

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coffee Shop Om Hut Parkopi merupakan kedai kopi yang melayani pesanan pelanggan yang berbeda setiap harinya. Pelanggan sendiri datang ke kasir dan memilih pesanan di kasir, yang kemudian diserahkan secara manual kepada Bar dan Kitchen. Di dalam sistem manual ini diketahui memiliki masalah umum seperti: Kesalahan dalam penulisan pesanan, alat tulis yang sering rusak yang membuat penulisan pesanan menjadi tidak terbaca, serta tidak urutnya pembuatan pesanan karena nota pesanan yang menumpuk pada saat ramai pengunjung.

Dari sisi karyawan, juga terdapat beberapa kendala seperti pada sistem pelayanan pemesanan yang masih konvensional, sehingga sering terjadi miskomunikasi antara pembeli dan pegawai. Selain itu, juga terdapat kurangnya sumber daya manusia yang merupakan salah satu penyebab lamanya proses pelayanan. Di sisi lain, juga terdapat masalah dalam proses pendataan stok barang, di mana pendataan masih menggunakan buku yang ditulis secara manual oleh karyawan. Dalam keadaan seperti ini, diperlukan suatu sistem yang memfasilitasi pengumpulan data secara cepat. “Sistem itu sendiri dapat diartikan sebagai sekumpulan subsistem, komponen, atau elemen yang bekerja sama untuk tujuan yang sama untuk menghasilkan keluaran yang telah ditentukan sebelumnya. (Sugina et al., 2022)”.

Permasalahan pemesanan dan tempat ini dapat diatasi dengan bantuan perangkat seluler/handphone dengan merancang sebuah sistem yaitu *self-service*. Dalam sistem ini, pelanggan dapat melakukan pemesanan tanpa harus menunggu atau mengunjungi pelayan, dan pelanggan dapat memesan tempat duduk sebelum memasuki kafe pada waktu tertentu. Dan untuk permasalahan dari sisi karyawan diperlukan sistem pelaporan stok barang agar proses pendataan stok barang oleh karyawan menjadi mudah. “Penerapan sistem melalui perangkat smartphone akan lebih diminati, karena berdasarkan survei oleh Statista pada tahun 2018, pengguna *smartphone* di dunia mencapai 2,53 miliar pengguna (teknologi.id, 2018). Dan peningkatan jumlah pengguna *smartphone* ini dapat mendukung peluang *e-business* (Hardani, 2019)

Dari permasalahan diatas itulah yang mendasari ide pembuatan Sistem Informasi *Self-Service* ini. Sebuah aplikasi yang diharapkan agar dapat mempermudah proses pemesanan serta mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi antara pelanggan dan karyawan dan juga dapat mempermudah dalam pengembangan sistem usaha dengan lebih baik. Sistem ini juga akan menggunakan website karena lebih unggul dalam menjangkau

audience daripada aplikasi mobile karena dukungan fitur multi-perangkatnya. Website tidak memerlukan banyak upaya untuk menjangkau audiens dengan jumlah besar (Sugina et al., 2022).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka diperoleh definisi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang Aplikasi yang berguna untuk kemudahan proses pelayanan pada usaha bidang kuliner ?
2. Bagaimana cara membuat Aplikasi yang memudahkan proses layanan pemesanan pada usaha bidang kuliner ?
3. Bagaimana cara untuk mengimplementasikan sistem *self-service* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang sebuah aplikasi berupa layanan *self-service* berbasis website.
2. Mengembangkan Aplikasi untuk kemudahan proses layanan pemesanan dengan berupa *Self-service* berbasis website.
3. Mempermudah proses pemesanan melalui Sistem Informasi *Self-service* berbasis website.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Membantu dan mempermudah pelanggan dalam proses pemesanan.
2. Membantu dalam hal pendataan pemesanan agar lebih mudah.
3. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan komunikasi dan kesalahan pemesanan antar pegawai dan pelanggan.

