

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada kemajuan sebuah usaha, penggunaan teknologi informasi yang efektif sangatlah penting karena dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis secara keseluruhan [1]. Era teknologi informasi yang kini tengah berlangsung, kemampuan suatu perusahaan untuk menggabungkan berbagai aspek operasionalnya menjadi satu kesatuan yang efektif dan efisien, sangat menentukan kesuksesannya [2]. Hal tersebut menekankan pentingnya adopsi teknologi yang dapat menyatukan berbagai aspek operasional perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis dengan lebih baik. Kunci dalam menjaga daya saing dan pertumbuhan bisnis di era digital ini, yaitu dengan investasi dalam teknologi informasi yang canggih [3].

Kemajuan teknologi informasi yang didukung oleh perkembangan komputer membuat segala pekerjaan menjadi lebih digital [4]. Meningkatnya popularitas *desain web* menunjukkan bahwa masyarakat, termasuk pengguna dan *designer*, semakin menyadari manfaat perkembangan teknologi secara *online* yang menggunakan *website* sebagai *platform* untuk mempermudah berbagai jenis transaksi [5]. Beberapa sektor bisnis telah memanfaatkan kemajuan teknologi ini, termasuk bisnis kuliner yang telah banyak menggunakan teknologi dalam sistem pelayanan di tempat makan [6].

Bisnis *cafe* adalah salah satu bagian dari sektor kuliner yang terus meningkat di Indonesia dalam beberapa tahun belakangan ini [7]. Khususnya di kota-kota besar, bisnis *cafe* semakin berkembang pesat [8]. Terbukti dengan banyaknya *cafe* yang bermunculan sebagai respons terhadap permintaan konsumen yang semakin beragam [2]. Banyak pengusaha baru yang memulai bisnis *cafe* dengan beragam konsep atau ide yang dirancang untuk menarik minat pelanggan dari berbagai kalangan [8].

*Cafe* adalah sebuah tempat yang menyajikan minuman dan makanan ringan seperti kopi, teh, kue, roti, dan sejenisnya [7]. Seiring dengan perkembangan zaman, *cafe* telah bertransformasi menjadi tempat yang tidak hanya untuk makan dan minum, melainkan juga untuk berinteraksi sosial dan bertemu dengan orang-orang baru [9]. Bertambahnya jumlah bisnis *cafe* yang bermunculan, pemilik usaha perlu untuk meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam pengembangan bisnis [7]. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan *cafe* maka perlu dilakukan peningkatan kecepatan pelayanan yang terdiri dari dua proses utama yaitu pemesanan dan pelayanan [10].

Bisnis memerlukan sistem yang efisien untuk memproses pesanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan [1]. Sebagian besar *cafe* saat ini masih menggunakan metode pemesanan menggunakan tulis tangan untuk memesan makanan dan minuman [2]. Terdapat juga *cafe* yang sudah menggunakan sistem *face to face* di kasir baik secara tertulis atau menggunakan aplikasi kasir. Hal tersebut menyebabkan antrean yang cukup panjang dan kerumunan di depan kasir [11]. Pada kasus ini juga terjadi di *cafe* Taman Langit yang merupakan salah satu *cafe* yang berada di Dusun II, Kebumen, Kecamatan Baturaden, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah.

*Cafe* Taman Langit yang dibuka dari pukul 11.00-23.00 WIB yang membuat *cafe* ini cocok untuk beraktivitas seperti mengerjakan tugas, *meeting*, ataupun tempat untuk berbagi pengalaman pribadi oleh pelanggan melalui media sosial [12]. Pada bagian *outdoor cafe* terutama teras kaca, dianggap sebagai tempat paling terbaik untuk mengambil foto-foto yang menarik. Konsep unik dan keren yang ditawarkan oleh *cafe* Taman Langit menciptakan suasana yang nyaman dan mengundang bagi keluarga dan teman-teman untuk berkumpul [13]. Pada ketinggian *cafe* ini, pengunjung dapat menikmati pemandangan yang menakjubkan, terutama saat malam hari ketika lampu kota menyala dari kejauhan. Pemandangan alam yang hijau dan segar dengan latar belakang perbukitan Gunung Slamet sembari menikmati hidangan yang lezat, menjadi pengalaman yang menakjubkan [13].

Minat pengunjung terhadap *cafe* Taman Langit cukup tinggi, sehingga jumlah pelanggan yang datang setiap harinya cukup ramai. Situasi ini semakin memperlambat proses pemesanan dan mengakibatkan penumpukan di area kasir tepat di depan pintu masuk. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan saudari April dan saudara Andi selaku admin kasir pada tanggal 10 April 2024, sistem pemesanan yang dilakukan oleh *cafe* Taman Langit saat ini masih menggunakan sistem *face to face* di depan meja kasir dengan menggunakan buku menu yang dicetak dengan jumlah terbatas yaitu sekitar 3-5 buku untuk pelanggan, yang kemudian diinputkan oleh pegawai ke aplikasi pesanan.

