

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi ke arah zaman yang lebih modern telah mendorong teknologi sebagai sumber utama masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dulunya manual menjadi otomatis maupun semi otomatis.. Besarnya usaha yang dilakukan setiap manusia dalam aktivitas penjualan yang berbeda-beda, baik tradisional maupun modern, akan menginspirasi masyarakat untuk menggunakan metode berbeda dengan menggunakan teknologi yang ada. Kedai kopi atau yang dikenal juga dengan kafe, adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu tempat yang melayani permintaan kopi atau minuman panas lainnya[1]. Kedai kopi memiliki ciri yang sama dengan bar atau restoran, namun berbeda dengan kafetaria. Pada saat ini, banyak wirausaha yang menggunakan teknologi untuk menjalankan bisnis mereka. *Website* dan aplikasi mobile menjadi sarana para wirausaha melakukan bisnis mereka agar masyarakat dipermudah dalam melakukan pemesanan dan pembayaran. Dengan demikian, para wirausaha juga dapat meningkatkan tingkat usaha mereka dan masyarakat juga terbantu dengan jenis transaksi yang dilakukan[2].

Melihat persaingan bisnis yang semakin ketat, Kopi Sudut Wakjon perlu mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Selama ini, beberapa proses seperti pencatatan pemesanan dan pembayaran masih dilakukan secara manual, yang berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan dan memperlambat pelayanan. Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi berbasis aplikasi mobile diharapkan dapat membantu dalam mengelola data pemesanan dan pembayaran secara lebih cepat, akurat, dan terorganisir. Meskipun aktivitas pemesanan langsung di tempat tetap berlangsung, sistem ini akan mendukung pencatatan dan pengelolaannya secara komputerisasi agar lebih optimal.

Dalam peningkatan kualitas layanan di cafe dapat dilakukan dengan peningkatan kecepatan layanan. Kecepatan layanan sangat dipengaruhi oleh 2

proses yaitu proses pemesanan dan proses penyajian. Secara umum sistem layanan pada cafe adalah pelayan melayani pembeli untuk memilih menu makanan.

Kopi Sudut Wakjon merupakan tempat usaha yang mengutamakan penjualan kopi sebagai produk utama, dengan berbagai varian seperti espresso, cappuccino, latte, kopi susu gula aren, sanger dan lain-lain, yang berlokasi di Jl. Bukit Barisan No.11, Kesawan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20111. Selain varian kopi diatas Kopi Sudut Wakjon juga menjual minuman seperti, *Tea, Cocktail, Taro, Red Velvet*, dan sebagainya.

Namun pada Kopi Sudut Wakjon sampai saat ini dalam sistem operasional terutama dibagian pemesanan, dan pembayaran masih menggunakan pencatatan yang masih dilakukan dengan menggunakan media pena dan kertas tanpa menggunakan sistem komputerisasi sama sekali. Jika kondisi pencatatan manual ini terus dipertahankan, Kopi Sudut Wakjon berpotensi mengalami kehilangan data transaksi, keterlambatan layanan, dan menurunnya kepuasan pelanggan. Hal ini akan menyulitkan usaha untuk bersaing dengan kafe lain yang sudah menerapkan sistem digital. Dalam menjalankan usahanya, pemilik kopi menemui beberapa permasalahan dalam proses pemesanan, dan pembayaran. Pada proses pemesanan, ketika pelanggan ingin memesan, pelayan harus memberikan buku menu dan sering sekali kewalahan dalam mencatat pesanan pelanggan. Dimana kertas yang sudah berisi pesanan pelanggan terjatuh dan tercecer pada saat ingin diberikan ke meja kasir untuk di proses, terutama pada saat ramai pengunjung pada hari – hari libur sehingga membuat pelayan membutuhkan banyak waktu untuk melayani pelanggan.

Pada proses pembayaran, ketika pelanggan ingin membayar pesanan, pelayan hanya membacakan dan menjumlahkan harga makanan yang dicatat dalam kertas. Namun pelanggan tidak mendapatkan nota pembayaran sehingga pemilik mengkhawatirkan jika terjadinya kesalahan terhadap pembayaran yang sengaja ditambah-tambah karena tidak adanya struk dan harga dari setiap pesanan yang dipesan.

