

**BAB 1****PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah memberikan pengaruh yang besar bagi dunia teknologi informasi dan telekomunikasi. Segala sesuatu hal menggunakan teknologi sangat diminati oleh semua kalangan, sehingga terdapat beragam aktivitas yang mengalami perubahan dari yang berbentuk Konvensional menjadi bentuk digital (Aswari, Santos Butar-Butar, and Halimatusha'diah 2020). Namun masih terdapat permasalahan yang teridentifikasi diantaranya dari segi pelayanan dan aspek operasional dalam proses pemesanan makanan atau minuman. Dari sisi operasional masalah yang teridentifikasi adalah tidak adanya informasi mengenai stok menu yang tersedia sehingga pelanggan harus menanyakan kepada pelayan restoran untuk mendapatkan informasi terkait stok makanan atau minuman yang tersedia, juga tidak adanya menu checkout sehingga pelayan harus membaca daftar menu pesanan yang dipilih untuk mengkonfirmasi pesanan di mana dirasa kurang efektif karena harus memakan banyak waktu (R. Kurniawan, Sutawan, and Amalia 2019).

Selain itu proses pemesanan makanan pada suatu restoran merupakan salah satu hal yang paling penting dalam bisnis restoran (Aulia and Zakir 2019). Oleh karena itu penggunaan teknologi diperlukan untuk mempermudah proses pemesanan, penyampaian data, proses pembayaran dan pembuatan laporan lebih mudah sehingga dapat mengurangi kesalahan (Nurpandi and Liki 2021). Berdasarkan permasalahan yang terdapat, penyelesaian masalah ini menggunakan aplikasi berbasis web untuk pelayanan kepada pelanggan pada proses pemesanan sampai pembayaran. Salah satu bentuk untuk memenuhi kepuasan konsumen, aplikasi ini dirancang sesuai kebutuhan yang ada. Mempermudah Pelanggan dan pihak restoran dalam efektifitas waktu perkerja menjadi lebih efisien (Ariawan, Triayudi, and Sholihati 2020).

Dengan konsep Electronic Menu (E-Menu), memungkinkan pelanggan untuk dapat melihat menu secara digital melalui perangkat mobile milik pelanggan,

dimana tiap pelanggan dapat menginstall aplikasi ataupun mengakses website dari pihak restoran untuk melihat produk dan melakukan pemesanan makanan atau minuman melalui perangkat *mobile* pelanggan sendiri dengan men-generate QR code yang tersedia di masing-masing meja (Anas and Faisal 2020). Sehingga dapat meminimalisir interaksi antar pelanggan dan pegawai, kesalahan pemesanan oleh pegawai, dan meningkatkan efisiensi waktu untuk melakukan pemesanan. Setelah pelanggan melakukan pemesanan, maka pesanan tersebut akan diterima oleh pihak pegawai berupa list order yang dipesan oleh pelanggan sehingga pemesanan dapat langsung diproses.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tompoh, Sentinuwo, and Sinsuw 2016) dengan judul Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Restoran Berbasis Android yang membahas mengenai permasalahan yang tidak jauh berbeda yaitu masalah seputar pihak restoran yang membutuhkan sistem yang dapat mengatur dan manajemen pemesanan menu sesuai dengan kebutuhan pelanggan, juga kebutuhan pihak restoran tersebut. Sistem ini dapat mempermudah pihak restoran seperti mengatur antrian pesanan sesuai waktu pemesanan pelanggan, mengatur status ketersediaan menu secara real-time, dan dapat mengontrol jumlah pesanan, sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada framework yang digunakan yaitu ionic, android, dan juga apache cordova dimana peneliti menggunakan ReactJs, MongoDB, dan HTML.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurpandi and Liki 2021) dengan judul “Perancangan dan Pembangunan Aplikasi *Electronic* Menu Restoran” pada penelitian ini aplikasi E-menu yang telah dibuat hanya terdiri dari tiga level pengguna yaitu administrator, karyawan, dan pemilik yang tidak tersedia untuk pelanggan, sedangkan pada perancangan yang dilakukan oleh penelitian ini merancang untuk level pelanggan atau *customer* sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi seputar histori pemesanan yang telah dilakukan.