Hal ini menyebabkan terjadinya antrean yang cukup panjang karena beberapa pelanggan membutuhkan waktu yang lama, sekitar 3-5 menit per orang dan 5-10 per kelompok untuk memilih menu yang disediakan yaitu 116 menu dan terbagi dalam 12 kategori. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan *owner cafe*, adakalanya *cafe* melakukan inovasi dengan menambah atau memperbarui menu yang disajikan. Adapun terdapat bukti berupa foto atau gambar yang menunjukkan keramaian dan antrean pada bagian lampiran gambar.

Permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, dapat diatasi dengan bantuan perangkat *smartphone* dan menggunakan konsep *self-order* untuk mengganti atau memperbarui sistem layanan. *Self-order* adalah sistem dimana pelanggan dapat memilih dan memesan menu sendiri melalui *platform* elektronik [14]. Sistem ini memperkenalkan pelanggan yang membantu pemesanan menu secara mandiri tanpa perlu mengantri [2]. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan dalam proses pemesanan karena dilakukan di meja pelanggan menggunakan aplikasi pemesanan menu berbasis *website* [4].

Pelanggan dapat mengakses *website* pemesanan menu melalui *QR Code* yang dapat dipindai menggunakan *smartphone*. *QR Code* akan terpasang di nomor meja yang dapat diambil pada saat awal pintu masuk sebelum pelanggan menuju meja yang diinginkan. Pelanggan *cafe* Taman Langit cukup memindai *QR Code* menggunakan kamera *smartphone* untuk langsung diarahkan ke halaman pemesanan menu pada *website* agar dapat menelusuri berbagai pilihan menu dan melakukan pemesanan dengan metode ini.

Setelah melakukan pemesanan dan menikmati layanan di *cafe* Taman Langit, pelanggan juga dapat memberikan *feedback* berupa komentar terkait pelayanan, rasa makanan, serta suasana di *cafe* Taman Langit melalui halaman yang disediakan di *website* tersebut. *Feedback* dari pelanggan dapat digunakan untuk terus meningkatkan kualitas dan layanan di *cafe* Taman Langit.

Metode yang digunakan untuk pembangunan *website* yaitu metode *Prototype*. Metode ini adalah salah satu pendekatan dalam pengembangan perangkat lunak yang sering digunakan oleh pengembang untuk melibatkan pengguna dalam proses pembuatan sistem. [15]. Pendekatan *Prototyping* dianggap efektif untuk mengatasi masalah kompleks dengan melibatkan pengguna dalam proses perancangan [16]. Metode *Prototype* melibatkan beberapa tahap, *Initial Requirement* untuk mengumpulkan kebutuhan pengguna, *Desain* untuk merancang konsep awal, *Prototyping* sebagai pembuatan model sistem, *Evaluation* untuk pengecekan *prototype*, *Review* dan *updating*, *Development* untuk pembuatan sistem, *Test* untuk memastikan fungsionalitasnya, dan *Maintenance* menjaga agar sistem tetap optimal setelah diterapkan [17].

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bermaksud mengangkat topik ini sebagai tugas akhir dengan judul "**Penerapan Metode *Prototype* Untuk Aplikasi Pemesanan Menu *Cafe* Berbasis *Website* (Studi Kasus : *Cafe* Taman Langit)**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, fokus utama dalam rumusan masalah penelitian ini adalah bahwa proses pemilihan dan pemesanan menu di *cafe* Taman Langit masih dilakukan secara tatap muka dan menggunakan buku menu cetak yang tersedia di meja kasir dekat pintu masuk. Hal ini menyebabkan antrean yang panjang karena beberapa pelanggan memerlukan waktu untuk melihat dan memilih menu yang cukup beragam dari beberapa kategori dan menu yang disediakan.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana membuat aplikasi pemesanan menu berbasis *website* menggunakan metode *Prototype* yang mendukung sistem *Self-order* di meja pelanggan, sehingga dapat mempermudah proses memilih dan memesan menu serta mengurangi antrean di meja kasir?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada permasalahan yang telah diuraikan, berikut adalah batasan masalahnya :

1. Pembuatan aplikasi pemesanan menu berbasis *website* untuk *cafe* Taman Langit menggunakan metode *Prototype*.
2. *Website* ini dibangun untuk memudahkan pelanggan dalam melihat dan memesan menu di *cafe* tanpa perlu mengantri di depan meja kasir.
3. *Website* pemesanan menu hanya dapat digunakan untuk melihat menu, melakukan pemesanan tanpa proses pembayaran, dan memberikan *feedback* kepada *cafe* Taman Langit.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan merancang aplikasi pemesanan menu berbasis *website* menggunakan metode *Prototype*. Sistem ini mempermudah pelanggan dalam melihat dan memesan menu secara mandiri (*Self-order*) langsung dari meja mereka. Penerapan sistem tersebut diharapkan dapat mengurangi antrean di meja kasir akibat lamanya proses pemilihan menu.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini :

1. Meningkatkan efisiensi waktu dengan pelanggan memesan menu langsung dari meja tanpa perlu mengantri di kasir.
2. Mengurangi antrean di kasir dan meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan dalam menelusuri serta memilih menu.
3. Mendukung perkembangan teknologi di industri kuliner, sehingga operasional *cafe* lebih modern.