

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Cafe Pojok Teluk Dalam merupakan cafe yang menjual makanan dan minuman sekaligus tempat nongkrong yang mana lokasinya terletak di Jl. Ahmad Yani, Kelurahan Teluk Belitung, Kecamatan Merbau, Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau. Karyawan yang bekerja di Cafe Pojok Teluk Dalam sebanyak 10 orang yang dibagi menjadi 2 *shift* pagi dan malam yang bekerja di hari senin sampai dengan minggu.

Permasalahan yang terjadi pada Cafe Pojok Teluk Dalam yaitu lamanya proses pemesanan dan pengerjaan menu. Menurut kuesioner yang dilakukan dengan 25 responden yang dimana di berikan 3 pertanyaan untuk membahas masalah yang terjadi di Cafe Pojok Teluk Dalam. Pertanyaan pertama yang mana menanyakan pengunjung pernah datang ke sebuah cafe, pertanyaan kedua yaitu membahas mengenai proses pemesanan apakah terhitung lama, dan pertanyaan terakhir yaitu membahas mengenai mengetahui waktu pembuatan pemesanan.

Menurut informasi yang diperoleh dari pemilik cafe dapat disimpulkan bahwa perlu pembaruan sistem pemesanan dan pengerjaan menu, karena pemesanan masih dilakukan secara konvensional, dimana pelanggan mengambil menu di meja kasir lalu menuntukan menu yang diinginkan lalu kembali ke meja dan mencatat menu di kertas, setelah pelanggan sudah memutuskan untuk memesan menu yang diinginkan, maka pada bagian kasir akan mencatat menu yang telah di pesan tersebut. Selanjutnya pada bagian kasir akan melakukan pengecekan ke dapur apakah menu yang dipesan tersedia atau tidak, lalu selanjutnya akan melakukan konfirmasi ke pelanggan apakah menu yang di pesan ada atau tidak, jika menu yang dipesan tidak ada maka pelanggan harus memesan kembali menu yang baru. Setelah melakukan

pemesanan maka pelanggan akan di beri nomor meja yang berfungsi untuk penanda agar menu yang dipesan dapat diantarkan dengan orang tepat. Permasalahan selanjutnya yaitu bagian pramusaji, saat melakukan pengantaran pesanan kepada pelanggan, pramusaji sering kebingungan mencari pelanggan yang sudah melakukan pemesanan terutama disaat keadaan sedang ramai, sehingga harus mengelilingi semua meja dan bertanya satu persatu kepada pelanggan. Hal ini tentunya tidak efisien karena setiap meja nomor yang di terima pelanggan tidak tetap.

Sementara itu, selain lamanya proses pemesanan masalah lain yang sedang dihadapi oleh Cafe Pojok Teluk Dalam adalah proses produksi(memasak) tidak urutnya proses produksi yang membuat pelanggan memesan sesudahnya. Hal ini dikarenakan tidak urutnya struk pesanan yang diberikan oleh pihak kasir kepada bagian produksi yang membuat hal ini terjadi dan ketidaktahuannya pelanggan pada menu yang kosong, sehingga pemesanan tetap dilakukan oleh pelanggan dan di terima pada bagian kasir. Hal ini merupakan kendala pada bagian produksi pembuatan makanan atau minuman yang sebagaimana dapat diselesaikan dengan metode FCFS (*First Come First Served*) Sofyan & Damar (2020).

Salah satu kebutuhan pengembangan di Cafe Pojok Teluk Dalam adalah urutan antrian pemesanan lebih terstruktur karena sebelumnya proses pengerjaan pemesanan dilakukan belum urut sesuai nomor pesanan, sehingga membuat pelanggan yang memesan duluan belum menerima pesanan. Keunggulan dari metode FCFS ini yaitu pelanggan yang pertama kali datang akan dilayani terlebih dahulu, pelanggan yang datang sesudahnya akan di tempatkan pada antrian berikutnya, dan proses pemesanan tidak saling intrupsi atau digabungkan. Dengan cara pemesana menggunakan *QR Code* metode pemesanan akan jauh lebih efektif (Suharianto et al., 2020).

Berdasarkan uraian diatas, solusi yang ditawarkan yaitu merancang bangun aplikasi pemesanan menu dengan menggunakan *QR Code* berbasis web menggunakan metode FCFS yang diharapkan dapat membantu pemecahan masalah, seperti pada antrian meja dan pemesanan menu yang dilakukan pelanggan kepada Café Pojok Teluk Dalam. Tindakan yang dapat dilakukan oleh pihak cafe adalah

dengan memasang *QR Code* pada meja kasir, apabila pelanggan melakukan *scan* akan muncul resi untuk mengetahui meja nomor berapa lalu pelanggan akan melakukan *scan* ulang pada resi pemesanan meja untuk memesan menu yang di pesan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah pembayaran dilakukan secara tunai ?
2. Apakah dalam penelitian ini dapat mengetahui jumlah stok menu ?
3. Siapakah user pada penelitian ini ?
4. Apakah pada aplikasi ini pelanggan mengetahui estimasi menu?
5. Apakah pada saat menambah menu disertai dengan gambar?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan masalah yang dilakukan dapat tertera dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka yang dilakukan adalah mengambil langkah membatasi masalah pembahasan permasalahan, adapun batasan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Memiliki *QR Code*.
2. Metode pembayaran dilakukan secara *Cash* di kasir.
3. Pada penelitian ini, tidak mengenai jumlah stok menu.
4. Pengguna pada aplikasi ini yaitu Admin, Kasir, Kepala Produksi, dan Pelanggan.

## **1.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disusun tujuan penelitian ini yaitu untuk menghasilkan aplikasi pemesanan meja dan menu dengan *QR Code* berbasis website menggunakan metode FCFS, untuk mendukung proses pemesanan agar lebih cepat, mengurangi waktu antrian, dan membuat urutan pemesanan sesuai pelanggan

yang melakukan pemesanan terlebih dahulu yang dapat berdampak langsung dengan peningkatan pelayanan di Cafe Pojok Teluk Dalam.

### **1.5 Manfaat**

Beberapa manfaat yang didapatkan dalam pembuatan aplikasi ini, yaitu :

1. Mempermudah pramusaji untuk mengetahui lokasi pelanggan.
2. Dapat melakukan rekap penjualan.
3. Pelanggan mengetahui menu yang tersedia dan tidak tersedia

### **1.6 Metode Penyelesaian Masalah**

Adapun metode penyelesaian masalah yang didapatkan dalam pembuatan aplikasi ini, yaitu

1. Melakukan pengujian dengan admin, kasir, kepala koki, dan pelanggan.
2. Melakukan revisi *website* yang dibuat.