

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fantastic Cafe merupakan salah satu usaha kafe berskala menengah yang berlokasi di Kota Medan dan bergerak di bidang penyediaan makanan serta minuman dengan lebih dari 100 variasi menu. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Fantastic Cafe telah memanfaatkan sistem *Point of Sale (POS)* sebagai sarana untuk mencatat transaksi dan mengelola data penjualan yang dioperasikan oleh kasir. Meskipun demikian, proses pemesanan makanan masih dilakukan secara konvensional, yaitu pelanggan harus menunggu pelayan untuk mencatat pesanan sebelum pesanan tersebut diteruskan kepada kasir untuk dimasukkan ke dalam sistem POS.

Hasil observasi yang dilakukan selama satu minggu menunjukkan bahwa proses pemesanan di Fantastic Cafe masih mengalami beberapa kendala, terutama pada jam operasional yang padat, yaitu pukul 11.00–14.00 dan 19.00–21.00. Pada waktu tersebut, pelanggan umumnya harus menunggu sekitar 5–10 menit sebelum pelayan dapat mencatat pesanan. Kondisi ini dipengaruhi oleh jumlah pelayan yang belum sebanding dengan banyaknya pelanggan yang datang sehingga pelayanan belum dapat berlangsung secara optimal. Selain itu, dari 120 transaksi yang diamati ditemukan sebanyak 4 kasus kesalahan pencatatan pesanan, baik berupa ketidaksesuaian jenis menu maupun jumlah pesanan yang dicatat. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa proses pemesanan yang masih bergantung pada pelayan berpotensi meningkatkan waktu tunggu pelanggan sekaligus menimbulkan kesalahan dalam penyampaian informasi pesanan, khususnya ketika jumlah pelanggan sedang meningkat.

Meskipun sistem POS yang digunakan telah menyediakan pilihan untuk mengembangkan layanan pemesanan berbasis website, fasilitas tersebut hingga saat ini belum dimanfaatkan oleh pihak Fantastic Cafe. Akibatnya, seluruh proses pemesanan masih bergantung pada pelayan sehingga permasalahan antrean dan potensi kesalahan komunikasi dalam pencatatan pesanan belum dapat diminimalkan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem pemesanan makanan berbasis website yang dapat diakses pelanggan melalui pemindaian **QR Code** pada setiap meja. Dengan sistem tersebut, pelanggan dapat melakukan pemesanan secara mandiri tanpa harus menunggu pelayan, sedangkan pesanan yang masuk akan diterima secara otomatis pada dashboard admin yang digunakan oleh kasir untuk

selanjutnya diproses melalui sistem POS yang telah diterapkan. Walaupun sistem yang dikembangkan belum terintegrasi secara langsung dengan sistem POS dan masih memerlukan proses input ulang oleh kasir, penerapan sistem ini diharapkan mampu menjadi solusi awal dalam mengurangi antrean pemesanan, menekan kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efisiensi pelayanan tanpa mengubah sistem utama yang telah digunakan oleh pihak kafe.

Permasalahan mengenai kurang efisiennya proses pemesanan makanan juga telah dibahas dalam beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian yang berjudul **"Perancangan Sistem Pemesanan Makanan Berbasis Website pada sushiBROK"** menyatakan bahwa proses pemesanan secara manual berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan serta kurang optimalnya pengelolaan pesanan, sehingga diperlukan penerapan sistem berbasis website untuk meningkatkan efisiensi operasional restoran [1]. Penelitian **"Implementasi Sistem Pemesanan Menu Kafe Berbasis Web Dengan Metode Waterfall Untuk Optimisasi Pelayanan"** menunjukkan bahwa penggunaan sistem pemesanan berbasis web yang dikembangkan dengan metode Waterfall mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan [2]. Selanjutnya, penelitian **"Analisis dan Pengembangan Sistem Pemesanan Makanan Berbasis Website untuk Mendukung Operasional Café"** menyimpulkan bahwa sistem pemesanan berbasis website dapat mendukung efektivitas operasional café melalui pengelolaan pesanan yang lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik [3]. Selain itu, penelitian **"Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale pada Cafe Calandra Menggunakan Framework Laravel"** menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi yang terkomputerisasi pada proses transaksi dan pemesanan mampu mengurangi kesalahan pencatatan serta meningkatkan keakuratan data penjualan [4].

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi dan diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pemesanan makanan berbasis website pada Fantastic Cafe dengan menggunakan metode Waterfall. Sistem yang dikembangkan memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri melalui pemindaian **QR Code** yang tersedia pada setiap meja, sementara kasir dapat menerima dan mengelola pesanan melalui dashboard admin sebelum pesanan diproses menggunakan sistem POS yang telah diterapkan. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan waktu tunggu pelanggan dapat dikurangi, kesalahan dalam pencatatan pesanan dapat diminimalkan, efisiensi pelayanan pada jam operasional yang padat dapat ditingkatkan, serta kegiatan operasional Fantastic Cafe dapat berjalan dengan lebih efektif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini

diberi judul **"Pengembangan Sistem Pemesanan Makanan Berbasis Website pada Fantastic Cafe."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan sistem pemesanan makanan berbasis website yang dapat diakses melalui QR Code pada setiap meja di Fantastic Cafe. Selain itu, penelitian ini juga membahas bagaimana sistem yang dikembangkan dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan secara mandiri tanpa harus menunggu pelayan serta membantu kasir dalam menerima dan mengelola data pesanan pelanggan yang diterima melalui website.

