

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Saat ini, gaya hidup masyarakat khususnya daerah perkotaan telah mengalami perubahan salah satunya adalah makan. Makan tidak hanya menjadi kegiatan untuk memenuhi kebutuhan, melainkan menjadi wadah untuk seseorang bersantai, berkumpul, dan menghabiskan waktu. Oleh karena itu, tempat makan seperti kafe dituntut untuk tidak hanya bisa memenuhi kebutuhan nutrisi saja, namun juga dituntut untuk menjadi tempat yang dapat memberikan pelanggan nuansa serta pengalaman baru. Berdasarkan sebuah penelitian yang dilakukan di Sleman, Yogyakarta menunjukkan jika keluarga lebih memilih untuk makan di luar rumah sebagai bentuk kegiatan rekreatif [1]. Berdasarkan uraian di atas, dapat diasumsikan bahwa kegiatan makan di luar rumah tidak hanya untuk mengisi nutrisi ke dalam tubuh melainkan juga sebagai wadah baru untuk mencari nuansa dan pengalaman baru, serta mempererat hubungan dengan teman maupun keluarga.

Dalam beberapa tahun terakhir, industri *Food and Beverage (F&B)* mengalami peningkatan yang sangat pesat, salah satunya kafe. Kafe adalah tempat memesan makanan dan minuman dan juga menjadi tempat bersantai [2]. Pada kota-kota besar seperti Yogyakarta yang merupakan kota wisata sekaligus kota pelajar, Jumlah kafe terus bertambah setiap tahunnya, hal ini membuat persaingan semakin ketat. Sejalan dengan peningkatan jumlahnya, kafe-kafe dituntut untuk melakukan inovasi dari berbagai aspek seperti menu dan tempat, namun inovasi yang paling dibutuhkan yaitu dari segi pelayanan. Pelayanan yang baik, ramah, praktis, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi daya tarik tersendiri di tengah ketatnya persaingan pasar [3].

Pada umumnya operasional kafe yang belum digitalisasi dilakukan secara manual, mulai dari menu, pemesanan, serta reservasi. Operasional yang manual ini menyebabkan pelayanan kurang praktis dan sering kali menyebabkan

beberapa masalah seperti kesalahan pencatatan pesanan atau reservasi, pesanan terlewat, serta antrean di depan kasir ketika mau memesan pada saat jam-jam sibuk. Permasalahan di atas yang dapat menyebabkan suatu kafe tidak dapat bersaing dengan yang lain [4].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik kafe, permasalahan di atas juga dialami oleh kafe Opak Kopi, di mana kafe ini masih menerapkan operasional manual, seperti pemesanan makanan dan minuman, pencatatan pesanan, dan reservasi meja. Dalam proses pemesanan, pelanggan harus mengantre untuk mengambil buku menu beserta kertas untuk bisa memesan makanan maupun minuman pada saat jam-jam sibuk. Pencatatan pesanan yang dilakukan secara manual dengan menuliskannya di kertas dapat memperbesar peluang kesalahan pesanan karena pelayan harus bisa mengerti setiap tulisan dari pelanggan. Reservasi meja masih dilakukan dengan cara mengirim pesan kepada admin menggunakan aplikasi *WhatsApp*, hal ini dapat menyebabkan reservasi terlewat dikarenakan tertimpa baik dengan pesan reservasi yang lain maupun dengan pesan pribadi. Pencatatan pesanan yang masih manual menyebabkan pemilik kafe tidak tahu mengenai data statistik penjualan pada kafenya dan juga tidak dapat mengetahui pemasukan setiap bulannya.

Melihat permasalahan yang dialami oleh Opak Kopi, kebutuhan sistem informasi yang menangani operasional kafe menjadi sangat dibutuhkan bagi Opak Kopi. Sistem informasi terintegrasi dan modern bisa menjadi solusi bagi Opak Kopi untuk menangani permasalahan pemesanan di mana pelanggan bisa memesan tanpa perlu mengambil buku menu dan kertas di kasir dan juga mengurangi risiko kesalahan pesanan. Pemilik dapat melihat performa bisnisnya melalui *dashboard* yang terhubung dengan data operasional tanpa harus datang langsung ke lokasi. Sistem reservasi *online* dapat membantu karyawan untuk mendata dan menyiapkan tempat agar tidak ada kesalahan dalam mengatur kapasitas pengunjung.

Seiring dengan kebutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi dan modern untuk operasional kafe, perkembangan teknologi diharapkan mampu untuk memberikan solusi untuk tantangan tersebut. Teknologi digital sudah

diterapkan di berbagai bidang, termasuk dalam dunia kuliner. Penerapan teknologi berbasis *website* dalam dunia kuliner memungkinkan melakukan proses pemesanan, pencatatan pesanan, reservasi tempat, dan manajemen stok. Hal ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dan juga membantu pemilik usaha untuk memantau bisnisnya dari mana pun dan kapan pun [5].

