

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Smartphone, atau sebutan lainnya telepon pintar. adalah telepon seluler yang mempunyai teknologi yang lebih canggih dibandingkan dengan telepon seluler pada umumnya. Keunggulan yang dimiliki antara lain adalah fitur, resolusi, hingga adanya *Operating System* (OS) pada setiap perangkatnya. Secara umum, *Operating System* (OS) adalah pengelola seluruh sumber daya yang terdapat pada sistem komputer dan menyediakan sekumpulan layanan (*system cells*) yang sering disebut “*tools or utility*” berupa aplikasi ke pemakai sehingga memudahkan dan memberi kenyamanan ketika pengguna memanfaatkan sumber daya (Satya, 2010). Salah satu fitur yang tersedia pada *smartphone* adalah *mobile apps* yang pada awalnya dibuat sebagai sarana penyalur informasi sehari-hari yang kini berkembang hingga fungsi dan pemanfaatannya dapat digunakan oleh berbagai sektor. *Smartphone* dengan sistem operasi android lebih banyak digunakan karena berbasis *open source* yang artinya sistem operasi tersebut dapat dikembangkan oleh siapa saja, maka dari itu banyak sekali *smartphone* berbasis android yang ada di pasaran (Sinsuw & Najoran, 2013).

Pemanfaatan teknologi pengembangan aplikasi *smartphone* berbasis android ini salah satunya ingin digunakan oleh kafe Kopican. Dilakukannya pengembangan aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan proses pemesanan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Pemesanan menu melalui aplikasi android ini akan memberikan kemudahan, karena pelanggan tidak perlu antri untuk melihat dan memesan menu yang tersedia di kafe tanpa harus terburu-buru dikarenakan adanya antrian lain. Karena ada beberapa pelanggan yang akhirnya memilih menu makanan dan minuman tanpa mengetahui seluruh menu yang tersedia di kafe Kopican, sehingga dapat menyebabkan rasa ketidakpuasan dalam memilih pesanan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis

antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (Dwijayanti, 2015).

Beberapa hal yang dipertimbangkan untuk melakukan pemanfaatan teknologi pengembangan aplikasi *smartphone* berbasis android salah satunya sistem pemesanan menu yang masih manual. Sistem pemesanan menu pada kafe Kopican yang masih menggunakan penulisan manual menyebabkan proses pemesanan sedikit memakan waktu dikarenakan kasir perlu mencatat pesanan pelanggan dengan teliti supaya tidak ada terjadinya kesalahan dalam pemesanan. Selain itu, proses pemesanan yang cenderung terburu-buru dapat memicu terjadinya kesalahan pencatatan pemesanan oleh penjual, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Kesalahan pencatatan menu dalam pemesanan dapat menyebabkan kerugian, seperti kesalahan penyajian yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan sehingga pihak penjual harus melakukan ganti rugi dengan menyajikan ulang pesanan yang diminta oleh pelanggan. Maka dari itu, metode pengembangan perangkat lunak bertujuan untuk mencapai kebutuhan pengguna dan menghasilkan perangkat lunak yang terstandarisasi (Ependi & Suyanto, 2016).

Pemanfaatan teknologi pengembangan aplikasi *smartphone* berbasis android ini cukup menarik perhatian pemilik kafe Kopican. Setelah melakukan observasi dan *interview* dengan pemilik kafe Kopican, selain rawannya kesalahan dalam penulisan pesanan, pengurutan pesanan terkadang tidak sesuai ketika pelanggan yang datang terlalu banyak, sehingga kemungkinan akan menyebabkan reaksi negatif dari pelanggan yang merasa dirugikan. Kualitas pelayanan yang baik bukan dari perusahaan yang mengawali, melainkan dari pemahaman dan pemenuhan ekspektasi konsumen (Putri & Utomo, 2017).

Menurut pengakuan Tesar Chandra Esnawan dan Galih Aditya selaku pemilik kafe Kopican melalui hasil *interview* yang sudah peneliti lakukan, permasalahan lain yang sedang terjadi saat ini adalah dampak dari pandemi COVID-19. Pembatasan kapasitas pelanggan dan juga dipercepatnya waktu

penutupan kafe selama pandemi COVID-19 menjadi salah satu permasalahan yang mengakibatkan menurunnya penjualan. Penghasilan tertinggi yang diperoleh kafe Kopican sebelum adanya pembatasan jumlah pengunjung dan dipercepatnya waktu penutupan operasional mencapai Rp. 1.300.000,- (satu juta tiga ratus ribu rupiah) perharinya, sedangkan penghasilan tertinggi setelah adanya protokol kesehatan COVID-19 hanya mencapai Rp. 700.000,- (tujuh ratus ribu rupiah). Penurunan ini tentunya membuat pemilik kafe Kopican harus mengatur strategi baru agar bisnis tetap berjalan secara maksimal.

