

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat dan terus berkembang. Perkembangan ini membawa dampak di berbagai aspek kehidupan, contohnya dunia bisnis. Di era digital ini, bisnis tidak hanya mengandalkan bentuk fisik, namun dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan penjualan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan *QR code* pada *website* untuk mempermudah pemesanan produk. *QR code* atau bisa disebut *quick response code* merupakan teknologi matriks dua dimensi yang mampu menyimpan berbagai jenis informasi di dalamnya.

Kepuasan pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam sebuah bisnis. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Koda Coffee and Roastery, teridentifikasi bahwa sistem pemesanan di kafe ini masih berjalan secara manual. Dalam satu minggu, rata-rata terdapat 10-20 kasus kesalahan pencatatan pesanan yang disebabkan oleh kesalahan manusia dalam proses manual. Selain itu, terdapat 10-15 keluhan dari pelanggan terkait waktu tunggu yang lama dan 5-10 kasus pesanan salah antar akibat kurangnya koordinasi antara kasir, barista, dan pelayan. Proses manual ini memerlukan pelanggan untuk datang langsung ke lokasi dan menuju kasir untuk memesan dengan melihat buku menu. Pemesanan dicatat secara manual oleh kasir, yang kemudian menanyakan nama pelanggan sebagai pengganti nomor meja. Selesai memesan, pelanggan membayar secara tunai dan memilih meja sendiri. Setelah menerima pesanan, kasir kemudian menunjukkan data pesanan ke barista atau dapur untuk diproses. Pelayan akan mendatangi meja bar saat pesanan pelanggan siap untuk disajikan, dan mengantarkan pesanan sesuai nama pelanggan dengan cara bertanya langsung kepada setiap pelanggan di setiap meja. Dari observasi yang dilakukan, tercatat bahwa proses pencatatan pesanan secara manual ini menyebabkan berbagai masalah, seperti kesulitan kasir dalam merekap hasil pesanan, sering terjadinya kesalahan pencatatan yang menyebabkan data pesanan mudah tertukar, rusak, atau hilang. Selain itu, pemesanan menu di Koda Coffee and Roastery masih tidak efisien karena pelanggan harus antri untuk memilih menu sambil berdiri di depan meja kasir. Kesalahan juga sering terjadi saat pelayan mengantarkan pesanan ke meja pelanggan, terutama saat kafe sedang ramai. Hal ini sering menyebabkan ketidakpuasan pelanggan karena pesanan tidak kunjung disajikan.

Permasalahan tersebut bisa diatasi dengan membuat sistem yang mempermudah pemesanan

menu makanan dan minuman di kafe tersebut tanpa perlu pelanggan untuk berdiri sambil memilih daftar menu, juga mempermudah bagian kasir dalam mengelola urutan daftar pesanan saat kafe sedang ramai. Tujuannya yaitu dapat meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan pemesanan, menghemat waktu dan kertas, dan dapat menarik perhatian pelanggan dengan sistem baru tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan merancang sebuah sistem dengan judul “Sistem Informasi Pemesanan di Koda Coffee and Roastery menggunakan *QR Code* Berbasis *Website*”. Sistem yang dibuat akan terintegrasi dengan pemanfaatan dan bantuan teknologi *QR Code* yang diharapkan bisa mempermudah layanan informasi dan pemesanan menu, serta pengolahan data pemesanan dengan menindai *QR Code* yang akan disediakan pada setiap meja menggunakan kamera *smartphone* atau perangkat *mobile* lainnya.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Menyediakan informasi pemesanan yang efektif dan efisien dalam bisnis makanan dan minuman dengan menggunakan teknologi *QR Code* berbasis *website*.
2. Meningkatkan kecepatan dalam proses pemesanan menggunakan sistem informasi pemesanan yang terintegrasi dengan teknologi *QR Code*.
3. Meminimalisir kebutuhan untuk mencetak menu dan struk pemesanan.

