

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi memudahkan manusia untuk menjalani produktivitas dengan mengutamakan efisiensi waktu dan besaran dampak terhadap tujuan yang sudah diputuskan. Kemudahan ini juga mendorong manusia untuk bergantung pada kecanggihan teknologi dalam sistem kerjanya.

Berbagai bidang kehidupan manusia sudah melibatkan teknologi informasi dalam usaha meraih keuntungan yang maksimal mulai dari bidang kesehatan, bidang politik, bidang sosial, dan bidang ekonomi. Salah satu bidang yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah bidang usaha *FnB (Food & Beverage)* atau makanan dan minuman. Efektivitas kerja dan fitur yang ditawarkan oleh teknologi informasi dapat membantu efisiensi kerja bidang tersebut sehingga keuntungan dapat dimaksimalkan dan mencegah adanya hambatan yang dapat menyebabkan kerugian.

Sebelum teknologi informasi menjadi hal yang lumrah untuk diterapkan dalam bidang ini, usaha *FnB (Food & Beverage)* menggunakan cara-cara konvensional untuk mengolah dan menyebarkan informasi. Seperti menu dan harga yang dicetak dengan kertas, rekap pembelian yang berdasarkan nota fisik, dan sistem antrian cetak. Cara konvensional seperti berikut memiliki kelemahan diantaranya kesalahan pendataan yang cukup tinggi, fleksibilitas perubahan/pembaruan menu atau harga yang belum tentu memadai, dan kesalahan berbasis *human error* lainnya.

Teknologi informasi hadir dan membantu peningkatan efisiensi dan ketepatan kerja. Salah satunya pada warung kopi cepat saji *Maxx Coffee Prima* yang merasakan kemudahan perbaikan dan perawatan pada struktur sistem informasinya (Cintya & Siahaan, 2020). Dampak kemudahan banyak dirasakan saat melakukan perhitungan item, harga, dan penyesuaian pesanan klien yang masuk dengan efisien.

Selain itu ada pula *Yogya Recipe Web-based App* yang meningkatkan kemudahan akses klien untuk mengenali menu makanan khas Yogyakarta dengan

cepat (Utami et al., 2023). Selain itu sistem informasi ini memudahkan manajemen data resep, kategori, dan komentar-komentar terkait resep yang ada. Dua contoh tersebut membuktikan efektivitas teknologi informasi yang dapat meningkatkan efisiensi kerja dan memaksimalkan pendapatan usaha dalam bidang *FnB*.

Terdapat beberapa permasalahan dalam bidang usaha makanan dan minuman yang dapat diatasi dengan sistem informasi. Pertama, kesulitan pembuatan laporan keuangan karena manajemen data transaksi kurang efisien dan kurang akurat (Alhamidia et al., 2020). Kedua, mengatasi permasalahan informasi stok produk dan informasi antrian (Kania et al., 2023). Ketiga mengatasi permasalahan sistem pembayaran dengan melibatkan pihak ketiga untuk meningkatkan kelancaran dan kenyamanan saat bertransaksi (Fahmi Andrian & Crisly, 2023). Dapur Kita adalah jasa penyedia layanan makanan siap saji yang memiliki *background* 20 tahun di industri kuliner. Mereka menyediakan berbagai macam menu makanan yang biasa melayani seperti acara kantor, sekolah, pernikahan, ulang tahun, ataupun hajatan baik partai besar maupun kecil. Untuk *demand* order pesanan pada acara kantor, dalam 1 transaksi pesanan terdapat sekitar 30 – 50 porsi pesanan, yang mana dalam skala waktu 1 bulan, mendapatkan rata-rata pesanan sebanyak 20 transaksi. Lalu untuk acara sekolah, dalam 1 transaksi pesanan terdapat sekitar 50 – 150 porsi pesanan, yang mana dalam skala waktu 3 bulan, mendapatkan rata-rata pesanan masuk sebanyak 10 transaksi. Untuk acara pernikahan, dalam 1 transaksi pesanan terdapat sekitar 150 – 300 porsi pesanan, yang mana dalam skala waktu 3 bulan, mendapatkan rata-rata pesanan sebanyak 5 transaksi. Untuk acara ulang tahun, dalam 1 transaksi pesanan terdapat sekitar 50 – 100 porsi pesanan, yang mana dalam skala waktu 1 bulan, mendapatkan rata-rata pesanan sebanyak 10 transaksi. Sedangkan untuk hajatan lebih pada pesanan nasi tumpeng dengan kapasitas porsi 20-35 orang, yang mana dalam skala waktu 1 bulan terdapat rata-rata 5 transaksi pesanan. Untuk saat ini Dapur Kita sudah mendapatkan jangkauan pelanggan berupa *loyalty customer* yang sering melakukan *repeat order* seperti instansi pemerintahan DPU Bina Marga Surabaya dan perusahaan *startup* AutoKirim.

