

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kedai Seruni Kopi adalah sebuah kedai kopi yang terletak di Jl. Besar Petumbukan, Jaharun A, Kec. Galang, Deli Serdang, Sumatera Utara. Seruni Kopi menyediakan berbagai jenis kopi dari berbagai daerah beserta beberapa pilihan makanan untuk menemani minum kopi. Mereka telah berdiri sejak tahun 2020 sampai saat ini. Seruni Kopi memiliki kapasitas 10-15 meja dengan suasana *outdoor* pedesaan yang tenang dan asri untuk menjamin kenyamanan pelanggan dalam menikmati waktu. Barista di Seruni Kopi sangat ramah dan berpengalaman, saat memesan kopi, mereka akan menjelaskan secara rinci mengenai produk yang dijual, mulai dari sejarah, proses pembuatan, dan citarasa.

Di Seruni Kopi mengutamakan kepuasan pelanggan. Namun, dalam beberapa bulan terakhir, Seruni Kopi mengalami masalah dengan kualitas layanan yang berujung pada penurunan kepuasan pelanggan. Berdasarkan survei yang dilakukan pada 30 pelanggan tetap, ditemukan bahwa 90% dari mereka sering mengalami antrian panjang, dengan 60% di antaranya menunggu antara 10 hingga 15 menit.. Hal ini disebabkan oleh banyaknya konsumen yang datang, antrian pesanan menjadi panjang dan lama. Selain itu, barista yang terbatas mengakibatkan keterlambatan dalam pengantaran pesanan. Meski Seruni Kopi menyajikan kopi berkualitas tinggi, namun permasalahan operasional ini menjadi perhatian utama dan harus segera diatasi untuk menjaga kepuasan pelanggan Seruni Kopi.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, diperlukan sebuah *platform* yang berguna bagi Seruni Kopi dan konsumen untuk mengatasi antrian yang panjang dan keterlambatan dalam pengantaran pesanan. Sistem Informasi Pemesanan Menu secara *Self-Service* menggunakan *QR Code* berbasis *Website* ini diharapkan dapat mempermudah Seruni Kopi dalam mengelola pelayanan agar menjadi lebih baik

dan meningkatkan kepuasan pelanggan. *Platform* ini memungkinkan pelanggan untuk memesan menu secara mandiri dengan memindai *QR Code* yang tersedia di setiap meja, sehingga dapat mengurangi beban kerja staf dan mempercepat proses pemesanan. Selain itu, sistem ini juga memberikan informasi *real-time* kepada pelanggan mengenai status pesanan mereka, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dengan adanya Aplikasi Self-Service Menu berbasis Website pada Kedai Seruni Kopi, diharapkan dapat mengatasi masalah operasional yang ada dan terus mempertahankan kepuasan pelanggan yang tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disajikan di atas, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengatasi lama antrian pelanggan pada saat pemesanan dan pembayaran menu?
2. Bagaimana cara mengatasi lama pengantaran menu ke meja pelanggan?
3. Bagaimana cara agar pelanggan tahu kapan pesanan selesai?

1.3 Tujuan

Tujuan dari proyek akhir ini adalah membangun aplikasi pemesanan menu secara *self-service* menggunakan *qr code* berbasis *website* (untuk meningkatkan pengelolaan pesanan pelanggan) yang memiliki fitur sebagai berikut :

1. Aplikasi website *self-service* memfasilitasi pelanggan dengan pemesanan dan pembayaran menu secara langsung di *website*
2. Aplikasi website *self-service* menyediakan fitur notifikasi kepada pelanggan untuk mengambil menu pesanan yang sudah selesai ke lokasi yang sudah ditentukan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penyusunan aplikasi ini adalah :

