

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Bursopuri merupakan singkatan dari Bubur Ayam dan Soto yang terletak di Puri Surya Jaya, Gedangan, Sidoarjo yaitu Bu(bur) (So)to (Puri). Bursopuri menyajikan makanan khusus Bubur Ayam dan Soto Madiun yang berdiri sejak 2016. Bubur Ayam khas Bursopuri ini memiliki topping lengkap, dengan tambahan varian yaitu Sate Usus, Satu Puyuh, Sate Kulit, dan Ampela. Seturut dengan perkembangannya, Bursopuri menyajikan penambahan menu yaitu Bubur Ayam Special, Soto Madiun Spesial, Bubur Hainan, Bubur Daging Sapi, Bubur Daging Sapi Spesial, dan Makanan Jepang yaitu Shrimp Roll, Bokado, Rollado, Ebi Furay, Chicken Katsu, Chicken Teriyaki, Chicken Pok pok ditambah lagi dengan menu minuman seperti Milk Taro, Milk Green Tea, Milk Chocolate, Lemon Tea, Leci Tea, Ocha Tea, dan Air Mineral. Dengan menu tersebut, bursopuri memiliki karyawan yang bekerja di Bursopuri sebanyak 3 karyawan yang terbagi menjadi 2 shift, yaitu shift pagi dan shift malam, yang beroperasi setiap hari. Shift pagi dikelola langsung oleh owner, sementara shift malam melibatkan ketiga karyawan tersebut yang terdiri dari 1 karyawan yang bertugas sebagai kasir sekaligus mengantarkan makanan, serta 2 karyawan yang bertugas di dapur. Meja yang disediakan untuk pelanggan berjumlah 6 meja, dengan masing-masing meja memiliki 4 tempat duduk, sehingga total kapasitas pelanggan adalah 24 orang. Rata-rata jumlah transaksi harian adalah sekitar 65 transaksi, dan pada hari libur atau tanggal merah meningkat menjadi sekitar 80 transaksi.

Keramaian ini sering kali menyebabkan antrian yang panjang, terutama di jam-jam sibuk seperti pagi hari saat sarapan atau malam hari saat makan malam. Pelanggan harus mengantri untuk memesan makanan, dan sebagian harus menunggu lama untuk mendapatkan tempat duduk. Di sisi lain, proses pemesanan masih dilakukan secara manual oleh kasir yang juga merangkap sebagai pelayan, yang membuat operasional menjadi tidak efisien, terutama saat terjadi lonjakan pesanan. Keterbatasan ini tak jarang menyebabkan kesalahan dalam pencatatan

pesanan, keterlambatan penyajian, bahkan ketidaktahuan pelanggan terkait ketersediaan menu atau stok yang sudah habis. Melalui pengamatan langsung di lapangan, peneliti melihat bahwa rumah makan ini memiliki potensi bisnis yang besar namun membutuhkan dukungan dari sisi sistem agar proses operasional berjalan lebih efisien dan memuaskan pelanggan.

Permasalahan yang dihadapi oleh rumah makan Bursopuri yaitu lambatnya proses pemesanan dan pengerjaan pesanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *owner* atau pemilik rumah makan, permasalahan yang terjadi pada rumah makan ini adalah keterlambatan proses pemesanan dan pengerjaan pesanan. Permasalahan ini disebabkan oleh lonjakan pesanan pada waktu tertentu, *owner* menyebutnya “Gelombang”. Gelombang ini terjadi ketika sejumlah besar pelanggan datang secara bersamaan, menyebabkan penumpukan pesanan yang berisiko menimbulkan kesalahan. Dengan beragamnya menu yang tersedia, pelanggan sering kali memiliki permintaan khusus terkait dengan preferensi mereka, permintaan yang berbeda-beda untuk setiap menu ini menjadi tantangan terutama jika pencatatan pesanan hanya dilakukan oleh kasir secara manual. Setiap harinya, rumah makan bursopuri setidaknya 3 kali “gelombang” pesanan. *Owner* menambahkan bahwa rata-rata kesalahan atau pesanan yang lupa dibuatkan terjadi 210-240 kali per bulan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa diperlukan pembaruan pada sistem pemesanan dan pengerjaan pesanan. Proses pemesanan saat ini masih dilakukan secara manual, di mana pelanggan mengambil daftar menu di meja kasir, lalu kembali ke meja mereka untuk menentukan pesanan dan mencatatnya di kertas. Setelah memilih menu, pelanggan harus mengantri di kasir untuk melakukan pemesanan. Di bagian kasir, pesanan pelanggan diterima dan diperiksa ketersediaannya di dapur. Jika stok menu habis, kasir akan menginformasikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan perlu memilih menu lain. Proses ini menjadi memakan waktu, terutama ketika antrean pelanggan panjang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Bhokarkar et al., 2023), sistem pemesanan manual seperti ini memiliki beberapa kelemahan yang signifikan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan akurasi pencatatan. Penelitian tersebut

