

BAB I

PENDAHULUAN

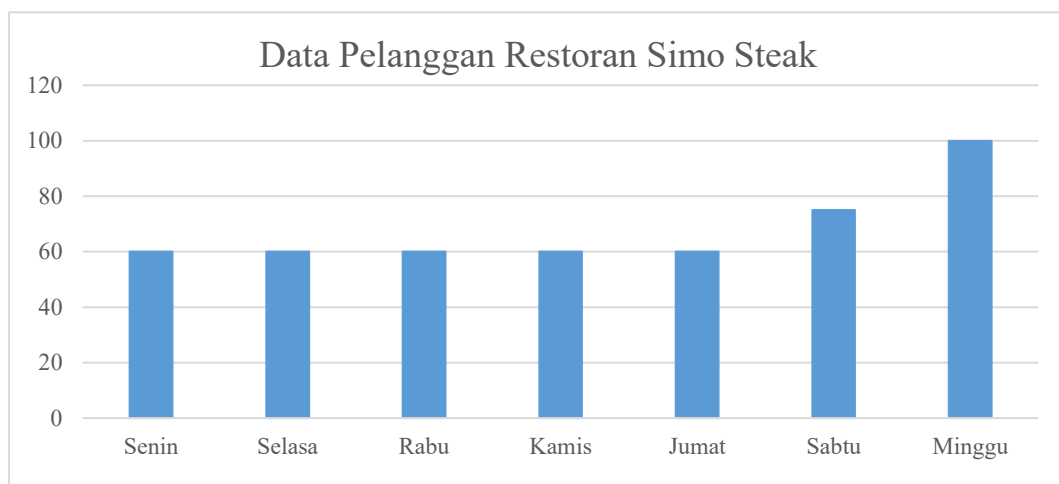
1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai bidang kehidupan termasuk dalam sektor usaha kuliner. Sistem pemesanan digital memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara mandiri melalui perangkat elektronik seperti *smartphone* atau *tablet* sehingga proses pemesanan menjadi lebih cepat dan akurat. Menurut penelitian yang dilakukan (Rejeki et al., 2021) penggunaan sistem pemesanan makanan berbasis web dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu jurnal yang ditulis (Petrus et al., 2025) juga menyatakan bahwa sistem pemesanan digital dapat membantu pemilik usaha dalam melakukan rekapitulasi data penjualan secara real-time serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan pesanan.

Restoran Simo Steak merupakan salah satu usaha kuliner yang berlokasi di Kebayanan 3, Pelem, Kecamatan Simo, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Restoran ini terkenal dengan masakan khasnya yaitu aneka masakan steak dengan tekstur yang empuk dan rasa yang merasuk. Saat ini Restoran Simo Steak memiliki kapasitas tempat sekitar 60 orang yang melayani dari pukul 11 pagi sampai 9 malam. Saat ini memiliki total 4 orang pegawai yang terdiri dari juru masak, peracik minuman, pelayan dan kasir. Menu yang ditawarkan cukup beragam sekitar 86 macam, mulai dari *crispy steak*, *original steak*, *hot plate* serta

berbagai macam makanan ringan. Selain itu restoran ini juga menyediakan berbagai jenis minuman seperti jus, es jeruk, es kopi, dan minuman spesial lainnya. Pada momen-momen tertentu seperti perayaan tahun baru dan hari kemerdekaan pihak restoran juga membagikan kupon potongan harga kepada pelanggan dengan ketentuan minimal pembelian pada setiap pesanan atau berlaku pada pembelian paket menu tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yaolana Adhan selaku manager Restoran Simo Steak, rata rata pada tanggal 30 juni sampai 6 juli 2025 jumlah pelanggan mengalami peningkatan terutama pada akhir pekan seperti pada tabel berikut:



Gambar 1.1 Data Pelanggan Restoran Simo Steak
Sumber: Restoran Simo Steak

Berdasarkan data pada grafik diatas dapat diketahui bahwa rata-rata data pada hari senin hingga jumat jumlah pelanggan berkisar 60 orang per hari. Namun mulai hari sabtu jumlah pelanggan meningkat menjadi sekitar 70 pelanggan dan mencapai puncaknya pada hari minggu dengan total 100 pelanggan. Dengan prosedur pelayanan pada pembuatan makanan berkisar 10 menit untuk setiap

pesanan sehingga dalam 1 jam dapat melayani 6 pelanggan. Peningkatan terjadi terutama saat akhir pekan dan hari libur nasional terutama pada jam makan malam yaitu pukul 7 hingga 9 malam yang merupakan waktu tersibuk dalam operasional restoran. Proses pemesanan untuk setiap pelanggan berkisar 6 menit sehingga dalam 1 jam terdapat 10 pelanggan yang melakukan pemesanan. Lonjakan jumlah pelanggan tersebut menimbulkan antrean panjang di area kasir dan tingginya volume pesanan juga menuntut ketelitian dan kecepatan dalam pencatatan pesanan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Sistem pemesanan yang digunakan saat ini masih bersifat manual di mana pelanggan harus datang langsung ke kasir untuk memesan makanan dengan melihat menu yang tersedia lalu pegawai mencatat menu yang dipilih dan memberikan nomor meja. Proses ini menjadi kurang efektif terutama pada jam-jam sibuk, karena menimbulkan antrean panjang yang membutuhkan waktu cukup lama. Selain itu pencatatan pesanan secara manual juga rentan terhadap kesalahan baik dari sisi pelanggan maupun pihak kasir yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan solusi berupa penerapan sistem pemesanan berbasis web yang dapat dimanfaatkan pelanggan untuk memesan makanan langsung dari meja mereka. Dengan sistem ini pelanggan cukup duduk dan memindai QR Code (*Quick Response Code*) yang tersedia di setiap meja untuk melihat menu dan melakukan pemesanan. Hal ini diharapkan dapat mempercepat proses pemesanan, mengurangi antrean di kasir serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan modern bagi pelanggan.