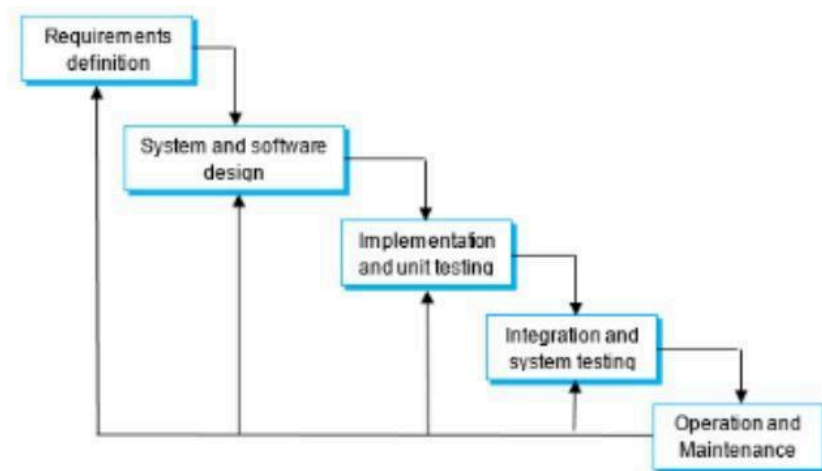
1. Aplikasi ini hanya berlaku untuk Seruni Kopi.
2. Aplikasi ini tidak ada fitur *chatting*.
3. Jika terjadi pesanan salah akan di proses di luar sistem.
4. Jika terdapat transaksi dengan kondisi kelebihan pembayaran akan diproses di luar sistem.
5. Tidak memfasilitasi sistem *waiting list* untuk meja pelanggan.

1.5 Definisi Operasional

1. Pemesanan : aktivitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli proses, pembuatan, dan cara memesan(tempat, barang, jasa) kepada orang lain. Pemesanan menu merupakan aspek penting dalam industri makanan dan minuman yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan.
2. *QR-Code* : *Quick Response Code* adalah jenis kode matriks dua dimensi yang dapat menyimpan berbagai informasi, mulai dari teks, URL, dan informasi kontak hingga instruksi perangkat. *QR-Code* terdiri dari pola kotak putih dan hitam dan digunakan dalam berbagai aplikasi, terutama di bidang pemasaran, pembayaran digital, dan logistik

1.6 Metode Pengerjaan

Metode yang digunakan pada penulisan ini menggunakan metode waterfall atau biasa disebut dengan sekuensial linier merupakan salah satu metode pengembangan yang paling banyak digunakan untuk tahap pengembangan karena metode *waterfall* bersifat serial dan pendekatan alurnya dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung dilakukan dan *tools* apa yang digunakan (bila menggunakan *tools* tertentu) [1].



Gambar 1.1 - Metode Waterfall

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini penulis melakukan analisis kebutuhan sistem yang cocok untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Seruni Kopi berdasarkan hasil dari survei atau wawancara dan observasi.

2. Desain

Pada tahapan ini dilakukan proses yang terfokus pada desain perangkat lunak, termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, implementasi desain antar muka dan prosedur pengkodean untuk memberikan gambaran mengenai aplikasi yang akan dibuat. Mengenai tahapan desain aplikasi yaitu:

- a. Desain fungsionalitas sistem dengan menggunakan *use case diagram*.
- b. Desain perancangan basis data dengan menggunakan diagram hubungan antar entitas (*Entity Relationship Diagram*)
- c. Desain antarmuka pengguna dengan menggunakan Figma.

3. Pengkodean dan Pengujian

Proses pengkodean aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL. Pengujian dari aplikasi web ini menggunakan metode pengujian *Black Box* dan *User Acceptance Test* yaitu pengujian yang diujikan kepada pengguna agar perangkat lunak yang telah dikembangkan sudah dapat diterima oleh pengguna atau belum.

4. Implementasi

Pada tahap ini penulis akan melakukan pengujian terhadap aplikasi yang sudah selesai apakah aplikasi tersebut sudah 100% lancar atau masih beberapa bug.

5. Pemeliharaan

Proyek akhir ini tidak sampai tahap pemeliharaan.

1.7 Jadwal Pengerjaan

Berikut jadwal pengerjaan proyek akhir :

Tabel 1.1 - Jadwal Pengerjaan

Rencana Pengerjaan	Sep 2023	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Feb 2024	Mar 2024	Apr 2024	Mei 2024
Analisis Kebutuhan									
Desain									
Pengkodean dan Pengujian									
Implementasi									
Dokumentasi									