menambahkan, meskipun makanan yang disajikan sangat baik dan suasana rumah makan yang nyaman tetapi jika pelayanan buruk, pelanggan kemungkinan besar tidak akan kembali. Selain itu, studi lain oleh (Alfaren & Arijanto, 2021) menunjukkan bahwa rumah makan yang masih bergantung pada pencatatan manual cenderung mengalami waktu tunggu yang lebih lama bagi pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada penurunan kepuasan pelanggan. Apabila dilihat dari segi kepuasan pelanggan sendiri, ini tercipta ketika harapan pelanggan sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan sehingga dapat memuaskan loyalitas pelanggan (Taufik et al., 2022), semakin tidak sesuai harapan pelanggan terhadap produk atau jasa maka rasa kecewa akan dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa, kualitas pelayanan memiliki efek negatif atau efek tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Inilah sebabnya pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Ketika pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, maka hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan terhadap rumah makan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak efisien, atau tidak responsif dapat menyebabkan kekecewaan, yang berpotensi menurunkan reputasi bisnis dan membuat pelanggan enggan untuk kembali.

Selain itu, *owner* sudah lama ingin menerapkan teknologi di Bursopuri sebagai nilai tambah dan keunikan tersendiri bagi rumah makannya. Menurut *owner*, penggunaan teknologi tidak hanya akan meningkatkan sistem pemesanan tetapi juga sejalan dengan visi rumah makan, yaitu “*Mewujudkan pengalaman kuliner modern yang nyaman, higienis, dan berkelas, dengan kualitas cita rasa yang konsisten.*”. *Owner* menambahkan, menurutnya dengan adanya teknologi yang mendukung sistem pemesanan, *owner* berharap bursopuri dapat memberikan pengalaman kuliner yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Beberapa masalah yang terjadi di Bursopuri tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut: (1) Lama antrian pelanggan pada saat memesan. (2) Pelanggan tidak mengetahui menu mana yang telah habis stoknya. (3) Pelanggan tidak mengetahui penyelesaian menu yang mereka pesan. (4) Beragamnya menu diikuti dengan permintaan khusus yang berbeda-beda untuk setiap menu. Oleh karena itu,

penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi berupa *QR code* serta aplikasi pemesanan menu berbasis *website* dan berkonsep *self-ordering* sebagai media pemesanan untuk pelanggan. Konsep pemesanan *self-ordering* ini memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan langsung melalui perangkat mereka sendiri, mengurangi ketergantungan pada pelayan, serta meningkatkan kecepatan dalam proses pemesanan. Rumah makan bursopuri sangat cocok untuk penerapan *self-ordering* karena rumah makan dengan menu yang beragam, permintaan khusus yang berbeda-beda setiap menu, dan antrian yang panjang. Memanfaatkan sistem *self-ordering* dapat memberikan pelanggan *freedom of Choice* dimana penelitian (Chong, 2022) menyatakan bahwa *freedom of Choice* dalam memesan menu makanan tanpa tekanan dari eksternal meningkatkan kepuasan pelanggan. Konsumen cenderung merasa lebih puas dan bahagia dengan pengalaman pemesanan ketika mereka dapat membuat keputusan tanpa pengaruh pihak lain. Ditambah lagi, Informasi yang jelas mengenai menu yang ditampilkan di sistem pemesanan mandiri membantu pelanggan memahami dan memilih dari berbagai pilihan dengan mudah. Hal ini meningkatkan pengalaman pelanggan serta penerimaan mereka terhadap sistem pemesanan (Chong, 2022). Penelitian lain oleh (Arsih et al., 2022) menemukan bahwa penerapan sistem pemesanan mandiri terbukti menjadi indikator penting dari tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, pelanggan merasakan pengalaman yang lebih baik karena mereka tidak perlu menunggu pelayan untuk mencatat pesanan mereka, serta dapat mengontrol dan memeriksa pesanan secara langsung, seperti yang dijelaskan oleh (Suharianto et al., 2020). Dengan menggabungkan cara pemesanan menggunakan *QR Code*, metode pemesanan makanan akan jauh lebih efektif. Upaya tersebut dapat memberikan dampak positif bagi pelanggan dimana restoran terbukti dapat mengurangi kejadian kesalahan penyajian menu dan meningkatkan efisiensi waktu tunggu pelanggan maupun pelayanan.