Untuk mengatasi permasalahan diatas dalam menjawab kebutuhan pelanggan agar lebih praktis dan cepat dalam pemesanan minuman di Kopi Sudut Wakjon. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik seperti kecepatan, kepraktisan pesanan tersebut, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan kemajuan teknologi yang sudah sangat berkembang, maka restoran membutuhkan sebuah aplikasi mobile yang mampu untuk menyajikan menu-menu yang akan dipesan oleh pelanggan serta dapat melihat tampilan menu yang tersedia di restoran, dan juga akan mengelola transaksi-transaksi penjualan di restoran tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Pemesanan dan Pembayaran berbasis Android untuk Kopi Sudut Wakjon berguna untuk mempermudah pihak cafe dan pelanggan. Dengan menggunakan kemajuan teknologi yang sudah sangat berkembang, maka kedai kopi tersebut membutuhkan sebuah aplikasi mobile yang mampu untuk menyajikan menu-menu yang akan dipesan oleh pelanggan serta dapat melihat tampilan menu yang tersedia dan juga akan mengelola transaksi transaksi penjualan di kedai kopi tersebut. [3].

Berdasarkan penjelasan dan masalah-masalah yang telah diuraikan diatas. Maka diusulkan judul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN DAN PEMBAYARAN BERBASIS APLIKASI MOBILE PADA KOPI SUDUT WAKJON ”**. Diharapkan dengan adanya aplikasi bantuan pelayanan pada *coffeshop* ini maka dapat membantu pihak restoran dalam hal pemesanan makanan dan minuman kepada pelanggan untuk mencatat pesanan secara terkomputerisasi kedalam sistem, dan juga dapat mengelola transaksi pelanggan serta laporannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, dapat disusun rumusan masalah yaitu:

1. Permasalahan yang dihadapi dalam proses pemesanan di Kopi Sudut Wakjon adalah pencatatan masih dilakukan dengan metode menulis di kertas, yang sering kali menyebabkan data pesanan tercecer atau hilang, terutama saat kondisi ramai di hari – hari libur.

2. Dalam proses pembayaran, pelanggan tidak menerima nota atau bukti pembayaran, dan pelayan yang menjumlahkan harga secara lisan, sehingga rawan terjadi kesalahan atau manipulasi harga.

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan diatas, adapun tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis dan merancang sistem informasi operasional yang mencakup sistem pemesanan dan pembayaran pada Kopi Sudut Wakjon

### 1.4 Manfaat

Adapun beberapa manfaat penelitian yang diharapkan untuk berbagai pihak dalam melakukan penelitian yaitu:

1. Penelitian ini memberikan rancangan sistem yang dapat membantu programmer dalam mengembangkan fitur pencatatan pembayaran digital, menggantikan metode manual menggunakan kertas untuk mengurangi beban pelayan dan meminimalisir kesalahan dalam total transaksi penjualan.
2. Penelitian ini memberikan rancangan sistem integrasi semua data pemesanan dan pembayaran dalam satu platform digital yang mudah diakses dan dikelola serta memudahkan dalam penyajian informasi secara real-time.

### 1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada perancangan sistem informasi berbasis Aplikasi Mobile untuk mempermudah proses pemesanan dan pembayaran di Kopi Sudut Wakjon. Ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1. Masukan (*input*) data terdiri dari data meja, data menu, data pesanan, dan data pembayaran.
2. Keluaran (*output*) data terdiri dari informasi menu, informasi pesanan, informasi pembayaran, nota pembayaran.
3. Rancangan proses mencakup proses mengelola data master, proses pengelolaan pemesanan, proses pembayaran, dan proses laporan.

4. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan *System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall* guna mempercepat proses perancangan dan desain sistem, namun hanya dibatasi sampai tahap analisis kebutuhan dan desain sistem. Tahap Implementasi, pengujian, dan pemeliharaan tidak dilakukan dalam penelitian ini.
5. Mendesain tampilan antarmuka berbasis aplikasi mobile menggunakan Figma dan database akan dirancang menggunakan *Microsoft SQL Server*.
6. Pembagian user pada penelitian ini terdiri dari karyawan dan *owner*.