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan di atas, pembangunan *website Point of Sale* untuk kafe Opak Kopi merupakan hal yang penting dan mendesak. Hal ini dilakukan guna memperlancar proses operasional pelayanan serta meningkatkan pelayanan kafe Opak Kopi terhadap pelanggan. Dengan pembangunan sistem ini, kafe Opak Kopi diharapkan dapat bersaing dengan kafe lain ditengah-tengah perkembangan dunia kuliner yang pesat dan dinamis ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diberikan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diangkat adalah bagaimana membangun sistem berbasis *website* untuk kafe Opak Kopi untuk mempermudah proses operasional seperti pemesanan, reservasi, serta pemantauan kinerja kafe oleh pemilik kafe?

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah. Adapun batasan-batasan tersebut antara lain:

1. *Website* tidak menangani masalah stok bahan baku.
2. *Website* tidak menangani penggajian karyawan.
3. *Webiste* tidak menangani proses *refund*.
4. *Website* tidak menangani pemesanan untuk *take-away*
5. *Webiste* tidak menangani presensi karyawan
6. Notifikasi hanya terbatas pada *website*, tidak melalui sms atau email.
7. *Website* hanya ditujukan terhadap kafe Opak Kopi dan tidak dikomersialkan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun *platform* operasional kafe berbasis *website* untuk kafe Opak Kopi, agar mempermudah proses operasional seperti pemesanan, reservasi, pencatatan pesanan dan reservasi, serta pemantauan kinerja kafe oleh pemilik kafe.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki metode yang digunakan untuk membangun *platform* sistem informasi operasional kafe berbasis *website*. Adapun metode yang digunakan adalah *waterfall*, metode ini sangat cocok dengan pembangunan sistem ini karena setiap tahap harus dilewati satu persatu, dan kebutuhan yang sudah jelas tanpa banyak perubahan. Tahapan – tahapan tersebut antara lain:

1. Studi Literatur

Studi literatur adalah kegiatan melakukan riset dengan topik yang relevan sebagai referensi untuk mendukung suatu penelitian. Riset ini biasanya bersumber dari artikel, jurnal, dan makalah. Kegiatan ini akan membantu dalam proses pembangunan *website* yang akan dibuat.

2. Wawancara

Wawancara merupakan tahap yang penting dalam pembangunan suatu *platform*. Pada tahap ini wawancara akan dilakukan dengan pihak Opak Kopi untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan mendapatkan gambaran tentang sistem yang akan dibangun.

3. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan merupakan proses pengolahan informasi baik dari hasil studi literatur maupun wawancara. Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan *Use Case diagram* dengan tujuan agar sistem memiliki dokumentasi yang jelas dan dapat menjelaskan alur dari sistem yang akan dibuat. Pada tahap ini pula dilakukan pembuatan *Entity Relasional Database* (ERD) yang bertujuan untuk pembuatan *database* mulai dari penentuan tabel, atribut, serta relasinya dengan tabel lain.

4. Perancangan Sistem

Pada tahap ini dilakukan perancangan *website* berdasarkan informasi yang sudah diolah pada proses analisis kebutuhan. Pada tahap peneliti melakukan perancangan arsitektur basis data serta desain dari tampilan antar muka yang ramah bagi pengguna. Tahap ini dilakukan dengan tujuan dapat memiliki gambaran yang jelas mengenai sistem yang akan dibuat.

5. Implementasi Sistem

Tahap ini merupakan tahap dimulainya pembangunan sistem yang telah dirancang dan didesain sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan penulisan kode program menggunakan *framework* React Typescript sebagai *front-end* dan *framework* Express.js sebagai *back-end*.

6. Pengujian

Tahap ini *website* yang sudah dibangun akan diuji dengan tujuan untuk mengetahui kesalahan ataupun *error*, dan jika ditemukan maka akan diperbaiki agar *website* dapat digunakan sesuai harapan dan tanpa ada masalah.

7. Maintenance

Pada tahap *website* yang telah dibangun dan dilakukan pengujian akan ditinjau kembali untuk memastikan jika *websitenya* sudah tidak ada masalah sebelum akhirnya dilakukan peluncuran agar dapat digunakan.

F. Sistematika Penulisan

Pada penulisan tugas akhir ini memiliki sistematika penulisan yang dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam pembangunan *website Point of Sale* kafe pada kafe Opak Kopi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang dijadikan kajian pustaka dalam pembuatan tugas akhir ini. Pustaka ini bersumber dari penelitian terdahulu baik dalam bentuk jurnal, artikel maupun makalah.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori dasar yang digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori dasar tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan *website* serta penulisan yang akan dilakukan.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas mengenai analisis kebutuhan serta rancangan desain *website* yang akan dibangun.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN PERANGKAT LUNAK

Bab ini membahas mengenai implementasi dari kebutuhan dan desain yang telah dibuat, serta membahas tentang pengujian terhadap *website* yang telah dibangun.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan atas pembangunan *website* yang telah dilakukan, serta berisi saran agar ke depannya dapat lebih baik.