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pemesanan makanan berbasis website menggunakan framework Laravel yang dapat diakses melalui QR Code pada setiap meja di Fantastic Cafe. Sistem tersebut diharapkan mampu mendukung proses pemesanan mandiri oleh pelanggan serta membantu kasir dalam menerima dan mengelola data pesanan pelanggan yang dikirim melalui website.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Pelanggan

Sistem pemesanan menu berbasis website yang dikembangkan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan Fantastic Cafe dalam melakukan pemesanan secara mandiri melalui QR Code tanpa harus menunggu pelayan. Melalui sistem ini, pelanggan dapat melihat informasi menu serta mengirimkan pesanan secara langsung menggunakan perangkat smartphone yang dimiliki.

2. Manfaat bagi Pengelola Cafe

Sistem yang dikembangkan dapat membantu pengelola Fantastic Cafe dalam mendukung proses pemesanan pelanggan secara lebih terorganisir. Data pesanan yang dikirim melalui website dapat diterima dan ditampilkan secara langsung pada dashboard kasir sehingga informasi pesanan menjadi lebih jelas, terdokumentasi, dan mudah dikelola.

3. Manfaat bagi Pemilik Cafe

Penelitian ini dapat menjadi salah satu alternatif dalam pengembangan layanan pemesanan makanan pada Fantastic Cafe tanpa harus mengganti sistem Point of Sales (POS) yang telah digunakan sebelumnya. Sistem yang dikembangkan juga dapat menjadi media pendukung dalam pengelolaan pesanan pelanggan secara lebih terorganisir

4. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem pemesanan makanan berbasis website menggunakan QR Code. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait pengembangan aplikasi berbasis web menggunakan framework Laravel.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian disusun untuk memberikan batasan yang jelas terhadap pengembangan sistem sehingga penelitian dapat dilakukan secara terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Ruang lingkup ini mencakup pengguna sistem, fitur yang dikembangkan, spesifikasi penggunaan sistem, teknologi yang digunakan, serta batasan dalam pengembangan sistem. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut.:

1. Pengguna sistem terdiri dari:

- a. **Admin (Kasir)** berperan dalam mengelola data menu, menerima pesanan yang masuk melalui dashboard sistem, memproses pesanan pelanggan, serta melihat informasi laporan transaksi.
- b. **Pelanggan** dapat menggunakan sistem dengan memindai **QR Code** yang tersedia pada setiap meja untuk melihat daftar menu dan melakukan pemesanan secara mandiri.

2. Sistem yang dirancang meliputi:

- a. Halaman input nama pelanggan.
- b. Halaman utama (beranda).
- c. Halaman daftar menu makanan dan minuman.
- d. Halaman detail menu.
- e. Halaman keranjang pesanan.
- f. Halaman konfirmasi pesanan.
- g. Halaman riwayat pesanan.
- h. Halaman login dan dashboard admin (kasir).

3. Spesifikasi penggunaan sistem:

- a. Sistem dikembangkan dalam bentuk website sehingga dapat diakses menggunakan perangkat **smartphone**.
- b. Sistem dapat dijalankan melalui berbagai browser modern yang mendukung teknologi berbasis web.

4. Teknologi dan metode yang digunakan:

- a. Sistem dikembangkan menggunakan framework Laravel berbasis PHP dengan arsitektur *Model-View-Controller* (MVC).
- b. Database yang digunakan adalah MySQL.
- c. pengembangan sistem dilakukan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) yang terdiri dari *Use Case Diagram* dan *Activity Diagram*, serta *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk pengembangan basis data.
- d. pengembangan antarmuka (user interface) dilakukan dengan menggunakan Figma sebagai alat untuk membuat prototipe sistem sebelum memasuki tahap implementasi.
- e. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *Waterfall*.
- f. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan setiap fungsi berjalan sesuai kebutuhan.

5. Batasan pengembangan sistem:

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar proses pengembangan sistem tetap terfokus pada kebutuhan Fantastic Cafe. Adapun batasan pengembangan sistem adalah sebagai berikut.

- a. Sistem difokuskan pada proses pemesanan makanan dan minuman serta pengelolaan data menu.
- b. Sistem tidak mencakup pengelolaan stok bahan baku maupun laporan keuangan.
- c. Sistem tidak terintegrasi secara langsung dengan sistem *Point of Sale* (POS) yang telah digunakan oleh Fantastic Cafe, sehingga data pesanan maupun perubahan data menu pada sistem website tidak secara otomatis tersinkronisasi dengan sistem POS.
- d. Sistem hanya digunakan oleh pelanggan yang berada di lingkungan Fantastic Cafe melalui pemindaian *QR Code* yang tersedia pada setiap meja.

- e. Sistem tidak membahas mekanisme validasi lokasi pengguna sehingga akses terhadap sistem masih bergantung pada penggunaan *QR Code* yang tersedia pada setiap meja di Fantastic Cafe.