### **1.2.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian:

1. Membantu kasir dalam proses pendataan dan pengelolaan pesanan dengan efektif dan efisien.
2. Membantu pelayan dan barista dalam meningkatkan ketepatan dan kecepatan pekerjaannya.
3. Meminimalisir terjadinya antrian saat keadaan kafe sedang ramai.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian:

1. Apa saja fitur yang dibutuhkan pada system informasi pemesanan menggunakan *QR Code* berbasis *website*.
2. Bagaimana cara membangun system informasi pemesanan menggunakan *QR Code* berbasis *website* yang mudah digunakan pelanggan.
3. Apa yang perlu dilakukan untuk mengintegrasikan system pemesanan menggunakan *QR Code* berbasis *website*.

## 1.4 Batasan Masalah

Penelitian dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Teknologi *QR Code* yang dibuat hanya untuk mengganti buku menu.
2. Dapat diakses melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* yang teknoneksi dengan internet.
3. Menampilkan halaman menu, pemesanan dan detail pemesanan, halaman manajemen pesanan dan laporan penjualan yang dapat diakses oleh pegawai dan pemilik.
4. Tidak terintegrasi oleh sistem pembayaran, sehingga pelanggan tetap melakukan pembayaran di meja kasir.

## 1.5 Metodologi

### 1.5.1 Pengumpulan Data

#### 1. Metode Observasi

Observasi merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi atau data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Penggunaan sistem pemesanan di Koda Coffee and Roastery yang masih manual menjadi fokus dalam penelitian ini. Melalui pengamatan tersebut, data yang dikumpulkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang efisiensi, ketepatan, dan potensi perbaikan dalam sistem pemesanan yang digunakan[1].

#### 2. Wawancara

Metode ini merupakan proses yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem pemesanan yang di terapkan di Koda Coffee and Roastery. Peneliti dapat mengeksplorasi aspek-aspek tertentu dari sistem tersebut dengan melakukan wawancara dengan pemilik kedai, seperti proses pemesanan, kendala yang mungkin dihadapi, dan upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Seorang peneliti dapat menggali informasi yang bernilai tambah bagi penelitian dengan cara menyusun pertanyaan yang relevan.

#### 3. Metode Studi Pustaka

Pengumpulan data yang melibatkan berbagai buku referensi dan pencarian melalui media internet menjadi pendekatan yang penting dalam penulisan. Memanfaatkan sumber-sumber tersebut, penulis dapat mengakses informasi yang luas dan mendalam tentang topik yang sedang diteliti. Keberagaman sumber juga memungkinkan penulis untuk memperoleh sudut pandang yang menyeluruh, dapat memperkaya analisis dan pembahasan dalam penulisan penelitian[1].

### **1.5.2 Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *waterfall*. Metode waterfall merupakan pendekatan SDLC paling awal yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. Definisi metode waterfall adalah konsep pengembangan yang menekankan pada langkah sistematis. Sehingga proses pembuatan sebuah sistem harus dilakukan secara berurutan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pada sistematika penulisan laporan tugas akhir terdapat beberapa sub bab yang akan menjelaskan permasalahan dan dijelaskan pada setiap sub bab. Berikut merupakan sistematika penulisan laporan tugas akhir :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang masalah, tujuan dan manfaat, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan menjelaskan tinjauan pustaka yang berupa referensi-referensi dari beberapa jurnal ilmiah yang telah dilakukan sendiri atau oleh orang lain dan landasan teori untuk membangun Sistem Informasi Berbasis Website.

## **BAB III METODOLOGI DAN PERENCANAAN SISTEM**

Pada bab ini berisi beberapa pertimbangan dalam pembuatan sistem yaitu analisa dari sistem, analisa kebutuhan sistem seperti kebutuhan pengguna dan kebutuhan eksternal (antarmuka, perangkat lunak dan keras, aliran informasi seperti *flowchart*, *use case*, dan ERD, serta rancangan antarmuka sistem)

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan implementasi perancangan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya terhadap sistem yang telah dibuat serta dilakukannya pembahasan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.