

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri makanan dan minuman. Transformasi digital ini mendorong pelaku usaha untuk mengadopsi sistem yang lebih modern guna meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Di tengah gaya hidup masyarakat yang semakin dinamis dan serba praktis, layanan berbasis digital seperti pemesanan makanan secara online menjadi pilihan utama karena menawarkan kenyamanan, kecepatan, dan fleksibilitas. Digitalisasi dalam industri makanan dan minuman juga turut mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang menguntungkan pelaku UMKM, terutama dalam hal peningkatan daya saing dan jangkauan pasar [1]. Selain memberikan kemudahan bagi konsumen, digitalisasi memungkinkan pemilik usaha untuk mengelola operasional secara lebih akurat dan real-time, menjadikan teknologi bukan lagi sebagai pelengkap, tetapi sebagai kebutuhan utama dalam strategi bisnis modern [2].

Namun di sisi lain, masih banyak UMKM atau kafe berskala kecil dan menengah yang belum mengadopsi sistem digital secara menyeluruh. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah ketergantungan pada proses pemesanan manual yang dilakukan melalui kasir atau pelayan. Proses ini memiliki berbagai keterbatasan, seperti risiko kesalahan pencatatan pesanan, antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta komunikasi yang tidak efektif antara pelayan dan dapur. Masalah-masalah tersebut sering kali berujung pada penurunan kepuasan pelanggan dan menurunnya efisiensi operasional, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pelanggan. Oleh karena itu, adopsi sistem pemesanan online menjadi sangat penting bagi UMKM untuk dapat bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif dan mengutamakan kecepatan serta akurasi layanan [3].

Kebutuhan akan transformasi digital ini juga dirasakan oleh berbagai kafe yang sedang berkembang, termasuk salah satunya adalah Uptown Café. Uptown Café merupakan salah satu kafe yang sedang berkembang dan berlokasi di rooftop Student Castle, daerah Kledokan, Caturtunggal, Kecamatan Depok. Kafe ini berfokus pada penyediaan makanan dan minuman ringan dengan suasana yang santai dan nyaman bagi para pelanggannya [4]. Namun dalam operasionalnya, Uptown Café masih menghadapi beberapa permasalahan yang umum dijumpai pada kafe skala UMKM. Salah satunya adalah sistem pemesanan yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Saat ini, meskipun telah menggunakan sistem untuk mencatat pesanan, proses input tetap dilakukan secara manual oleh kasir. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Uptown Café, salah satu kendala utama yang dihadapi dalam operasional harian adalah antrean yang kerap terjadi saat pelanggan harus melakukan pemesanan langsung di meja kasir. Kondisi ini tidak hanya memperlambat alur pelayanan, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan pesanan serta membebani staf dalam menangani pesanan secara manual satu per satu. Keadaan tersebut menunjukkan perlunya penerapan sistem yang lebih efisien untuk mendukung produktivitas operasional dan menjaga kualitas layanan kepada pelanggan [5].

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan solusi berupa sistem informasi pemesanan makanan berbasis web yang dapat digunakan secara langsung oleh pelanggan dari meja mereka masing-masing. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melihat tampilan menu secara lengkap, memilih makanan dan minuman yang diinginkan, serta melakukan pemesanan tanpa harus menunggu di antrean kasir. Dengan adanya sistem digital, pelanggan akan mendapatkan layanan yang lebih cepat dan akurat. Sementara itu, pihak pengelola juga memperoleh manfaat berupa efisiensi operasional, pengurangan beban kerja staf, serta kemudahan dalam melakukan rekap dan analisis data pesanan secara otomatis. Sistem ini tidak hanya mempercepat alur pelayanan, tetapi juga meminimalkan kesalahan dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan [6].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan perancangan dan pembuatan sistem informasi pemesanan makanan berbasis web pada Uptown Café. Sistem ini diharapkan dapat dirancang untuk mengoptimalkan proses pemesanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Dengan menerapkan sistem yang terintegrasi secara real-time, Uptown Café diharapkan mampu mengikuti tren digitalisasi yang sedang berkembang dan tetap kompetitif di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, berikut merupakan rumusan masalah yang ada:

1. Bagaimana merancang sistem pemesanan berbasis web yang dapat diakses langsung oleh pengguna Uptown Café tanpa memerlukan input manual oleh kasir?
2. Bagaimana sistem pemesanan berbasis web yang dapat meningkatkan pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pelanggan di Uptown Café, terutama saat jam sibuk?
3. Bagaimana merancang sistem pemesanan berbasis web yang dapat memberikan rekomendasi menu kepada pelanggan berdasarkan data pembelian terbanyak di Uptown Café?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada lingkup tertentu guna menghindari perluasan pembahasan yang tidak relevan dengan tujuan utama, dengan batasan sebagai berikut:

1. Merancang *website* sebagai platform digital untuk pencatatan pemesanan, tanpa mencakup sistem pembayaran (*payment*) maupun aplikasi perangkat lunak lain seperti aplikasi *mobile*.
2. Pembuatan *website* ini ditujukan secara khusus untuk usaha Uptown Café.

3. Proses Pengembangan *website* akan melibatkan responden terbatas, seperti staf, kasir, dan pemilik kafe, sehingga hasil yang nanti diperoleh mungkin tidak mencerminkan pandangan semua pihak yang terlibat di Uptown Café.
4. Fitur rekomendasi menu pada *website* hanya didasarkan pada data pembelian terbanyak oleh pelanggan, tanpa menggunakan metode analisis lanjutan seperti data mining atau algoritma *machine learning*

Penelitian ini akan lebih menekankan pada aspek pemesanan, pencatatan serta pengolahan data, dan tidak membahas aspek lain seperti analisis data maupun pemasaran online.

