

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang saat ini, teknologi informasi sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu dampaknya adalah perubahan perilaku konsumen dalam bertransaksi, seperti memesan makanan di restoran atau mengambil makanan. Pemesanan makanan secara *online* melalui aplikasi berbasis *Website* kini semakin populer karena menawarkan kemudahan kepada konsumen.

Steak Radja merupakan sebuah restoran yang berlokasi di Jl. Melati no. 01 Kota Tegal. Restoran ini menjual berbagai macam jenis makanan atau minuman seperti : Aneka *Steak* Sapi dan Aneka *Steak* Ayam [1]. Saat ini, Steak Radja masih menerapkan sistem pelayanan dan pemesanan makanan secara manual, di mana pelanggan memilih menu dan mengisi nota pesanan. Setelah itu, nota tersebut diserahkan kepada pelayan untuk dikonfirmasi dan kemudian disampaikan ke bagian dapur.

Ketika kondisi restoran sedang ramai dikunjungi pelanggan, sering kali para pegawai mengalami kesulitan dalam mencatat pesanan makanan dan minuman yang diajukan oleh pelanggan. Terlebih lagi, apabila menu yang dipesan telah habis, pegawai harus kembali ke meja pelanggan untuk memberitahukan hal tersebut. Selain itu, sering terjadi kesalahan seperti pencatatan pesanan yang ganda, serta berbagai kendala lain yang memengaruhi efisiensi kerja pegawai. Akibatnya, pelanggan merasa tidak

puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke restoran Steak Radja, yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan secara keseluruhan. [2]. Diperlukan strategi yang tepat untuk mengubah proses pemesanan manual menjadi sistem yang terintegrasi dengan teknologi.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penerapan teknologi dalam bisnis kuliner dapat menjadi salah satu strategi efektif untuk meningkatkan efisiensi layanan dan proses pemesanan di restoran Steak Radja melalui pengembangan *website* yang dapat diakses oleh pelanggan, kasir, koki, dan admin. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan, meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan kendala yang terjadi pada sistem manual, serta mengoptimalkan kinerja karyawan dengan mengurangi potensi kesalahan manusia. Tersedia fasilitas pemesanan menu makanan serta opsi pembayaran tunai maupun nontunai untuk memudahkan pelanggan. Selain itu, sistem ini juga menyediakan catatan transaksi yang dapat diakses oleh kasir, serta memungkinkan pengelolaan antrian makanan yang harus diproses oleh koki di dapur secara otomatis, tanpa perlu menyusun antrian pesanan secara manual.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sebuah aplikasi berbasis *Website* yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan di restoran

Steak Radja dan juga membantu pelanggan dalam proses pemesanan makan agar lebih efisien, transparan dan ramah pengguna.

1.2.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ada 3, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat untuk Mahasiswa

- a. Digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih berkembang.
- b. Menerapkan ilmu yang didapat, untuk membantu menyelesaikan masalah.
- c. Menambah portofolio dalam membuat sebuah aplikasi *Website*.

2. Manfaat untuk Steak Radja

- a. Mempermudah karyawan restoran dalam memproses pesanan pembeli dan mencatat transaksi.
- b. Meningkatkan efisiensi proses bisnis di restoran Steak Radja.
- c. Mengurangi terjadinya kesalahan pengguna.

3. Manfaat untuk Politeknik Harapan Bersama

- a. Menambah koleksi karya ilmiah di Politeknik Harapan Bersama
- b. Memberikan referensi untuk peneliti selanjutnya

1.3. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitiannya yang berjudul Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Di Twin *Seafood*

& Resto Rantauprapat Berbasis *Web* menjelaskan, Platform *Web* untuk TWIN *SEAFOOD* & RESTO memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah dan langsung mengakses dapur untuk melihat menu yang tersedia, meningkatkan pengalaman pemesanan. Selain itu, menghubungkan dengan proses pembayaran menyederhanakan proses pembayaran dan mengurangi konsumsi kertas. Pengenalan sistem pemesanan makanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional di TWIN *SEAFOOD* & RESTO, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pemesanan bagi pelanggan dan meningkatkan pendapatan bisnis [3].