Dalam pelaksanaan proses bisnisnya yang masih dilakukan secara konvensional, terdapat beberapa kendala atau permasalahan yang saat ini sedang terjadi pada *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo. Salah satunya adalah tidak adanya daftar pilihan menu dan estimasi harga bagi pelanggan yang akan melakukan pemesanan, sehingga menyulitkan pelanggan dalam merencanakan pesanan mereka. Selain itu, sering terjadi overload pesanan masuk yang datang secara acak, menyebabkan pesanan tidak dapat ditangani dengan baik dan berdampak pada keterlambatan pengiriman. Proses pembayaran juga seringkali tertunda atau mengalami delay, yang tidak hanya merugikan pihak catering secara finansial, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan dari pelanggan. Hal ini tercermin dari rata-rata rating kepuasan pelanggan yang hanya mencapai 3,2 dari skala 5 berdasarkan 150 ulasan terakhir, dengan keluhan terbanyak terkait keterlambatan layanan dan ketidakjelasan harga.

Tabel I.1 Jumlah Pesanan Harian *Catering Dapur Kita*

| Hari | Jumlah Pesanan |
|-------------|-----------------------|
| Senin | 12 |
| Selasa | 25 |
| Rabu | 8 |
| Kamis | 47 |
| Jumat | 18 |
| Sabtu | 60 |
| Minggu | 25 |

Penelitian ini berfokus pada perancangan sistem informasi manajemen pelayanan *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo yang bergerak dalam bidang *FnB*. Ada beberapa permasalahan dalam usaha *catering* ini yang dapat diatasi dengan implementasi sistem informasi diantaranya informasi menu dan estimasi harga, efisiensi antrian pesanan, dan ketepatan proses pembayaran. Bila tidak segera diatasi, permasalahan tersebut dapat menghambat produktivitas kerja dan berpotensi menimbulkan kerugian untuk *Catering Dapur Kita*.

Rancang bangun sistem informasi manajemen pelayanan berbasis *web* menggunakan metode *SDLC (Software Development Life Cycle) Prototype* merupakan sebuah pengembangan dari model *waterfall*, tetapi ada inovasi dalam penerapannya sehingga sedikit berbeda dari metode dasarnya (Rani & Anna, 2016). Sistem informasi tersebut dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan transaksi sekaligus mencegah kerugian, kemudahan akses informasi menu untuk klien, dan proses antrian lebih tertata untuk mencegah adanya pesanan yang terlewatkan (Faittullah Akbar, 2023).

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan metode *SDLC Prototype* dapat membantu mengembangkan *website* sistem informasi manajemen pelayanan pada *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo
2. Bagaimana sistem informasi mengatasi kendala yang ada pada proses pelayanan dan transaksi pada *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo saat ini?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Merancang dan membangun sistem informasi berbasis *website* menggunakan *SDLC Prototype* untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada proses pelayanan dan transaksi *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo.
2. Melakukan analisis dan identifikasi secara mendalam pada setiap kendala yang muncul dalam proses pelayanan dan transaksi pada *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan ruang lingkup masalah yang ada pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada sistem pelayanan dan transaksi pada *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo.

2. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan yang akan dirancang dalam bentuk *website* menggunakan *Framework Laravel* dengan metode *SDLC Prototype*.

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan mampu untuk memberikan manfaat dari segi perguruan tinggi, mahasiswa, *catering* dapur kita dan masyarakat yaitu:

1. Penelitian ini dapat mendorong kerjasama antara perguruan tinggi dengan industri, khususnya dalam hal pengembangan *website*.
2. Menjadi referensi dan saran untuk pengerjaan tugas akhir mahasiswa.
3. Meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan transaksi, serta membantu meningkatkan reputasi dan daya saing usaha *Catering Dapur Kita* di Sidoarjo.
4. Memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mendapatkan informasi terkait layanan *catering*, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi dengan *Catering Dapur Kita*.