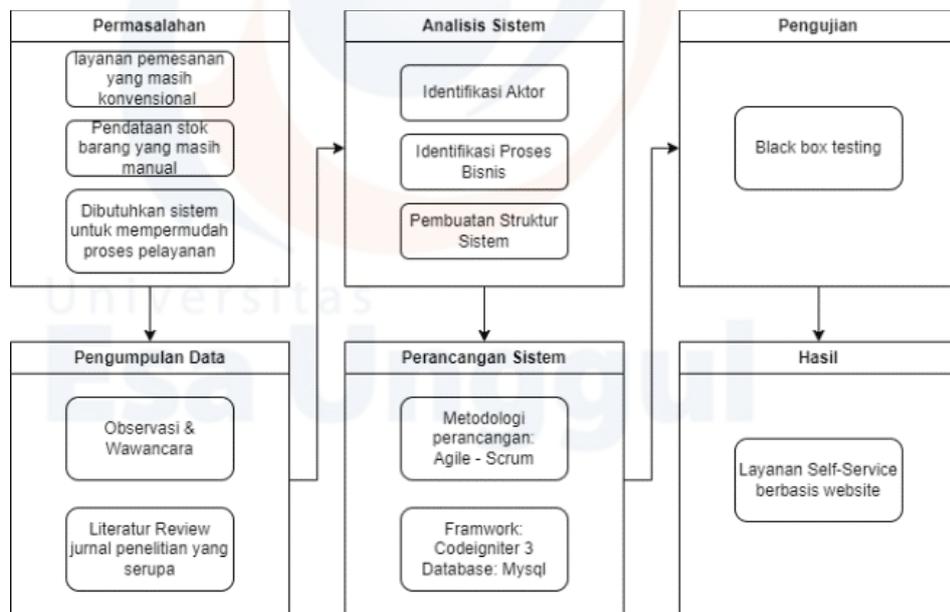
1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tetap fokus terhadap pokok permasalahan dan tidak menyimpang dari lingkup pembahasan, maka penulis membatasi lingkup permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan dengan membuat sebuah aplikasi berbasis website yang akan digunakan untuk pendataan daftar pesanan agar tidak mengakibatkan kesalahan data.
2. Aplikasi ini menggunakan sebuah smartphone, laptop ataupun komputer sebagai penghubung antara penjual dan pembeli agar tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan atau permintaan pelanggan pada bagian bar atau kitchen.

3. Aplikasi ini menggunakan Bahasa pemrograman PHP dengan Framework CodeIgniter menggunakan metode Scrum dan alat bantu yang digunakan dalam pembuatan model sistem informasi ini menggunakan metode pemodelan UML.
4. Aplikasi ini digunakan untuk menghindari antrian dengan mendaftarkan pesanan pelanggan yang memesan di tempat. Nomor meja yang dipesan akan tercatat oleh aplikasi. Fitur selesai pada aplikasi berguna untuk mencatat bahwa status meja dan kursi telah kosong apabila pembeli telah melakukan transaksi serta telah mendapatkan pesannya.
5. Aplikasi ini ditujukan untuk pembeli yang sedang berada di lokasi toko dan tidak ditujukan untuk pembeli yang hanya membeli dan membawa pulang.
6. Aplikasi ini menyederhanakan manajemen stok menu dengan hanya dua opsi: "tersedia" dan "kosong", tanpa jumlah stok numerik. Tujuannya adalah efisiensi dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan stok.

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini sistematika penulisan terdiri dari 5 (lima) bab, adapun uraian masing-masing bab tersebut adalah:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum dari permasalahan atau kebutuhan pengguna, yang meliputi Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Kerangka Berpikir, Serta Sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan berbagai tinjauan pustaka yang mendasari analisis masalah dan terkait dengan permasalahan dalam perancangan dan pembangunan aplikasi sistem informasi swalayan kedai kopi Om Hut Parkopi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian dan langkah-langkah untuk melakukan penelitian berdasarkan metode yang digunakan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan yang meliputi pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan mengenai hasil akhir dari keseluruhan proses yang telah dijalani dan saran-saran untuk perbaikan selanjutnya.