudah dijalankan. Adapun proses bisnis yang berjalan dijelaskan pada *Activity Diagram* yang dapat dilihat pada Gambar 3.2 di bawah ini.

Gambar 3.1 *Activity Diagram* Memesan Makanan

Berdasarkan *Activity Diagram* pada Gambar 3.2 di atas, berikut adalah penjelasan mengenai alur proses bisnisnya.

1. Pelanggan datang ke restoran
2. Pelayan menghampiri pelanggan, lalu mengarahkan tempat kosong yang tersedia sambil memberikan buku menu
3. Pelanggan menerima buku menu, lalu memilih menu
4. Pelayan mencatat pesanan, lalu memberikan catatan tersebut ke kasir
5. Kasir menerima catatan pesanan, lalu input pesanan
6. Kasir mencetak struk pesanan, lalu memberikan struk tersebut ke koki untuk diproses
7. Koki menerima struk pesanan, lalu membuat pesanan
8. Pesanan yang sudah jadi diberikan kepada pelayan
9. Pelayan menerima pesanan lalu memberikannya kepada pelanggan

3.3 Analisis Permasalahan

3.3.2 Permasalahan yang Dihadapi

Setelah melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan, terlihat adanya beberapa permasalahan yang dihadapi. Beberapa dari permasalahan tersebut dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Proses pemesanan makanan masih dilakukan secara konvensional yaitu dengan buku menu, dan mencatatnya dalam kertas sehingga timbul celah kesalahan yang dapat terjadi seperti kesalahan mencatat pesanan, kertas catatan pesanan yang menumpuk dan bersiko hilang tercecer, ataupun keterbatasan jumlah pelayan terutama saat kondisi sedang ramai pelanggan.
2. Belum adanya sebuah sistem sebagai media untuk melakukan pemesanan makanan dengan *self order* untuk menghemat waktu menjadi lebih efisien.

3.3.3 Alternatif Pemecahan Masalah

Setelah mengkaji beberapa permasalahan yang dihadapi, penelitian ini menawarkan beberapa alternatif solusi yang dapat membantu dan menjadi referensi bagi restoran Ismaya Group. Alternatif pemecahan masalah tersebut yaitu menggantikan sistem yang sedang berjalan dengan

sistem berbasis aplikasi *mobile* sebagai *platform* untuk melakukan pemesanan menu, sehingga pelanggan yang datang bisa melihat dan memsani menu langsung dari perangkat *mobile* mereka sehingga menjadi lebih praktis dan hemat waktu.

3.3 Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan sistem terdiri dari dua jenis, yaitu kebutuhan fungsional dan kebutuhan nonfungsional. Kebutuhan fungsional mencakup proses-proses yang akan dijalankan oleh sistem, sedangkan kebutuhan nonfungsional digunakan untuk menentukan spesifikasi sistem. Berikut merupakan analisis kebutuhan sistem fungsional dan nonfungsional yang tertuang pada Tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3.4 Analisa Kebutuhan Sistem

Fungsional	
Saya ingin sistem dapat	
No.	Keterangan Kebutuhan
1.	Menampilkan halaman utama
2.	Menampilkan daftar menu
3.	Menampilkan detail informasi menu
4.	Melakukan pemesanan
5.	Menampilkan detail pesanan
6.	Melakukan konfirmasi pesanan
7.	Menampilkan total harga
8.	Melakukan pembayaran
Non Fungsional	
1.	<i>User friendly</i>
2.	<i>Responsive</i>