

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu hal yang paling penting dalam dunia bisnis untuk menuju kesuksesan yaitu adalah pelayanan yang baik bagi pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik, tepat dan cepat akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang akan berujung kepada kelayakan pelanggan terhadap suatu bisnis. Dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut akan meningkatkan penjualan dan memberikan keuntungan bagi suatu bisnis.

Pemanfaatan teknologi pada saat ini telah dirasakan di semua aspek, sehingga membawa perubahan terhadap gaya hidup pada masyarakat, termasuk pada restoran atau tempat makan. Pemanfaatan teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Manusia pada umumnya menginginkan segala sesuatu dapat dengan mudah dikerjakan, begitu pula dengan pelanggan restoran atau tempat makan yang ingin memesan menu dengan mudah dalam artian tidak rumit dan tidak memakan waktu yang lama. Mudah dalam memesan menu yang dimaksud adalah tanpa harus mengantri dan tanpa harus menunggu pelayan yang sibuk dengan pelayan lainnya (Tompoh dkk, 2016).

Cafe Deco Boco Yatai merupakan salah satu usaha tempat makan yang terletak di Jalan Muhammad Hatta kelurahan Cupak Tengah kecamatan Pauh kota Padang Sumatera Barat yang menyajikan aneka macam masakan khas Jepang. *Cafe Deco Boco Yatai* mampu menerima sekitar 30-50 transaksi per hari. Daya tarik dari *Cafe* ini yaitu makanan yang dijual adalah makanan khas Jepang. *Cafe* ini ramai dikunjungi karena menu yang disajikan cukup unik dan letaknya yang dekat dengan area kampus.

Proses bisnis yang dilakukan pada *Cafe Deco Boco Yatai* pada saat ini masih menggunakan cara manual atau belum terkomputerisasi, baik dalam pemesanan maupun transaksi. Pemesanan yang dilakukan masih menggunakan media pena dan kertas untuk mencatat pesanan sehingga timbul kendala-kendala antara lain adanya pemesanan rangkap, tidak urutnya pembuatan pesanan akibat bertumpuknya orderan terutama pada saat ramai pengunjung. Selanjutnya transaksi pembayaran pada *cafe* ini

masih menggunakan cara manual yang belum terkomputerisasi. Akibatnya kemungkinan akan terjadi kesalahan dalam penghitungan dan kesulitan dalam pengembalian uang pembayaran dari pelanggan. Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan membangun sebuah aplikasi pemesanan menu makanan (*e-menu*) dengan pembayaran non tunai menggunakan teknologi QR Code.

Aplikasi ini dibangun melalui aplikasi *mobile* yang dapat mempermudah proses pemesanan makanan pada *cafe*, karena pemesanan menu makanan secara manual akan menemui beberapa kendala seperti yang telah disebutkan di atas. Semua fitur yang dibangun dalam aplikasi ini hanya bisa diakses di dalam area *cafe* dan digunakan untuk memesan makanan untuk makan di tempat (*dine in*) karena aplikasi mengharuskan pengguna untuk memilih meja terlebih dahulu sebelum melakukan pemesanan. Pada aplikasi ini juga terdapat fitur pembayaran non tunai dengan menggunakan teknologi *QR Code* yang dibangun khusus untuk *member* yang telah berlangganan pada *cafe* ini. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada *cafe* dan meminimalisir terjadinya *human error* yang ada pada sistem yang sedang berjalan.

Sebagai referensi untuk *memberikan* pengetahuan dan wawasan mengenai aplikasi *e-menu* pada *cafe* ini, penulis merujuk kepada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini yang telah dilakukan sebelumnya. Tompoh dkk pada 2016 melakukan penelitian yang berjudul Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Restoran Berbasis Android yang bertujuan untuk merancang dan membangun suatu aplikasi pemesanan menu makanan restoran untuk membantu pihak restoran dalam menangani pemesanan menu makanan. Dengan menggunakan *web-service* aplikasi pemesanan menu di sisi pelanggan berbasis android (*client*) dapat terintegrasi dengan aplikasi *web-admin* pihak restoran untuk mengatur pemesanan (*server*) (Tompoh dkk,2016).

