

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pelaku usaha, khususnya Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM), untuk beradaptasi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Salah satu UMKM yang menghadapi tantangan tersebut adalah SABGO, usaha yang bergerak di bidang jasa desain cup minuman. SABGO berdiri berawal dari kebutuhan para pemilik kedai kopi dan gerai minuman kekinian akan kemasan yang memiliki desain unik dan profesional untuk memperkuat identitas merek. Melihat peluang tersebut, pemilik SABGO memulai usaha dengan menawarkan layanan pembuatan desain cup custom menggunakan teknik cetak berkualitas tinggi, dengan kapasitas produksi yang mampu mencapai 18.000 cup per hari.

Namun dalam praktiknya, proses pemesanan di SABGO masih dilakukan secara manual melalui aplikasi *WhatsApp*. Hal ini sering kali menyebabkan kendala seperti hilangnya riwayat pesanan, kesalahan pencatatan, hingga keterlambatan dalam proses produksi dan pengiriman. Kurangnya sistem terpusat juga menyulitkan dalam monitoring status pesanan maupun rekap data transaksi. Masalah ini tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, terutama di bidang *Information Technology* (I), digitalisasi menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan usaha [1]. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah melalui pengembangan aplikasi berbasis *Web* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi berbasis *Web* memungkinkan proses bisnis berjalan lebih terstruktur, otomatis, serta meminimalisir human error.

SABGO sebagai pelaku usaha di bidang desain cup minuman juga termasuk dalam kategori bisnis. Dalam pengertian luas, bisnis adalah segala aktivitas yang menghasilkan barang atau jasa [2]., sementara secara sempit

merupakan organisasi yang menyediakan produk untuk mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, kebutuhan akan sistem informasi yang dapat membantu mempercepat proses pemesanan dan pengelolaan transaksi menjadi sangat penting dalam mendukung kelangsungan dan pertumbuhan usaha.

Melihat permasalahan yang dihadapi, maka dibangunlah aplikasi pemesanan desain cup minuman berbasis *Website* yang bertujuan menggantikan proses pemesanan manual dengan sistem yang lebih efisien dan terpusat. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu SABGO dalam mengelola data pemesanan, mempercepat proses komunikasi antara pelanggan dan pengelola, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang sebuah sistem pemesanan desain cup minuman berbasis *Website* yang mudah diakses oleh pelanggan.

1.3. Batasan Masalah

Agar Masalah tidak mengandung pengertian yang luas, maka penulisan penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Membuat *Website* atau aplikasi yang bersangkutan dengan pemesanan desain cup tersebut di SABGO.
2. Pembayaran hanya bisa dilakukan secara *cash*.
3. Layanan pengantaran hanya tersedia untuk wilayah Bengkalis Kota.

1.4. Tujuan

1. Merancang dan membangun sistem pemesanan desain cup minuman berbasis *Website* yang dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan, serta untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pesanan melalui fitur pemantauan status secara real-time yang dapat digunakan baik oleh pelanggan maupun pengelola usaha.

1.5. Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan Akses dan Pemesanan Pelanggan dapat dengan mudah memesan desain cup kapan saja, dan hanya tersedia di Pulau Bengkalis.
2. Efisiensi Proses Pemesanan Sistem otomatisasi memungkinkan proses penerimaan, pengelolaan, dan pemantauan pesanan menjadi lebih cepat.
3. Transparansi Status Pesanan Pelanggan dapat memantau status pesanan secara *real-time*, meningkatkan transparansi dan kepuasan pelanggan.