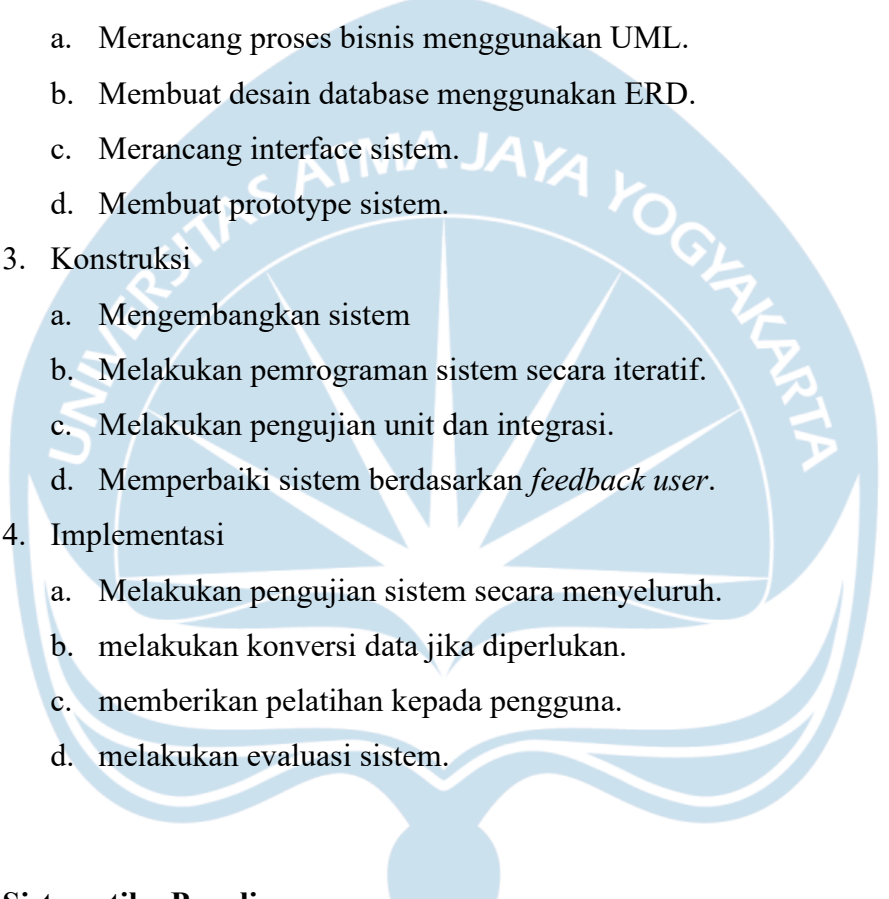
D. Tujuan Penelitian

1. Merancang sistem pemesanan berbasis web yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara langsung dari meja mereka.
2. Memberikan Solusi yang meningkatkan pengalaman pelanggan di Uptown Café dengan menyediakan sistem yang lebih cepat serta akurat dalam pengelolaan pemesanan.
3. Merancang fitur rekomendasi menu pada sistem pemesanan berbasis web yang didasarkan pada pembelian produk terbanyak, guna membantu pelanggan dalam menentukan pilihan menu.

E. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini guna mendukung perancangan serta pembuatan proyek ini menggunakan metode *RAD (Rapid Application Development)* yang mengadopsi prinsip-prinsip *Agile development*. RAD merupakan salah satu metode pengembangan sistem yang bersifat *incremental* terutama untuk waktu pengerjaan yang pendek, sementara Agile sendiri merupakan pendekatan yang menekankan fleksibilitas serta kolaborasi dalam pengembangan perangkat lunak. Adapun tahapan-tahapan dalam metode RAD yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Perencanaan Kebutuhan

- 
- a. Mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan sistem.
 - b. Menganalisis permasalahan yang ada.
 - c. Mengumpulkan data melalui wawancara.
 - d. Analisis kebutuhan.
 2. Desain Pengguna (*User Desain*)
 - a. Merancang proses bisnis menggunakan UML.
 - b. Membuat desain database menggunakan ERD.
 - c. Merancang interface sistem.
 - d. Membuat prototype sistem.
 3. Konstruksi
 - a. Mengembangkan sistem
 - b. Melakukan pemrograman sistem secara iteratif.
 - c. Melakukan pengujian unit dan integrasi.
 - d. Memperbaiki sistem berdasarkan *feedback user*.
 4. Implementasi
 - a. Melakukan pengujian sistem secara menyeluruh.
 - b. melakukan konversi data jika diperlukan.
 - c. memberikan pelatihan kepada pengguna.
 - d. melakukan evaluasi sistem.

F. Sistematika Penulisan

Pada penyusunan penulisan tugas akhir ini, perancangan serta pembuatan proyek disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam perancangan serta pembuatan sistem Perancangan dan pembuatan sistem pemesanan di Uptown Café berbasis *website* ini.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi ringkasan penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan atau kesamaan, yang digunakan sebagai referensi untuk membantu penulis dalam merancang sistem.

3. Bab III Landasan Teori

Bab ini berisi kumpulan teori yang dapat membantu penulis dalam proses perancangan sistem.

4. Bab IV Analisis dan Perancangan Sistem

Bab ini berisi analisis dan perancangan terhadap sistem yang akan dikembangkan.

5. Bab V Implementasi dan Pengujian Sistem

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil implementasi dan pengujian terhadap sistem yang telah dibuat.

6. Bab VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terkait penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan uraian yang disajikan pada bab-bab sebelumnya.