Penelitian yang dilakukan Wibowo tahun 2014 dengan judul Analisis dan Perancangan Sistem *E-menu* Pada Rumah Makan Muara Kapuas menghasilkan sistem *e-menu* berbasis *web* yang dapat melakukan transaksi pemesanan menu makanan melalui media elektronik seperti *smartphone* atau *tablet* yang dapat meningkatkan kinerja rumah makan Muara Kapuas dan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi

bisnis untuk memajukan usaha rumah makan Muara Kapuas. Dilihat dari hasil uji coba sistem atau *black box testing* sistem *e-menu* ini dapat menggantikan media kertas sebagai pencatat pesanan menu sehingga dapat meminimalisir penggunaan kertas. Selain itu proses pemesanan menu dan pembayaran pun menjadi lebih cepat, mudah, dan akurat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama dan hal tersebut menjadi penilaian positif yang lebih dari pelanggan (Wibowo, 2014).

Mardela Rajesh didalam jurnalnya yang berjudul E-Restaurant: Online Restaurant Management System for Android (Rajesh, Satya, & Rao, 2015), menyatakan bahwa kesederhanaan dan kemudahan akses menu adalah hal utama yang memudahkan dalam memesan makanan di sebuah restoran. Keuntungan memanfaatkan sistem *e-menu* bagi konsumen yaitu, *e-menu* menyediakan informasi tambahan mengenai makanan dan minuman dibandingkan dengan menu berbasis kertas. Pengembang aplikasi sejenis yang telah melakukan tahap *maintenance* / perawatan menemukan fakta bahwa konsumen yang duduk di meja yang dilengkapi dengan smartphome menghabiskan uangnya 10% lebih banyak dibandingkan meja lainnya (*people buy more when they can do so instantly, without waiting for service*). Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan sistem *e-menu* memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses informasi dan melakukan pemesanan menu.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka dilakukan penelitian tugas akhir yang diberi judul **“Pembangunan Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Secara Online (*E-menu*) Dengan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan Teknologi QR Code Berbasis Web dan Mobile Pada Cafe Deco Boco Yatai”**. Aplikasi ini dibangun agar dapat mengatasi permasalahan yang ada pada Cafe Deco Boco Yatai.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana cara merancang dan membangun sebuah aplikasi *e-menu* menggunakan teknologi *QR Code* berbasis *web* dan *mobile* pada *Cafe Deco Boco Yatai*.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Aplikasi *e-menu* ini hanya dapat digunakan untuk pemesanan makanan untuk makan di tempat (*dine in*).
2. Aplikasi *e-menu* ini mencakup pengelolaan menu makanan dan minuman, pengelolaan data pesanan, pengelolaan data pelanggan yang telah menjadi *member*, dan pembayaran menggunakan sistem transaksi non tunai dengan memanfaatkan teknologi *QR Code*, serta pengisian dan penambahan deposit *member*.
3. Bagi pelanggan yang ingin menjadi *member* harus mendaftar terlebih dahulu ke *Cafe Deco Boco Yatai*. Setelah pelanggan mendaftar baru bisa melakukan *login* pada aplikasi *mobile*.
4. Sistem yang dibangun berbasis *web* sebagai halaman admin dan digunakan untuk pengelolaan pesanan, transaksi dan pengelolaan *member*, sedangkan aplikasi *mobile* sebagai halaman pengguna yang digunakan untuk melihat daftar menu, memesan makanan, melihat biaya pesanan, dan melakukan pembayaran non tunai dengan teknologi *QR Code*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan merancang aplikasi *e-menu* dengan menggunakan teknologi *QR Code* berbasis *web* dan *mobile*.
2. Membangun aplikasi *e-menu* dengan menggunakan teknologi *QR Code* pada *Cafe Deco Boco* berbasis *web* dan *mobile* dengan mengoptimalkan proses bisnis yang ada.
3. Melakukan pengujian aplikasi *e-menu* dengan menggunakan teknologi *QR Code* pada *Cafe Deco Boco* berbasis *web* dan *mobile* yang telah dibuat sehingga sesuai dengan kebutuhan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi enam bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan informasi pendukung yang digunakan untuk penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem yang digunakan, dan *flowchart* penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang pemodelan analisis sistem menggunakan *tools* seperti, *Business Process Model Notation* (BPMN), *use case diagram*, *scenario diagram*, *sequence diagram*, perancangan basis data, struktur basis data dan tabel, *class diagram*, arsitektur aplikasi dan perancangan antarmuka.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi tentang pengimplementasian aplikasi ke dalam bahasa pemrograman berdasarkan analisis dan perancangan, serta pengujian terhadap hasil implementasi sistem.

BAB VI : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.