Berdasarkan permasalahan diatas, solusi yang ditawarkan adalah merancang dan membangun aplikasi pemesanan menu dengan *QR Code* berbasis web menggunakan konsep *Self-Ordering* dengan metode *prototype*. Metode *prototype* menjadi pilihan yang tepat karena memungkinkan pengembangan interaktif, sehingga kebutuhan dan umpan balik *owner* dapat disesuaikan.

Kemudian, teknologi yang digunakan dalam pengembangan aplikasi ini mencakup Next.js sebagai *framework* untuk *frontend*, yang memungkinkan pengembangan antarmuka yang cepat dan responsif (Fariz et al., 2022), serta Express.js pada *backend* untuk mendukung kinerja *server* yang andal dan efisien (Frensia Tanaga Anaclaudia et al., 2023). Kombinasi Next.js dan Express.js ini memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan data serta pengalaman pengguna yang optimal, dengan integrasi *QR code* yang memudahkan pelanggan untuk memesan langsung dari perangkat mereka. Diharapkan aplikasi ini mampu mengatasi permasalahan, seperti lambatnya proses pemesanan yang dialami pelanggan di rumah makan Bursopuri. Solusi yang dapat diterapkan oleh pihak rumah makan adalah dengan memasang *QR Code* di setiap meja agar pelanggan dapat melakukan pemindaian *QR Code* yang terdapat di *smartphone* ataupun melalui aplikasi yang tersedia di *Playstore*. Setelah melakukan pemindaian, pelanggan akan diarahkan ke halaman website pemesanan yang menampilkan daftar menu. Setelah memilih menu yang diinginkan, melakukan pembayaran di kasir dan pesanan yang sudah selesai akan langsung diantarkan kepada pelanggan.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pemesanan mandiri berbasis web dengan *QR Code* menggunakan metode *prototype* pada rumah makan Bursopuri?
2. Bagaimana pengujian sistem pemesanan mandiri berbasis web dengan *QR Code* pada rumah makan Bursopuri menggunakan *Blackbox Testing*?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem pemesanan mandiri berbasis web dengan *QR Code* menggunakan metode *prototype*.

2. Menguji sistem pemesanan mandiri berbasis web dengan *QR Code* menggunakan metode *Blackbox Testing* pada Bursopuri App.

I.4. Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan-batasan ini diuraikan sebagai berikut:

- a. Ruang Lingkup Pengembangan: Sistem yang dikembangkan hanya akan menangani pemesanan makanan dan minuman untuk layanan dine-in atau takeaway. Ini berarti tidak ada fitur untuk pengiriman (delivery) atau pemesanan jarak jauh. Semua pembayaran akan dilakukan secara langsung di kasir.
- b. Integrasi Sistem: Terbatas pada pengelolaan stok makanan dan pencatatan pesanan, tanpa melibatkan stok non-dapur atau aspek keuangan.
- c. Fokus Pengujian: Difokuskan pada pengujian fitur-fitur aplikasi pemesanan makanan sesuai dengan konsep *self-ordering* dan *User Acceptance Testing* pada *prototype* untuk memastikan aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akhir. Selain itu, Black Box Testing akan dilakukan untuk memverifikasi fungsionalitas sistem, namun pengujian keamanan data tidak termasuk dalam cakupan ini.
- d. Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya: Pengembangan dan pengujian sistem dilakukan dalam waktu terbatas, tanpa evaluasi dampak jangka panjang.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi rumah makan Bursopuri, dengan adanya sistem pemesanan mandiri berbasis web, proses pemesanan makanan dan minuman di Bursopuri diharapkan berjalan lebih cepat dan terorganisir, sehingga mampu mengurangi antrian dan waktu tunggu pelanggan secara signifikan.
2. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi, Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan studi serupa di sektor F&B atau sektor lain.

I.6. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dan asumsi penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas teori-teori dan konsep dasar yang relevan dengan penelitian, seperti sistem pemesanan mandiri, *QR Code*, metode *prototype*, serta penelitian terdahulu yang menjadi dasar pengembangan sistem.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk pendekatan pengembangan sistem, tahapan metode *prototype*, pengumpulan data, desain sistem, serta pengujian dan evaluasi sistem.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil penelitian, mulai dari desain dan implementasi sistem hingga pengujian terhadap sistem pemesanan mandiri berbasis web dengan *QR Code*. Pembahasan dilakukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh terkait tujuan penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh serta saran untuk pengembangan lebih lanjut baik bagi implementasi sistem di rumah makan Bursopuri maupun bagi peneliti lain.

Daftar Pustaka

Berisi referensi yang digunakan dalam penelitian ini, seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber-sumber lainnya.

Lampiran

Berisi dokumen-dokumen pendukung seperti hasil pengujian, diagram sistem, kode program, serta dokumentasi lainnya yang relevan.