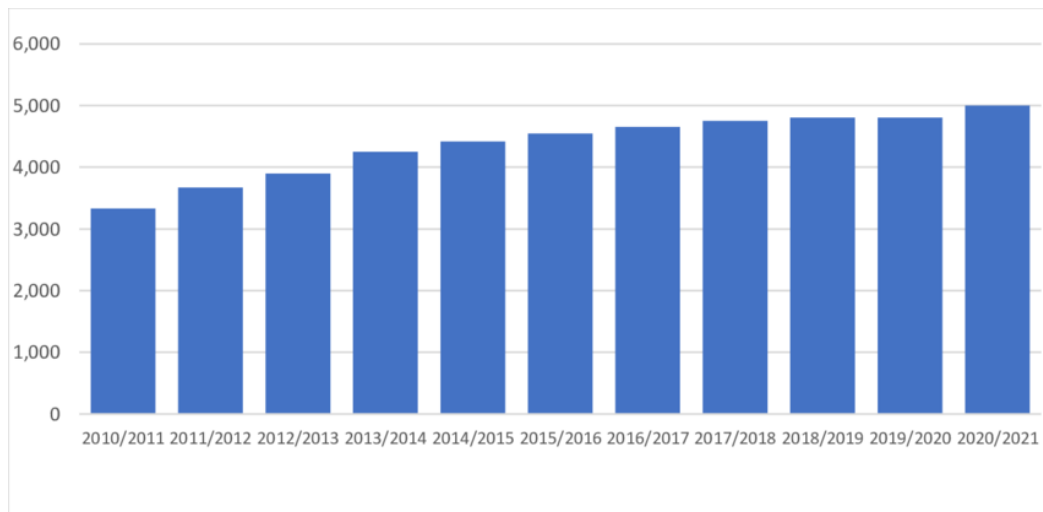


BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan membahas secara singkat topik penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Pada bab I yaitu pendahuluan terdiri dari beberapa subbagian, seperti latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang

Pada era kemajuan teknologi seperti sekarang ini, manusia dapat melakukan pertukaran informasi dengan cepat walaupun terpisahkan jarak. Hal ini dimungkinkan karena semakin berkembangnya teknologi yang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan manusia. Internet adalah salah satu hasil dari berkembangnya teknologi informasi. Internet merupakan gudang data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat dari berbagai bidang profesi mulai dari bidang pendidikan, hiburan, bisnis, kesehatan, olahraga dan lain sebagainya. Adanya internet memudahkan masyarakat untuk mencari informasi yang dibutuhkan melalui *website* dengan mudah selama ada koneksi. Penggunaan *website* menjadi salah satu media pemasaran, penjualan dan pelayanan pada suatu bisnis karena faktor biaya yang murah, kemudahan akses dan efisiensi karena dapat diakses dalam waktu 24 jam. Berdasarkan data yang disurvei oleh (Direktorat Statistik Keuangan, 2022) 66,48 persen penduduk Indonesia telah mengakses internet di tahun 2022 dan 62,10 persen di tahun 2021. Tingginya penggunaan internet ini mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan menuju masyarakat informasi. Namun seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, persaingan bisnis pun semakin ketat. Salah satu industri bisnis yang paling kompetitif adalah *Food & Beverages*, khususnya Kedai Kopi.



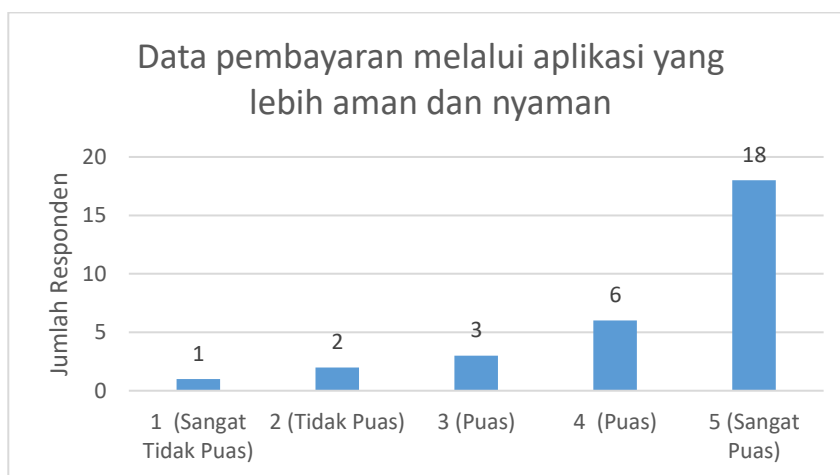
Gambar I.1 Konsumsi Kopi di Indonesia dari tahun 2010 hingga 2021

(Sumber: Munandar & Erdkhadifa, 2023)

