

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan digitalisasi dalam proses bisnis tidak hanya terbatas pada perusahaan berskala besar, namun kini telah merambah hingga ke sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang turut dituntut untuk mampu beradaptasi seiring dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang terus mengalami perubahan[1]. Salah satu sektor UMKM yang turut merasakan dampak tuntutan perubahan tersebut adalah usaha jasa katering yang kini semakin didorong untuk mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggannya. Katering merupakan salah satu bentuk usaha di bidang jasa boga yang bergerak dalam pengelolaan dan penyediaan makanan, baik yang dikelola oleh individu maupun badan usaha, dengan menyajikan makanan di lokasi tertentu guna memenuhi berbagai kebutuhan konsumen sesuai dengan pesanan yang telah ditetapkan[2]. Menu yang dihidangkan bisa berupa sajian dalam porsi sederhana ataupun makanan lengkap yang ditujukan untuk satu kali makan atau lebih, bergantung pada kebutuhan dan permintaan yang diajukan oleh pelanggan[3]. Kecenderungan masyarakat yang semakin memprioritaskan konsumsi makanan bergizi serta kemudahan pemesanan melalui teknologi digital mendorong pelaku usaha katering untuk terus beradaptasi dan berinovasi[4]. Tanpa dukungan teknologi yang memadai, pengelolaan katering secara manual rentan terhadap berbagai kesalahan dan ketidakefisienan, sehingga perkembangan teknologi mobile pun hadir mendorong transformasi signifikan dalam sektor jasa makanan menuju sistem pemesanan yang lebih cepat, akurat, dan fleksibel[1].

Ridu Sianturi Catering merupakan salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang jasa katering dan telah menjalankan usahanya sejak tahun 2012. Selama lebih dari satu dekade beroperasi, Ridu Sianturi Catering telah melayani berbagai kebutuhan konsumsi untuk beragam acara, seperti pesta pernikahan, kegiatan keluarga, maupun acara organisasi dengan skala yang bervariasi. Meskipun telah memiliki pengalaman usaha yang cukup lama dan basis pelanggan yang terus berkembang, seluruh proses pengelolaan bisnis yang diterapkan hingga saat ini masih dilakukan secara manual dan tidak terstruktur. Proses pencatatan pesanan, pengelolaan pembatalan, hingga transaksi pembayaran seluruhnya masih mengandalkan media konvensional seperti pencatatan di kertas serta komunikasi melalui telepon dan aplikasi WhatsApp. Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan operasional yang berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi usaha. Pertama, pencatatan yang tidak terstruktur menyebabkan kesulitan dalam penelusuran

riwayat pesanan, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan data yang dapat merugikan baik pihak usaha maupun pelanggan. Kedua, proses pembayaran yang belum terdokumentasi dengan baik menyulitkan pihak usaha dalam memantau tagihan pelanggan, mengetahui status pembayaran yang belum lunas, serta mengidentifikasi transaksi yang telah jatuh tempo namun belum ditagih. Ketiga, ketiadaan laporan keuangan, laporan pesanan, dan laporan piutang yang terstruktur menyebabkan pemilik usaha kesulitan dalam memantau kinerja usaha secara menyeluruh dan mengambil keputusan bisnis secara tepat dan berbasis data. Fenomena ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa proses bisnis yang berjalan di Ridu Sianturi Catering belum didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi berbasis komputer yang mampu mengelola data pesanan, pembayaran, dan piutang pelanggan secara terstruktur dan akurat, sekaligus menyediakan laporan yang dapat diakses secara langsung oleh pemilik usaha. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, diharapkan risiko kesalahan pencatatan yang selama ini terjadi akibat proses manual dapat diminimalkan, serta kinerja usaha Ridu Sianturi Catering dapat dipantau dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Permasalahan seperti yang terjadi pada Ridu Sianturi Catering pada dasarnya juga dialami oleh banyak usaha katering maupun usaha kuliner lain yang masih menggunakan pola pengelolaan konvensional. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa proses pemesanan dan pembayaran yang masih dilakukan secara manual berpotensi menimbulkan berbagai hambatan, seperti terjadinya duplikasi data, kesalahan pencatatan, keterlambatan proses administrasi, serta kesulitan dalam penyusunan laporan transaksi dan pengelolaan informasi pelanggan[1][5][6]. Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pemesanan dapat membantu mempercepat proses pelayanan, mempermudah pengelolaan data, dan meningkatkan efisiensi kerja[5][6][7]. Penelitian - penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi terkomputerisasi dapat membantu operasional katering. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan pada pengembangan sistem informasi pemesanan dan pembayaran katering berbasis mobile yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Ridu Sianturi Catering. Pemilihan platform mobile didasarkan pada pertimbangan bahwa pengelola usaha katering seringkali beroperasi di luar kantor, serta platform mobile memungkinkan pengiriman notifikasi langsung (*push notification*) kepada pelanggan terkait pengingat pembayaran yang tidak dapat dilakukan secara optimal pada platform berbasis web. Sistem yang dikembangkan mencakup fitur pemesanan dan pembatalan pesanan, pembayaran uang muka (*down payment*), pengelolaan

