

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis restoran merupakan ragam bisnis yang sangat berkembang di Indonesia saat ini. Untuk tetap bertahan dalam persaingan bisnis ini, pengusaha tidak hanya mengutamakan jenis makanan atau harganya saja, tetapi perlu juga mementingkan pelayanan yang diberikan. Pelayanan dan sistem pemesanan memberikan poin dan kesan tersendiri kepada pengunjung untuk datang ke restoran. (Oley et al., 2017).

Seiring dengan perkembangan ini, Berlian Cafe & Resto, sebuah restoran yang berada di pulau Bengkalis berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan, telah menyadari pentingnya kehadiran *online* yang efektif.

Mayoritas rumah makan saat ini masih menggunakan cara yang konvensional dan manual dalam proses pemesanan makanan. Pelanggan yang datang biasanya menulis pesannya dalam selembar kertas kemudian pelayan akan mengambil nota pesanan tersebut dan mengantarkannya ke bagian dapur. Proses tersebut menghabiskan banyak waktu dan membuka peluang terjadinya miskomunikasi karena human error (Umap et al., 2018)

Saat ini, Berlian Cafe & Resto masih menggunakan proses pemesanan makanan yang sebagian besar manual. Hal ini mencakup pemesanan melalui telepon dan pencatatan pesanan secara manual. Meskipun metode ini dapat berfungsi, mereka memiliki keterbatasan. Pemesanan telepon dapat menyebabkan kesalahan dalam komunikasi, dan pencatatan manual memerlukan banyak waktu dan seringkali memunculkan masalah seperti ketidakakuratan data dan kerumitan dalam melacak pesanan.

Oleh karena itu, diperlukan solusi yang lebih efisien dan efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, mengoptimalkan proses pemesanan makanan, dan memperluas jangkauan layanan Berlian Cafe & Resto. Dalam konteks ini, pengembangan sistem pemesanan makanan berbasis website menjadi langkah yang sangat relevan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem pemesanan makanan berbasis website guna membantu Berlian Cafe & Resto meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk menelusuri menu dengan mudah, melakukan pemesanan secara cepat, dan mendapatkan informasi yang jelas tentang pesanan mereka. Pengembangan tambahan akan meliputi fitur *monitoring* status pesanan dari bagian dapur. Fitur ini memungkinkan bagian dapur untuk memberikan konfirmasi status pesanan kepada pelanggan.

Dengan fitur *monitoring*, pelanggan akan mendapatkan informasi yang lebih akurat dan terkini tentang pesanan mereka. Misalnya, saat pesanan sedang diproses, dihidangkan atau sudah selesai, pelanggan akan mendapatkan pembaruan secara *real-time*. Selain itu, Berlian Cafe & Resto juga akan mendapatkan manfaat dari otomatisasi proses pemesanan dan pencatatan, yang dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka.

Sebagai solusi inovatif, peneliti mencoba memanfaatkan teknologi QR Code sebagai sarana untuk memesan makanan atau minuman. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk mengatasi beberapa masalah yang dihadapi, dengan harapan dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan meningkatkan kinerja di dalam restoran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Berlian Cafe & Resto, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun aplikasi transaksi pemesanan berbasis website di Berlian Cafe & Resto yang dilengkapi dengan *QR Code*?
2. Bagaimana cara pembuatan *QR Code* yang terintegrasi dengan sistem pemesanan menu berbasis website di Berlian Cafe & Resto?
3. Bagaimana pembuatan fitur *monitoring* status pesanan dari bagian dapur ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian tidak meluas, maka diberikan batasan-batasan dari permasalahan yang ada yaitu:

1. Pengembangan aplikais transaksi pemesanan berbasis website ini dibuat untuk studi kasus di Berlian Cafe & Resto
2. Pemilik Restoran menyediakan menu yang bisa dipilih konsumen melalui sistem.
3. Penelitian ini difokuskan pada peningkatan proses transaksi pemesanan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah mengembangkan sebuah Aplikasi Transaksi Pemesanan dan Pembayaran Berbasis website untuk Berlian Cafe & Resto. Dengan adanya sistem pemesanan menu makanan ini, konsumen dapat melakukan pemesanan menu makanan dengan mudah dan lebih efisien, serta pelanggan yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke restoran dapat memesan makanan dan memudahkan pihak Berlian Cafe & Resto dalam mengelola pesanan pelanggan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah merancang dan mengembangkan sebuah aplikasi transaksi pemesanan dan pembayaran di Berlian Cafe & Resto berbasis website yang berfungsi sebagai sarana pemesanan baru

yang untuk menu makanan dan minuman di restoran dan juga sarana untuk mempermudah mempromosikan Berlian Cafe & Resto kepada masyarakat.