

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia digital dari waktu ke waktu terus mengalami perkembangan, tidak hanya dari satu bidang, namun juga di seluruh bidang yang ada. Hal tersebut didukung dengan berkembangnya teknologi yang memadai dan sangat cepat. Begitu juga dengan dunia kuliner, perkembangannya sangatlah cepat, mereka juga berlomba-lomba untuk menyajikan menu makanan yang unik, memperbagus dekorasi tempat juga menjadi sesuatu yang penting oleh mereka untuk menarik para pengunjung (Alam, 2018).

Perkembangan teknologi pada dunia kuliner memiliki dampak yang cukup besar, contohnya seperti teknologi yang digunakan untuk sistem *delivery* makanan dari restaurant ke konsumen. Konsumen tidak perlu lagi menelfon pihak restaurant dan memesan makanan. Konsumen hanya perlu menggunakan aplikasi dan melakukan segala aktivitas pemesanan makanan melewati aplikasi tersebut.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistika kota Bandung, pada tahun 2016 terdapat 768 restaurant dan rumah makan di kota Bandung (Badan Pusat Statistik kota Bandung, 2016). Namun pada tahun 2020 terdapat 3538 restaurant dan rumah makan di kota Bandung (Zomato, 2020). Angka tersebut menunjukkan jika perkembangan restaurant dan rumah makan sangat signifikan selama 4 tahun di kota Bandung saja.

Peningkatan pertumbuhan restaurant dan rumah makan tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah penikmat kuliner di kota Bandung. Dengan keadaan tersebut sering kali menyebabkan pemesanan berjalan dengan lambat dikarenakan jumlah konsumen yang banyak namun kemampuan restoran melayani masih terbatas.

Permasalahan yang diangkat oleh peneliti yaitu media pemesanan makanan restaurant maupun rumah makan yang masih konvensional yaitu konsumen mengantri ke kasir untuk melakukan pemesanan makanan dan pembayaran, maupun memesan dengan

cara memanggil pelayan untuk datang ke meja dan mencatat pesanan dari konsumen. Maka dari itu, fokus peneliti merupakan merancang bisnis sistem pemesanan secara online sebagai alternatif sistem pemesanan makan yang sudah ada saat ini dalam bentuk aplikasi dan website. EatAja memanfaatkan teknologi QR code untuk melakukan proses pemesanan makanan yang ada pada restaurant atau rumah makan secara online, yang memberikan kemudahan untuk restaurant/rumah makan dan konsumen dalam melakukan proses pemesanan makanan, karena tidak diperlukan lagi mengantri untuk memesan makanan ke kasir. Selain itu konsumen juga bisa melakukan pembayaran melalui aplikasi, dan melakukan *tracking* terhadap pesannya, untuk mengetahui sudah sampai mana *progress* pesannya dilakukan oleh pihak restaurant/rumah makan. Namun tim EatAja belum memiliki sebuah *tools* yang dapat membantu proses *monitoring* informasi mitra maupun transaksi, yang berguna untuk membantu tim EatAja dalam mengambil tindakan jika terjadi permasalahan yang dialami oleh mitra, maupun mendapatkan informasi pertumbuhan pengguna maupun transaksi yang terjadi pada aplikasi EatAja.

Oleh karena itu, untuk mempermudah aktivitas yang dilakukan bersama dengan mitra, tim EatAja membutuhkan sebuah *tools* yang dapat mendukung aktivitas tersebut. *Tools* yang akan menjadi sebuah *dashboard* dibutuhkan untuk *monitoring* segala transaksi yang terjadi melalui aplikasi EatAja. Selain *monitoring* transaksi yang terjadi, *tools* ini juga dimanfaatkan untuk mengambil tindakan lebih lanjut terkait informasi pada *dashboard* yang akan dikembangkan oleh penulis.

I.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rancangan model bisnis EatAja seperti apa yang diperlukan startup EatAja untuk menghadapi persaingan dengan startup bidang kuliner yang sudah ada, agar dapat menjalankan bisnis secara berkelanjutan?
2. Perancangan desain *tools dashboard* organisasi seperti apa yang dapat dikembangkan menjadi *user interface* pada *platform website*?

3. Bagaimana cara mengembangkan *website tools dashboard* organisasi untuk mengelola bisnis EatAja yang dapat membantu anggota tim dan mitra melakukan kerjasama menggunakan metode *Agile Expert Programming*?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Membuat rancangan model bisnis berupa perancangan bisnis, analisis pesaing, analisis potensi pasar, analisis keuangan, dan *Lean Canvas*.
2. Merancang desain *tools dashboard* organisasi untuk dikembangkan menjadi *user interface* pada *platform website*.
3. Mengembangkan sistem *website tools dashboard* yang dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh tim EatAja dalam melakukan kerjasama dengan mitra.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan memiliki manfaat pada 5 aspek, diantaranya:

1. Untuk Mahasiswa

Dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta mengimplementasikan ilmu sistem informasi terhadap bidang kuliner khususnya pada proses pemesanan makanan secara digital sebagai salah satu syarat kelulusan, untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Telkom.

2. Untuk Kampus

Hasil perancangan *tools dashboard* organisasi ini diharapkan dapat membantu menjadi referensi proses penelitian mahasiswa selanjutnya yang memiliki topik yang sama.

3. Untuk Keilmuan Sistem Informasi

Dapat dijadikan sebagai dasar acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada topik yang sama di waktu yang akan datang.

4. Untuk Mitra

Hasil perancangan *tools dashboard* organisasi ini diharapkan dapat membantu proses kerjasama yang dilakukan oleh tim EatAja dan Mitra.

5. Untuk Masyarakat

Hasil perancangan *tools dashboard* organisasi ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang menjadi customer EatAja dalam menyelesaikan permasalahan jika dialami oleh customer selama melakukan proses transaksi menggunakan aplikasi EatAja.

I.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Hanya merancang model bisnis untuk kota Bandung saja.
2. Pengembangan sistem hanya bagian *dashboard* saja.
3. Data yang ditampilkan pada *tools dashboard* hanya daftar transaksi dan jumlah mitra.