

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan internet menuntut industri kuliner, khususnya *Coffee Shop* dan kafe, untuk terus beradaptasi melalui otomatisasi layanan guna menjaga daya saing bisnis [1]. Persaingan yang ketat menuntut pelaku usaha F&B menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat dan presisi, tetapi juga terintegrasi secara digital guna memenuhi ekspektasi konsumen modern [1].

Namun pada kenyataannya, banyak usaha kafe termasuk *Cafe floor* di Kabupaten Bengkalis masih mengandalkan sistem reservasi meja, pemesanan menu, serta pencatatan transaksi secara manual [1]. Ketergantungan pada prosedur manual ini menimbulkan ancaman operasional yang cukup serius, terutama pada jam-jam sibuk (*peak hours*) [1]. Penumpukan antrean pelanggan di kasir, kesalahan pencatatan pesanan (*human error*), dan ketidakpastian ketersediaan meja secara real-time kerap terjadi [1]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem pemesanan menu berbasis *Website* dapat membantu mempercepat pelayanan dan mengurangi beban kerja staf, sehingga proses operasional menjadi lebih teratur [2].

Selain itu, kebutuhan pelanggan terhadap layanan take away juga semakin meningkat karena dinilai lebih praktis dan efisien. Layanan ini memungkinkan pelanggan memesan makanan tanpa harus menunggu lama di tempat, sehingga sangat sesuai dengan pola konsumsi masyarakat modern yang mengutamakan kecepatan dan fleksibilitas. Konsep take away dalam penelitian terdahulu terbukti menjadi alternatif penjualan yang relevan untuk mendukung layanan kuliner berbasis digital [3].

Di sisi lain, proses pembayaran juga menjadi aspek penting dalam sistem pemesanan modern. Penggunaan payment gateway seperti Midtrans memberikan kemudahan dalam transaksi non-tunai yang aman, cepat, dan dapat dipantau secara real time. Integrasi payment gateway pada aplikasi pemesanan terbukti mampu mengurangi kesalahan pencatatan transaksi sekaligus mempercepat proses konfirmasi pembayaran [4].

Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah aplikasi berbasis *Web* yang dapat mengintegrasikan *Booking* meja, pemesanan menu, layanan take away, dan pembayaran digital dalam satu sistem. Pengembangan aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan, serta membantu pihak *cafe floor* dalam mengelola data secara lebih tertib dan akurat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan yang ada yaitu :

1. Bagaimana merancang sistem pemesanan menu *Online* yang dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan di Kafe Floor?
2. Bagaimana merancang sistem reservasi meja berbasis *Web* yang dapat memberikan informasi ketersediaan meja secara real-time?
3. Bagaimana mengintegrasikan payment gateway dalam sistem informasi manajemen Kafe Floor untuk memudahkan transaksi pembayaran?

## **1.3 Batasan masalah**

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dikembangkan berbasis *Website* dengan framework Laravel dan *Database* MySQL.

2. Fitur yang dikembangkan meliputi: *Booking* meja, pemesanan menu online, dan payment gateway.
3. Pengguna Aplikasi adalah pelanggan Kafe Floor, Admin, Pemilik, Dan karyawan.
4. Lokasi penelitian terbatas pada Kafe Floor di Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau.
5. Penelitian tidak mencakup manajemen stok bahan baku.
6. Payment gateway yang digunakan adalah Midtrans.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem informasi manajemen Kafe Floor berbasis *Web* menggunakan framework Laravel.
2. Mengimplementasikan fitur booking meja online dengan informasi
3. Mengimplementasikan fitur pemesanan menu *Online* yang terintegrasi dengan sistem.
4. Mengintegrasikan payment gateway untuk memudahkan proses pembayaran digital.
5. Menguji dan mengevaluasi kinerja sistem yang telah dikembangkan.

#### **1.5 Manfaat**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

##### **1.5.1. Bagi Kafe Floor**

1. Mempermudah proses pemesanan menu dan reservasi meja secara digital, sehingga mengurangi antrean dan kesalahan dalam pelayanan.

2. Meningkatkan efisiensi operasional dan citra kafe sebagai usaha yang mengikuti perkembangan teknologi.
3. Memungkinkan pengelolaan ketersediaan meja secara real-time, sehingga pelanggan tidak kecewa karena meja yang dipesan ternyata tidak tersedia.

#### 1.5.2. Bagi Pelanggan

1. Memberikan kenyamanan dalam memesan makanan dan memesan meja kapan saja dan di mana saja melalui smartphone atau komputer.
2. Menghemat waktu karena tidak perlu datang langsung hanya untuk memesan atau menunggu meja kosong.
3. Meningkatkan pengalaman berkunjung ke kafe berkat layanan yang lebih cepat dan terorganisir.

#### 1.5.3. Bagi Peneliti

1. Menambah wawasan dan keterampilan dalam merancang serta mengembangkan sistem informasi berbasis *Web* menggunakan framework Laravel dan *Database* MySQL.
2. Menerapkan ilmu teknologi informasi secara nyata untuk menyelesaikan permasalahan di dunia usaha, khususnya UMKM.

#### 1.5.4. Bagi Pelaku UMKM Kuliner Lain di Bengkalis dan Sekitarnya

1. Menjadi contoh penerapan digitalisasi sederhana yang terjangkau dan efektif untuk meningkatkan pelayanan dan daya saing.
2. Mendorong adopsi teknologi digital dalam operasional harian usaha kuliner skala kecil-menengah.