Pada perbandingan penelitian ketiga peneliti mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Rismaniah, Widiyanto, and Setiyorini 2020) yang berjudul “Sistem Informasi Penjualan Makanan Dan Minuman Di Wejie Kopi Berbasis Web”

kekurangan dan Permasalahan yang ditemukan pada penelitian tersebut adalah dalam membahas sistem transaksi yang masih manual dan belum optimal dalam pengelolaan data seperti lambatnya proses pencarian data, dan rekap laporan transaksi yang masih lambat dan tidak akurat. sedangkan pada penelitian penulis terdapat fasilitas pemantauan status order sehingga transaksi otomatis tercatat *by system*.

Pada penelitian ini terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya, dimana pelanggan dapat dengan mudah memesan dan melakukan pembayaran menu yang telah dipesan melalui website Hosit Bangka Kuliner dengan fitur payment gateway yang tersedia untuk mempermudah transaksi dengan berbagai macam metode pembayaran. Serta disini pemilik usaha dapat mengatur dan melakukan update jumlah persediaan barang serta mengontrol pesanan yang masuk. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melakukan rancang bangun aplikasi E-menu demi mempermudah pelanggan dalam memesan makanan dan minuman pada restoran dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Mempermudah pelanggan yang dimaksudkan itu adalah pelanggan dapat datang ke restoran lalu langsung mencari tempat duduknya dan tidak perlu mengantri karena pemesanannya sudah dilakukan lewat smartphone masing-masing, sehingga tercipta-nya interaksi manusia komputer (*human computer interaction*). Diharapkan juga sistem ini dapat memaksimalkan jangkauan pemasaran, persaingan, dan peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan mengambil topik Tugas Akhir dengan judul **“Rancang Bangun Aplikasi E-menu Berbasis Website Pada Restoran Hosit Bangka Kuliner”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah yang akan dibahas pada laporan Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana melakukan rancang bangun aplikasi E-menu untuk mengubah proses pemesanan makanan yang awalnya berupa buku menu manual menjadi digital menu pada restoran Hosit-Hosit Bangka Kuliner?

2. Bagaimana merancang prototype aplikasi *E-menu* yang mudah dioperasikan dan digunakan oleh semua karyawan dan pelanggan dengan rantang usia yang berbeda-beda?
3. Bagaimana mencapai user experience yang maksimal dengan menerapkan metode prototype?

### 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penelitian studi ini adalah:

1. Membuat perancangan aplikasi E-menu pada restoran Hosit-Hosit Bangka Kuliner guna meminimalisir fleksibilitas waktu.
2. Membuat perancangan aplikasi E-menu yang singkat, padat, jelas dan ramah pengguna sehingga mudah dioperasikan pelanggan maupun karyawan.
3. Rancangan *Prototype* aplikasi E-menu ini dapat meminimalisir interaksi yang tidak perlu antara pegawai dengan pelanggan.

### 1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah:

1. Mempermudah pencatatan transaksi harian yang terjadi di restoran.
2. Membuat manajemen waktu yang lebih baik dalam proses pemesanan makanan.
3. Meminimalisir kesalahan pemesanan yang biasa terjadi dalam proses manual.
4. Mengubah proses pemesanan manual menjadi digital.