Penelitian sebelumnya yang berjudul Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Pada RM Sedep Roso Rantauprapat Berbasis *Web* menjelaskan, saat ini masih menggunakan sistem manual dalam penjualan dan pengelolaan data, yang meliputi proses pemesanan, pembuatan faktur, dan pengiriman ke pembeli. Hal ini mengakibatkan waktu yang lama dalam pengelolaan data. Oleh karena itu, Rumah Makan ini membutuhkan sistem informasi yang dapat membantu dalam penjualan dan pengelolaan data untuk mengatasi kendala yang mungkin terjadi. Tujuan Rumah Makan ini adalah membangun sebuah aplikasi atau sistem informasi pemesanan berbasis *Web* dengan implementasi menggunakan localhost dan perancangan dengan pemodelan *Unified Modelling Language (UML)*. Diharapkan sistem ini akan membantu karyawan Rumah Makan dalam mengelola aplikasi dan pengelolaan laporan pemesanan menu makanan [4].

Penelitian sebelumnya yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Berbasis *Web* (Studi Kasus: Restoran Bukit Randu Bandara) menjelaskan, *Website* dapat memberikan informasi yang terkini kepada pelanggan, memungkinkan akses informasi yang cepat dan mudah. Dengan adanya sistem ini, pelanggan dapat memesan makanan tanpa harus mengantri, memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada mereka. Ini juga membantu pengusaha restoran untuk menjangkau lebih banyak pelanggan. Namun, penting untuk diingat bahwa meskipun sistem komputerisasi dapat memberikan dukungan, keberhasilan tujuan tidak sepenuhnya terjamin karena peran manusia tetap sangat penting sebagai pengelola sistem tersebut [5].

Penelitian sebelumnya yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Ceker Mercon Ibu Elly Menggunakan Metode RAD Berbasis Android, menjelaskan bahwa dalam merancang aplikasi ini harus menganalisa sistem yang berjalan seperti adanya aplikasi pemesanan makanan yang dilakukan oleh pelanggan, koki untuk mengetahui informasi menu apa saja yang di pesan oleh pelanggan dan admin untuk mengelola aplikasi pemesanan makanan [6].

Penelitian sebelumnya yang berjudul Sistem E-Order Makanan dan Minuman dengan *Client Server* Berbasis *Web* menjelaskan, Sistem saat ini masih manual dan mengalami kendala dalam proses pemesanan dan pelaporan yang rumit. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk merancang sebuah sistem baru yang bertujuan untuk mempermudah dan meningkatkan

efisiensi. Pengembangan sistem pemesanan melalui *Web* akan memudahkan pelanggan dalam memesan makanan dan minuman dengan cepat, serta membantu pegawai dalam pelayanan dan pelaporan penjualan. Dengan sistem ini, pelanggan dapat melakukan reservasi tanpa antrian panjang dan dapat memesan kapan saja, di mana saja sesuai kesepakatan, memungkinkan pengaturan waktu yang lebih fleksibel [7].

Berdasarkan dari beberapa riset terdahulu, maka dapat mengambil beberapa kesimpulan yang dapat mendukung penelitian yang akan dilakukan. Beberapa hal tersebut antara lain, perlu dibangunnya sebuah *Website* pemesanan yang digunakan untuk pengefesienan proses pemesanan makanan bagi pelanggan sehingga pelanggan bisa melihat langsung makanan yang masih tersedia dan juga bagi pegawai yang lebih simple dalam menerima pemesanan yang double sehingga tidak perlu bolak balik pada pelanggan.