Gambar I.1 diatas menunjukkan konsumsi kopi tahunan di Indonesia dari tahun 2010-2021 dalam ribuan bungkus per 60 Kg. Dari gambar di atas, menunjukkan peningkatan konsumsi kopi yang konsisten sepanjang tahun. Data ini penting karena menunjukkan pasar kopi yang berkembang dan menunjukkan potensi pertumbuhan di kedai kopi di seluruh Indonesia, ini menunjukkan bisnis kedai kopi di Indonesia kian menjamur, mulai dari pelosok desa hingga perkotaan. Jumlah kedai kopi saat ini mencapai 10.000 dan diperkirakan akan terus bertambah pada tahun 2020, dengan total pendapatan unit usaha kedai kopi mencapai Rp4,16 miliar setiap tahun (I. Y. Chandra dkk., 2023).

Salah satu kedai kopi yang ada di daerah sekitar kampus Telkom University yaitu Rasa Kopi. Kedai kopi ini menyajikan beberapa jenis kopi seperti V60, kopi susu gula aren, dan lainnya. Selain itu, kedai kopi Rasa Kopi tidak hanya menyajikan kopi, melainkan juga menyajikan minuman *Non-Coffe* seperti Lemonade, Matcha, dan berbagai macam menu minuman lainnya. Namun, dari *interview* yang dilakukan pada *owner* Rasa Kopi, Rasa Kopi masih menggunakan cara manual untuk reservasi tempat, lihat menu, dan pembayaran. Dengan ketidaktahuan *customer* Rasa Kopi terhadap tempat, acapkali *customer* tidak puas dengan tempat duduknya karena tempat tersebut sudah terisi oleh orang lain atau sudah dipeservasi oleh orang lain. Selain itu, *customer* Rasa Kopi harus menunggu lama

untuk mendapatkan pesannya dikarenakan belum adanya aplikasi yang memudahkan *customer* dalam melihat informasi menu dan harga, serta belum adanya sistem pemesanan yang baik. Selama ini pemesanan hanya menggunakan media kertas untuk melihat informasi menu dan melakukan pemesanan. Hal tersebut sering memunculkan permasalahan pada proses pemesanan, seperti pesanan rangkap, kertas pesanan hilang, dan pesanan yang sehingga menyebabkan pesanan tidak urut, terutama pada saat kedai kopi sedang ramai. Hal ini membuat Rasa Kopi kalah bersaing dengan kedai kopi lain dan *customer* menjadi tidak loyal serta sering berpindah-pindah Kedai Kopi yang menurut mereka lebih fleksibel dan memudahkan mereka dalam reservasi tempat, pemesanan menu, dan juga pembayaran.



Gambar I.2 Kuesioner Data Pembayaran

Dari Gambar I.3 yang berisi kuesioner dan diisi oleh 30 responden, disimpulkan bahwa 60% dari responden atau 18 orang dari responden sangat puas dengan pembayaran melalui aplikasi karena lebih aman dan nyaman. 6 orang merasa puas, 3 orang biasa saja, 2 orang tidak puas, dan 1 orang sangat tidak puas. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa 60% dari responden merasa aman dan nyaman jika melakukan pembayaran melalui aplikasi.

Dari masalah tersebut, penulis memberikan solusi untuk meningkatkan layanan dengan menerapkan strategi bisnis berbasis *website* dengan menggunakan metode *Iterative Incremental*. Sistem informasi terkait yang ditawarkan berupa reservasi tempat, yang memudahkan *customer* dalam pemesanan tempat dan melihat info

tempat duduk yang diinginkan. Selain itu fitur yang penulis tawarkan yaitu pemesanan menu dan juga pembayaran. Hal ini dapat mengantisipasi *customer* yang lama memesan di kasir maupun *customer* yang ingin membayar di kasir yang dapat menyebabkan antrian panjang.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, disertai dengan adanya penelitian terdahulu yang mendukung, demikian tugas akhir ini mengusung topik “Pengembangan *e-commerce* berbasis *website* pada kedai kopi Rasa Kopi modul pembayaran menggunakan metode *Iterative Incremental*”. Hasil akhir yang penulis harapkan ialah berupa sebuah situs *web e-commerce* yang responsif dan fungsional, dengan modul pembayaran yang efisien, menghasilkan peningkatan hubungan *customer* melalui penerapan , serta meningkatkan penjualan dan pendapatan untuk kedai kopi Rasa Kopi. Proyek ini juga diharapkan menerapkan prinsip-prinsip *iterative incremental* dengan sukses, memahami secara mendalam kebutuhan *customer*, merancang solusi yang berbasis pada pemahaman ini, dan terus-menerus melakukan iterasi untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan memenuhi harapan *customer* dan memberikan dampak positif kepada Rasa Kopi.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pembayaran pada *e-commerce* berbasis *website* dapat mengatasi masalah ketidakpuasan *customer* di Kedai Kopi Rasa Kopi, akibat keterbatasan cara manual yang menyebabkan pesanan rangkap, kertas pesanan hilang, dan antrian panjang?
2. Bagaimana penerapan metode *Iterative Incremental* pada pengembangan *web e-commerce* berbasis *website* pada modul pembayaran?

