

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia usaha. Digitalisasi kini tidak hanya diterapkan oleh perusahaan-perusahaan besar, tetapi juga menjadi kebutuhan penting bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu sektor UMKM yang mengalami perkembangan pesat adalah bidang kuliner. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, jumlah usaha makanan dan minuman di Indonesia mencapai 4,85 juta unit, menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya (BPS, 2023)[1]. Pertumbuhan ini didorong oleh tingginya minat masyarakat terhadap produk kuliner serta perubahan gaya hidup yang mengutamakan kepraktisan dan kecepatan dalam pelayanan.

Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha di bidang ini, tantangan yang dihadapi pun semakin kompleks. Persaingan yang semakin ketat serta meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang cepat dan akurat menjadi salah satu hambatan yang perlu diatasi oleh para pelaku UMKM.

Rumah Makan Cita Rasa, sebuah usaha kuliner yang berlokasi di Kapuas Hulu, Kalimantan Barat, merupakan salah satu contoh UMKM yang saat ini masih menggunakan metode konvensional dalam proses pemesanan makanan. Sistem pemesanan masih dilakukan secara langsung di tempat atau melalui telepon. Cara ini sering kali menyebabkan kesalahan pencatatan, keterlambatan pelayanan, dan kurang efisien dalam pengelolaan data pesanan.

Melihat kondisi tersebut, dibutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu proses pemesanan menjadi lebih tertata dan modern. Solusi yang ditawarkan adalah dengan membangun sistem informasi pemesanan makanan berbasis *website*. Melalui sistem ini, pelanggan dapat melihat menu, melakukan pemesanan, serta mendapatkan konfirmasi secara langsung. Sementara itu, bagi pihak pengelola,

sistem ini akan sangat membantu dalam mencatat transaksi, memantau penjualan, serta menganalisis preferensi pelanggan. Pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional UMKM dan memperluas jangkauan pasar[2]. Hal serupa juga yang menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan dan loyalitas pelanggan[3].

Di sisi lain, digitalisasi Rumah Makan Cita Rasa diharapkan dapat menjadi contoh nyata bagi UMKM lain di daerah Kapuas Hulu untuk mulai bertransformasi secara digital. Oleh karena itu, pengembangan sistem pemesanan makanan berbasis *website* ini bukan hanya sekadar kebutuhan teknis, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk mendukung perkembangan usaha sekaligus meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Sistem pemesanan makanan pada Rumah Makan Cita Rasa saat ini masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan berbagai kendala, seperti kesalahan pencatatan pesanan dan keterlambatan pelayanan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada kepuasan pelanggan maupun efektivitas operasional rumah makan. Oleh karena itu, diperlukan pembangunan sistem informasi pemesanan makanan berbasis *website* yang mampu membantu proses pemesanan menjadi lebih cepat, akurat, serta terintegrasi dengan baik sesuai kebutuhan operasional Rumah Makan Cita Rasa.

1.3. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa batasan penelitian. Batasan-batasan yang diterapkan antara lain:

- 1) Sistem yang dikembangkan hanya berfokus pada proses pemesanan makanan dan manajemen menu pada Rumah Makan Cita Rasa.
- 2) Sistem berbasis *website* dan diakses oleh tiga peran utama: pelanggan, Admin dan *Owner* (pemilik rumah makan)
- 3) Sistem pembayaran digital yang digunakan terbatas pada integrasi dengan Midtrans sebagai penyedia layanan pembayaran, mencakup metode seperti

transfer bank, *E-wallet*, dan kartu kredit.

- 4) Sistem tidak mencakup manajemen keuangan menyeluruh seperti laporan pajak, manajemen penggajian, dan akuntansi lengkap.
- 5) Sistem tidak mencakup pengelolaan bahan baku secara rinci atau integrasi langsung dengan dapur.

1.4. Pertanyaan Penelitian

- 1) Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan makanan berbasis *website* yang sesuai dengan kebutuhan operasional Rumah Makan Cita Rasa?
- 2) Bagaimana mengintegrasikan layanan pembayaran digital menggunakan Midtrans ke dalam sistem pemesanan makanan berbasis *website*?
- 3) Bagaimana memastikan fungsionalitas pemesanan, pengelolaan transaksi, dan pembayaran berjalan sesuai kebutuhan pengguna?

1.5. Tujuan Penelitian

- 1) Merancang dan membangun sistem informasi pemesanan makanan berbasis *website* untuk mendukung operasional Rumah Makan Cita Rasa.
- 2) Mengintegrasikan sistem dengan layanan pembayaran digital Midtrans guna mempermudah dan mengamankan proses transaksi.
- 3) Menguji fungsionalitas sistem melalui *Black Box Testing* dan pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS). untuk memastikan fitur pemesanan, pengelolaan transaksi, dan pembayaran berjalan sesuai kebutuhan pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemrograman web, khususnya

dengan menambah literatur dan referensi ilmiah terkait penerapan *framework* Laravel dalam pembangunan sistem informasi pemesanan makanan berbasis *website*.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Rumah Makan Cita Rasa dalam meningkatkan efisiensi Operasional dan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran secara daring. Bagi pelaku UMKM lainnya, sistem ini dapat menjadi contoh penerapan digitalisasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan pasar.