Tabel 1. 1. Perbedaan Penelitian

No.	Penelitian Sebelumnya		Penelitian Saat Ini
	Judul	Deskripsi	Pembeda
1.	Sistem E-Order Makanan dan Minuman dengan <i>Client Server</i> Berbasis <i>Web</i> .	Lebih menekankan pada kendala proses pemesanan dan pelaporan yang rumit secara manual, serta bagaimana sistem e-order berbasis	Lebih berfokus pada masalah operasional restoran yang ada, seperti pegawai yang kewalahan mencatat pesanan dan kehabisan

		<p><i>Web</i> dapat meningkatkan efisiensi dan memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan reservasi</p>	<p>menu yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berkurangnya jumlah pelanggan yang datang</p>
2.	<p>Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Di Twin <i>Seafood</i> & Resto Rantauprapat Berbasis <i>Web</i></p>	<p>Fokus pada pengenalan sistem pemesanan makanan berbasis <i>Web</i> di Twin <i>Seafood</i> & Resto untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pemesanan pelanggan, serta menghubungkan proses pemesanan dengan pembayaran untuk menyederhanakan proses dan mengurangi konsumsi kertas. Tujuan utamanya adalah untuk</p>	<p>Fokus pada masalah operasional di Steak Radja yang dihadapi oleh pegawai saat mencatat pesanan secara manual, terutama saat restoran ramai dan menu yang dipesan pelanggan habis. Tujuan utama pengembangan aplikasi adalah untuk memecahkan tantangan operasional restoran dan meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman pelanggan.</p>

		meningkatkan efisiensi dan pendapatan bisnis.	
3.	Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Berbasis <i>Web</i> (Studi Kasus: Restoran Bukit Randu Bandara)	Lebih menekankan manfaat eksternal dari penggunaan aplikasi berbasis <i>Web</i> , seperti memberikan informasi terkini kepada pelanggan, memungkinkan akses informasi yang cepat dan mudah, serta membantu pengusaha restoran menjangkau lebih banyak pelanggan.	Menyoroti masalah operasional internal restoran, seperti pegawai yang kewalahan mencatat pesanan dan ketidakpuasan pelanggan akibat menu yang habis atau pencatatan yang ganda, sebagai alasan utama untuk membangun aplikasi pemesanan makanan berbasis <i>Web</i> .
4.	Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Ceker Mercon Ibu Elly Menggunakan Metode RAD Berbasis Android.	Tentang penelitian sebelumnya yang menggunakan metode RAD (<i>Rapid Application Development</i>) untuk merancang aplikasi pemesanan makanan berbasis Android, dengan fokus pada	Fokus pada masalah yang dihadapi oleh Steak Radja Tegal dalam pengelolaan pesanan di restoran fisik dan kebutuhan untuk membangun aplikasi pemesanan berbasis <i>Website</i> sebagai solusi

		perancangan sistem informasi yang melibatkan pelanggan, koki, dan admin.	
5.	Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Di Twin <i>Seafood</i> & Resto Rantauprapat Berbasis <i>Web</i> .	Tentang penerapan sistem pemesanan makanan berbasis <i>Web</i> di TWIN <i>SEAFOOD</i> & RESTO, yang memungkinkan pelanggan untuk langsung mengakses menu yang tersedia di dapur dan menyederhanakan proses pembayaran. Fokus utamanya adalah meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pemesanan bagi pelanggan, serta meningkatkan pendapatan bisnis.	Tentang masalah yang dihadapi oleh Steak Radja Tegal, seperti kesulitan pegawai dalam mencatat pesanan dan mengelola ketersediaan menu saat restoran ramai. Fokus utama dari solusi yang diusulkan adalah membangun aplikasi pemesanan berbasis <i>Web</i> untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan.

1.4. Data Penelitian

Bahan Data Penelitian yang digunakan diperoleh melalui metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan pemilik Steak Radja. Data penelitian yang didapat meliputi informasi-informasi berikut :

1. Data Menu Makanan
2. Data Menu Minuman
3. Data Menu Kategori Makanan dan Minuman