

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bidang usaha yang kini diminati adalah membuka kafe. Mengelola bisnis kafe tidak hanya bergantung pada menciptakan suasana yang berbeda sebagai daya tarik, tetapi juga menyajikan hidangan dan menyediakan tempat berkumpul yang nyaman bagi pengunjung [1]. Bisnis kafe yang kini berkembang pesat di kota-kota besar menyebabkan persaingan yang semakin ketat dalam memenuhi berbagai kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, para pemasar berusaha untuk menciptakan keunikan dan keunggulan yang dapat membedakan produk dari yang lain, dengan salah satu faktor utamanya adalah fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan [2]. Kafe adalah salah satu jenis usaha yang menitikberatkan pada konsep, cita rasa, dan kualitas pelayanan [3]. Kafe KODA Kopi Soda merupakan salah satu kafe yang terletak di Komplek Asia Megamas Kota Medan yang ingin bersaing pada bidang penjualan kopi dengan adanya keunikan produk yang ditawarkan hingga komunitas yang aktif pada kafe tersebut.

Meskipun KODA Kopi Soda telah memiliki pelanggan tetap di wilayah Kota Medan, kafe ini masih menghadapi beberapa kendala dalam memperluas jangkauan pasarnya. Sebagian besar konsumennya masih berasal dari area sekitar, sehingga keberadaan dan keunikan kafe ini belum dikenal luas oleh masyarakat Kota Medan secara keseluruhan. Selain itu, KODA Kopi Soda belum memiliki platform informasi terintegrasi untuk menyampaikan secara rinci berbagai layanan dan aktivitas menarik yang ada, seperti menu makanan dan minuman, informasi terkait promosi dan diskon, serta berbagai aktivitas komunitas. Beberapa aktivitas komunitas tersebut termasuk permainan board game dan permainan kartu koleksi (trading card game atau TCG), seperti One Piece dan Pokemon, yang sering diadakan untuk menarik perhatian pengunjung dengan minat yang sama dalam kegiatan sosial dan interaktif. Di samping itu, proses pemesanan tempat dan makanan yang dilakukan dengan mencatat secara langsung atau melalui komunikasi lisan. Pemanfaatan alat tulis dan kertas untuk dokumentasi pesanan menu menimbulkan terjadinya tumpang tindih pesanan dan pemenuhan pesanan tersebut secara tidak berurutan [4]. Dalam skenario di mana pelanggan mengalami keterlambatan berlebihan dalam memesan makanan, pelayan juga menghadapi tantangan dalam menulis permintaan secara manual melalui kertas. Proses dokumentasi pesanan manual terbukti kurang efisien dalam hal manajemen Waktu [5]. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa KODA Kopi Soda memerlukan strategi

pemasaran dan operasional yang lebih efektif untuk bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Untuk mengatasi permasalahan ini, perancangan sebuah *website* menjadi solusi yang efektif dan relevan. Melalui perancangan *website*, KODA Kopi Soda dapat memiliki konsep penyajian informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses oleh calon pelanggan, baik terkait menu makanan dan minuman, harga, promosi dan diskon, hingga aktivitas komunitas yang ada di kafe. Meskipun saat ini pengunjung dapat memesan makanan dan minuman melalui aplikasi layanan pihak ketiga, seperti *GoFood* dan *GrabFood*. Rancangan ini juga mencakup fitur yang terinspirasi pada *website The Thirty Six* atas tampilan, fungsi dan kemudahan [6], serta Kafe Ubud dengan keunikan dari segi kegunaan, informasi, fungsi, hingga sistem reservasi yang tersedia [7]. Dengan demikian, perancangan *website* ini diharapkan dapat mempercepat proses pemesanan, meningkatkan pengalaman pengguna, dan menunjang efisiensi operasional kafe. Selain itu, desain *website* yang elegan diharapkan dapat meningkatkan citra kafe sebagai tempat yang modern dan nyaman, sekaligus memperluas visibilitas kafe di masyarakat umum. Dengan adanya rancangan *website* ini, diharapkan pengalaman pelanggan akan semakin baik dan posisi KODA Kopi Soda di pasar kuliner Kota Medan menjadi lebih kuat.