Sistem pembayaran tetap dilakukan secara manual di kasir karena Restoran Simo Steak telah memiliki sistem kasir yang berjalan dengan baik, sehingga tidak memerlukan integrasi fitur pembayaran pada sistem pemesanan yang akan dikembangkan.

Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan (Muhammad, 2022) yang membangun sistem point of sales di Chawaa Cafe dengan menggunakan metode RAD dan Laravel. Sistem ini mencakup fitur pemesanan dapur, penambahan pesanan dalam satu meja, serta pelaporan transaksi yang membantu meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat pelayanan. Pengujian menggunakan metode *black box* menunjukkan bahwa sistem berjalan sesuai kebutuhan pengguna. Penelitian serupa juga dilakukan (Febriansyah et al., 2023) yang merancang sistem pemesanan menu pada Rumah Makan Bu Yuni berbasis *website* menggunakan metode RAD. Sistem ini mempermudah pelanggan dalam melihat menu dan melakukan pemesanan secara digital, serta membantu kasir dalam pencatatan dan pembuatan laporan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa metode RAD dan Laravel dapat mempercepat proses pengembangan dan menghasilkan sistem pemesanan yang efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan.

Dalam pengembangan sistem ini menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) yang memungkinkan proses pembuatan aplikasi dilakukan secara cepat dengan pendekatan iteratif dan melibatkan partisipasi aktif antara pengembang dan pengguna. RAD dipilih karena lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan selama proses pengembangan dibandingkan metode lain seperti

Waterfall yang lebih kaku dan memakan waktu lebih lama. Sistem yang akan dirancang ditambahkan fitur *dashboard* visualisasi data pesanan masuk yang bertujuan untuk memberikan informasi secara grafik terkait pesanan masuk dalam jangka waktu 1 bulan. Inovasi ini diharapkan mempercepat proses pemesanan, mengurangi antrean di kasir serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan modern bagi pelanggan serta berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan dan kinerja operasional Restoran Simo Steak.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Restoran Simo Steak serta dukungan dari hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa dibutuhkan sebuah sistem pemesanan menu berbasis web yang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, serta meminimalisir kesalahan dalam pencatatan pesanan. Dengan menerapkan metode RAD dan memanfaatkan *framework* Laravel, diharapkan proses pengembangan sistem dapat dilakukan secara cepat dan terstruktur, serta menghasilkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pembuatan sistem pemesanan menu berbasis web untuk mendukung peningkatan layanan di Restoran Simo Steak.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana membangun sistem pemesanan menu berbasis web yang dapat memudahkan proses pemesanan menu pada Restoran Simo Steak?

- b. Bagaimana hasil pengujian sistem pemesanan menu berbasis web menggunakan metode *Black Box Testing* dan *System Usability Scale* (SUS) dalam memastikan setiap fungsi berjalan dengan baik serta menilai tingkat kepuasan pengguna?

1.3. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini, berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan:

- a. Sistem hanya berfokus pada pemesanan menu.
- b. Sistem dapat diakses oleh empat jenis pengguna, yaitu kasir yang bertugas menerima pesanan, mengelola menu, dan membuat kode promo; pelanggan yang dapat melakukan pemesanan menu; pemilik yang dapat memantau laporan penjualan serta aktivitas sistem; dan juru masak yang menerima daftar pesanan untuk diproses.
- c. Sistem dapat melakukan potongan harga berdasarkan kode promo yang digunakan.
- d. Pengujian sistem pada aspek fungsional menggunakan metode *black box* dan evaluasi kepuasan pengguna melalui kuesioner dengan *System Usability Scale* (SUS).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan adalah sebagai berikut:

- a. Membuat sistem pemesanan menu berbasis web yang dapat mempermudah proses pemesanan menu oleh pelanggan di Restoran Simo Steak.

- b. Mengetahui hasil pengujian sistem menggunakan metode *black box* dan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi kelayakan fungsi sistem serta menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah dikembangkan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Restoran Simo Steak

- a. Membantu meningkatkan efisiensi pemesanan menu dan mengurangi kesalahan dalam pencatatan pesanan.
- b. Memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Menjadi sarana penerapan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan dalam menyelesaikan permasalahan nyata di dunia industri.

3. Bagi STMIK Amikom Surakarta

- a. Menjadi bukti kontribusi institusi dalam mencetak lulusan yang mampu menerapkan ilmu secara nyata untuk memecahkan permasalahan di dunia industri.
- b. Menjadi bahan ajar atau referensi pengembangan sistem informasi berbasis web yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran maupun penelitian lanjutan.