piutang, pemberian pengingat tagihan (*reminder payment*), serta pemantauan transaksi yang telah jatuh tempo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pencatatan pesanan yang masih dilakukan secara manual pada Ridu Sianturi Catering berpotensi menimbulkan kesalahan data dan menyulitkan penelusuran riwayat pesanan, sehingga diperlukan pengelolaan pesanan yang lebih terstruktur dan terkomputerisasi.
2. Proses pembayaran dan pengelolaan piutang pelanggan pada Ridu Sianturi Catering belum terdokumentasi dengan baik, sehingga menyulitkan pemilik usaha dalam memantau status pembayaran, mengidentifikasi tagihan yang belum lunas, serta mendeteksi transaksi yang telah jatuh tempo namun belum ditagih, sehingga diperlukan sistem pencatatan pembayaran dan piutang yang terstruktur dan akurat.
3. Belum tersedianya laporan pembayaran, laporan pesanan, dan laporan piutang yang terstruktur sehingga menyulitkan pemilik Ridu Sianturi Catering dalam memantau kinerja usaha dan mengambil keputusan bisnis secara tepat.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari tugas akhir ini adalah mengembangkan sistem informasi pada Ridu Sianturi Catering yang mencakup pencatatan pemesanan, pengelolaan pembayaran dan piutang pelanggan, serta penanganan pembatalan pesanan untuk menggantikan proses manual menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan efektivitas pengelolaan data pesanan, pembayaran, dan piutang pelanggan secara terstruktur dan akurat.
2. Mengurangi risiko kesalahan pencatatan yang selama ini terjadi akibat proses manual.
3. Memudahkan pemilik dalam memantau kinerja usaha melalui laporan yang tersedia secara langsung.

1.5 Ruang Lingkup

Agar penelitian lebih terarah, maka ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Ridu Sianturi Catering merupakan usaha katering yang melayani kebutuhan konsumsi untuk acara-acara tertentu seperti pernikahan dan kegiatan khusus lainnya, bukan katering yang beroperasi secara harian, mingguan, maupun bulanan.
2. Sistem yang dikembangkan berupa aplikasi berbasis *mobile* menggunakan bahasa pemrograman *Dart* dengan *framework Flutter*. Database yang digunakan adalah *Firebase* (*Cloud Firestore* sebagai *database* utama, *Firebase Authentication* untuk autentikasi pengguna, dan *Firebase Storage* untuk penyimpanan gambar menu katering).
3. Sistem terdiri dari 3 pengguna yaitu admin, pemilik, dan pelanggan. Dengan masing-masing fiturnya sebagai berikut:
 - a. Admin
 1. Mengelola data pelanggan
 2. Mengelola data menu
 3. Mengelola data pesanan
 4. Mengelola data pembayaran
 5. Mengelola data pembatalan
 - b. Pemilik
 1. Mengakses laporan pemesanan
 2. Mengakses laporan pembayaran
 3. Mengakses laporan piutang
 4. Mengakses laporan rekapitulasi keuangan
 - c. Pelanggan
 1. Melakukan registrasi
 2. Melakukan pemesanan
 3. Melakukan pembayaran
 4. Melakukan pembatalan pemesanan
4. Sistem pembayaran menggunakan metode transfer bank dan *e-wallet*.
5. Sistem tidak mencakup:
 - a. Manajemen stok bahan baku
 - b. Pengelolaan produksi dapur
 - c. Penggajian karyawan
 - d. Sistem rekomendasi untuk pelanggan
 - e. Strategi pemasaran digital

6. Pengujian sistem dalam penelitian ini dibatasi pada pengujian fungsionalitas fitur utama, yang meliputi pemesanan, pembayaran, dan pembatalan pesanan pada Ridu Sianturi Catering. Pengujian tersebut dilakukan menggunakan metode Black-box testing guna memastikan seluruh fitur sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, dilakukan juga pengujian SUS oleh pihak pemilik dan admin Ridu Sianturi Catering selaku mitra, guna mengetahui tingkat kelayakan dan kesesuaian sistem yang dikembangkan dengan kebutuhan serta harapan pengguna akhir.