Penelitian berjudul "Analisis dan Perancangan Website pada KODA Kopi Soda Medan" bertujuan untuk mengeksplorasi potensi pengembangan website sebagai alat pemasaran yang efektif. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan rancangan website yang tidak hanya memenuhi kebutuhan operasional kafe, tetapi juga mampu memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, website ini akan menjadi langkah strategis untuk memperkuat posisi KODA Kopi Soda di industri kuliner yang semakin kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat diangkat beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Menyediakan informasi lengkap tentang keberadaan, lokasi, menu, harga, serta promosi yang ditawarkan oleh KODA Kopi Soda, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh calon pelanggan dan memperluas visibilitasnya di luar area sekitar,
2. Meningkatkan pengalaman pelanggan dalam melakukan reservasi melalui rancangan sistem yang efisien dan terstruktur, agar lebih mudah diakses serta mendukung kebutuhan praktis pelanggan,

3. Mendukung strategi pemasaran KODA Kopi Soda agar dapat bersaing secara efektif di pasar kuliner Kota Medan yang semakin kompetitif,
4. Perancangan *website* yang menyajikan informasi mengenai kegiatan komunitas seperti permainan *board game* dan *trading card game* (TCG), sehingga meningkatkan keterlibatan pelanggan di kafe.

1.3 Tujuan

Berdasarkan uraian di latar belakang maka tujuan dari tugas akhir ini adalah merancang *website* menarik untuk KODA Kopi Soda yang menyediakan informasi lengkap mengenai menu makanan dan minuman, promosi, diskon, serta lokasi, guna meningkatkan visibilitas serta pengalaman pelanggan.

1.4 Manfaat

Manfaat dari tugas akhir ini adalah menyediakan rancangan *website* yang dapat mempermudah programmer dalam melanjutkan prosesnya ke tahap konstruksi sistem. Apabila rancangan ini diimplementasikan sepenuhnya, manfaat yang diharapkan bagi KODA Kopi Soda adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan rancangan *website* yang informatif dan terstruktur, sehingga dapat memberikan gambaran jelas tentang informasi mengenai menu, harga, lokasi, jam operasional, dan promosi yang ditampilkan secara mudah dan dapat diakses oleh calon pelanggan,
2. Meningkatkan visibilitas kafe pada pencarian *online* di Kota Medan, yang diharapkan dapat memudahkan calon pelanggan dalam menemukan lokasi dan daya tarik kafe,
3. Memberikan panduan dan struktur perancangan untuk proses pemesanan dan reservasi *online*, sehingga memungkinkan efisiensi waktu tunggu pelanggan serta mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan pesanan dengan menggunakan sistem yang lebih tertata,
4. Menyediakan kerangka desain yang mendukung strategi pemasaran digital KODA Kopi Soda, agar kafe ini dapat bersaing dengan usaha kuliner lain di Kota Medan serta meningkatkan daya saing di pasar industri kopi yang semakin kompetitif.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari *website* KODA Kopi Soda ini adalah:

1. Pengguna *website* terdiri dari pengunjung, kasir dan admin pengelola *website*.

2. Fitur untuk pengunjung:
 - a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi berupa lokasi dan jam operasional kafe,
 - b. Mengakses menu makanan dan minuman lengkap dengan harga, diskon, dan promosi,
 - c. Melihat informasi tentang kegiatan komunitas, seperti *board game* dan kegiatan TCG, yang diadakan di kafe,
 - d. Mengetahui informasi umum tentang KODA Kopi Soda,
 - e. Melihat Galeri KODA Kopi Soda,
 - f. Mengajukan reservasi tempat.
3. Fitur untuk kasir:
 - a. *Login* Kasir,
 - b. Mengelola daftar pesanan pelanggan secara *real-time*,
 - c. Menerima dan mengelola data reservasi,
 - d. Melihat dan mengelola laporan transaksi harian yang memudahkan pelaporan keuangan.
4. Fitur untuk admin pengelola:
 - a. *Login* admin,
 - b. Membuat atau menghapus promosi yang berjalan, mengatur diskon, serta menetapkan tanggal mulai dan berakhirnya diskon. Hal ini memudahkan admin untuk mengelola promosi musiman atau acara khusus,
 - c. Melihat statistik kunjungan atau aktivitas di halaman menu. Dengan laporan ini, admin dapat mengetahui menu mana yang paling banyak dilihat dan kapan pengunjung aktif mengakses informasi,
 - d. Menambahkan pemberitahuan atau pengumuman khusus yang akan ditampilkan di halaman utama untuk menginformasikan acara atau kegiatan komunitas, seperti pertandingan *board game* atau acara koleksi kartu, dan lain sebagainya,
 - e. Menambah atau mengedit detail kegiatan komunitas (seperti jadwal permainan *board game* atau TCG), sehingga informasi acara di kafe tetap up-to-date bagi pengunjung yang tertarik,
 - f. Melihat dan mengelola laporan transaksi harian yang memudahkan pelaporan keuangan.