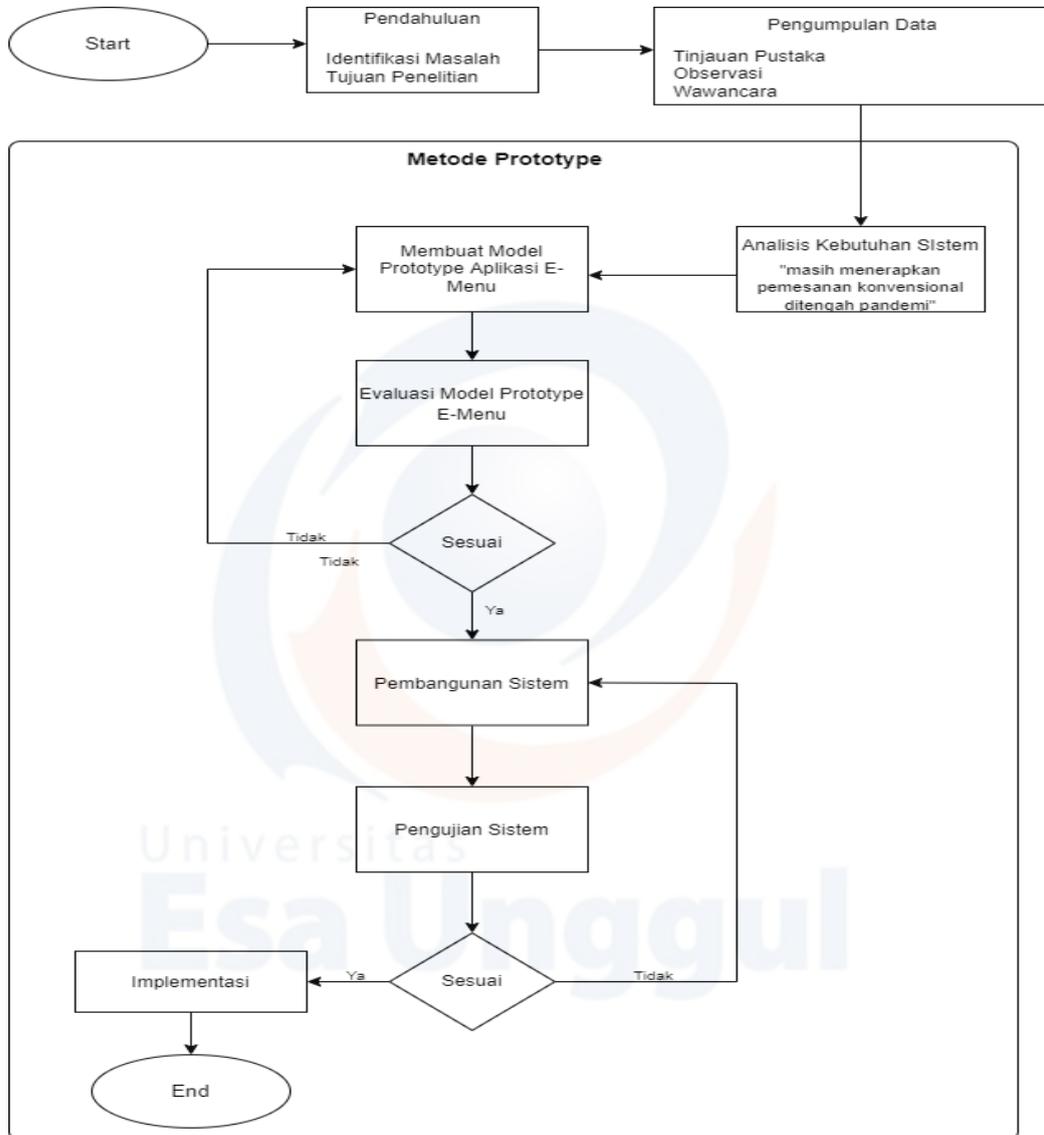
### 1.5 Lingkup Tugas Akhir

Adapun batasan masalah yang dikemukakan dalam lingkup tugas akhir penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian tugas akhir ini tampilan aplikasi E-Menu dibuat menggunakan HTML, CSS, ReactJs.
2. Hasil implementasi aplikasi dibuat dalam bentuk *prototype* aplikasi web-mobile.

3. Penerapan pendekatan metode prototype digunakan dalam proses pengembangan aplikasi website E-menu.

### 1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

### 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab, antara lain:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

**2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan pengetahuan umum yang tersaji dalam penulisan tugas akhir sehingga menjadi dasar penulisan studi teoritis sesuai kaidah kerangka berfikir yang telah dibuat.

**3. BAB III METODE**

Menjelaskan mengenai metode penelitian, parameter penelitian, rincian kerja prosedur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan.

**4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil pengujian.

**5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses selanjutnya.