I.3 Tujuan Penelitian

Pada tujuan penelitian ini penulis memiliki beberapa tujuan yang dapat menguraikan aktivitas utama pada penelitian, sebagai berikut:

1. Menyediakan solusi sistem pembayaran yang responsif dan mudah digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mendukung pertumbuhan bisnis UMKM.
2. Menerapkan metode *Iterative Incremental* untuk dapat mendalami kebutuhan dan preferensi *customer* agar mendapatkan solusi yang relevan dan juga memuaskan dalam modul pembayaran.

I.4 Batasan Penelitian

Pada bagian ini penulis menjabarkan batasan-batasan dalam penelitian terkait aspek yang diperhatikan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Tugas akhir ini hanya terbatas membahas pengembangan modul admin serta pembayaran pada *website* UMKM Rasa Kopi
2. Aplikasi yang dirancang hanya dalam bentuk *website*
3. *Website* beserta modul dikembangkan hanya dalam Bahasa Indonesia
4. Iterasi yang diterapkan dalam metode *Iterative Incremental* adalah sebanyak 2 kali iterasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Pada bagian manfaat penelitian ini akan diuraikan manfaat yang diperoleh setelah penelitian ini selesai baik untuk penulis maupun untuk perusahaan.

1. Bagi Penulis
Manfaat yang didapatkan untuk penulis yaitu :
 - a. Menambah wawasan dalam dunia teknologi informasi khususnya dalam ruang lingkup pembuatan *Web* dalam modul pembayaran.
2. Bagi Perusahaan
Manfaat yang didapatkan oleh Perusahaan yaitu :
 - a. Perusahaan mendapatkan informasi data secara langsung dari penggunaan aplikasi guna meningkatkan kinerja perusahaan khususnya pada UMKM Rasa Kopi.
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan khususnya pada UMKM Rasa Kopi.

- c. Melancarkan strategi yang berfokus pada peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan finansial bagi UMKM Rasa Kopi dengan menciptakan kondisi yang lebih menguntungkan, meningkatkan pendapatan, mengoptimalkan pengeluaran, serta menghasilkan keuntungan yang lebih besar secara berkelanjutan.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian. Penyusunan naskah akademik ini mengikuti pedoman yang ditetapkan oleh Fakultas Rekayasa Industri Jurusan Sistem Informasi Universitas Telkom ini disusun dengan urutan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan..

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini, diuraikan tinjauan literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, termasuk kajian dari penelitian sebelumnya. Ditekankan juga penyertaan lebih dari satu metodologi atau kerangka kerja yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalkan kesenjangan antara kondisi eksisting dengan target yang akan dicapai.

Bab III Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Langkah-langkah penelitian dijelaskan secara rinci, termasuk perumusan hipotesis, pengembangan model penelitian, penyusunan kuesioner, serta pengumpulan dan pengolahan data.

Bab IV Analisis dan Perancangan berfokus pada analisis proses bisnis yang menjadi objek penelitian. Dalam bab ini, dilakukan analisis mendalam terhadap proses-proses yang ada untuk mengidentifikasi

masalah dan peluang perbaikan. Setelah itu, dilakukan perancangan sistem yang mencakup berbagai aspek teknis seperti *Unified Modelling Language* untuk pembuatan diagram *Use Case*, *Activity*, *Sequence*, serta perancangan antarmuka pengguna. Analisis dan perancangan ini bertujuan untuk menghasilkan solusi yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.

Bab V Hasil dan Evaluasi

Implementasi dan Pengujian menyajikan hasil implementasi dari perancangan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Bab ini juga berisi langkah-langkah pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa sistem yang dirancang berfungsi sesuai dengan harapan dan tujuan penelitian. Selain itu, evaluasi dilakukan untuk menilai apakah sistem yang diimplementasikan mampu mengurangi gap antara kondisi eksisting dan target yang diinginkan. Dalam bab ini, berbagai metode pengujian diterapkan untuk memastikan validitas dan keandalan sistem yang dihasilkan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan Saran menyimpulkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini, peneliti menyajikan jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan di awal penelitian serta menjelaskan apakah tujuan penelitian telah tercapai. Selain itu, saran-saran untuk penelitian selanjutnya juga diuraikan untuk memberikan arahan bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian di bidang yang sama. Bab ini menutup seluruh rangkaian penelitian dengan memberikan gambaran akhir dari kontribusi penelitian terhadap bidang keilmuan yang diteliti.