Selain pembatasan jumlah pengunjung dan dipercepatnya waktu penutupan operasional sebagai salah satu persyaratan penerapan protokol kesehatan COVID-19, *physical distancing* juga menjadi salah satu kebijakan dari pemerintah. Namun *physical distancing* ini belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal dikarenakan masih adanya kontak antara penjual dan pelanggan ketika sedang melakukan proses pemesanan menu menggunakan penulisan manual. Selain itu, proses transaksi yang terkadang masih menggunakan uang tunai menjadi salah satu penyebab terjadinya kontak langsung antara penjual dan pelanggan. Maka dari itu pemanfaatan teknologi pengembangan aplikasi *smartphone* berbasis android ini dirasa perlu untuk menciptakan sistem pemesanan menu yang baru untuk kafe Kopican. Tujuan utama dari kebijakan pembatasan dan pengembangan aplikasi ini adalah untuk mengurangi kemungkinan kontak fisik antara orang yang terinfeksi dan orang lain yang tidak terinfeksi, sehingga dapat meminimalkan terjadinya penularan penyakit, virus, morbiditas, dan akibat buruk lainnya yang dapat berakibat kepada kematian (Yunus & Rezki, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut yang telah dijelaskan tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul “Pembuatan Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman Berbasis Android Pada Kafe Kopican Menggunakan Metode Scrum”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelanggan baru atau lama terkadang terburu - buru ketika sedang memesan menu dikarenakan adanya antrian yang menunggu.
2. Kesalahan pencatatan menu pesanan yang kadang terjadi.
3. Kesalahan dalam pemrosesan urutan pesanan pelanggan ketika pesanan yang masuk cukup banyak.
4. Omset penjualan Kopian yang mengalami penurunan.
5. Masih terjadinya kontak fisik antara pelayan dan pembeli, sehingga memungkinkan terjadinya penyebaran virus COVID-19.
6. Belum adanya aplikasi untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman di kafe Kopian.

1.3. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di lingkungan kafe Kopian pada bulan Maret 2022 hingga bulan November 2022.
2. Penelitian menggunakan metode Scrum pada proses pengembangan aplikasinya.
3. Penelitian menggunakan *mobile applications* dengan sistem operasi Android.
4. Aplikasi ini hanya dapat melakukan pemesanan menu makanan dan minuman di tempat.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana cara membuat aplikasi pemesanan menu makanan dan minuman berbasis android pada kafe Kopian menggunakan metode Scrum”.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Menghasilkan aplikasi yang dapat membantu pelanggan agar bisa melihat dan memesan menu ditempat sehingga mengurangi kontak fisik.
2. Menghemat waktu bagi pelayan dan pelanggan karena proses pemesanan yang langsung melalui aplikasi.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagi owner kafe**
Pengembangan aplikasi berbasis android untuk pemesanan pesanan menu pada kafe ini berpotensi untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman di kafe Kopican. Dengan meningkatkannya omset penjualan maka kafe Kopican nantinya dapat dikembangkan lebih jauh, seperti memperluas kafe dan membuka cabang baru, dapat memasarkan kafe Kopican lebih luas lagi dikarenakan memiliki fitur pemesanan yang sudah lebih modern dari beberapa kafe lainnya.
2. **Bagi pegawai kafe**
Penggunaan aplikasi pemesanan menu makanan dan minuman ini memudahkan proses pemesanan, diantaranya para pelayan tidak perlu memakan waktu untuk mencatat menu yang dipesan oleh pelanggan dan bisa meminimalisir kesalahan dalam penulisan menu, sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang baik.
3. **Bagi pelanggan**
Manfaat yang didapat dari penggunaan aplikasi pemesanan menu ini antara lain, pembeli bisa menghemat waktu saat melakukan pemesanan, dan juga mengurangi kontak fisik sehingga dapat meminimalisir penyebaran COVID-19.
4. **Bagi peneliti**
Manfaat yang didapat bagi peneliti adalah dapat menerapkan ilmu yang sudah dipelajari di saat perkuliahan dan dapat menjadi sumbangan ilmu dan menambah pengetahuan dalam bidang teknologi informasi yang berhubungan dengan pengembangan *mobile application* berbasis android pada sebuah kafe. Menambah portofolio penyelesaian proyek apabila akan bekerja di suatu tempat yang

mempunya *requirement* yang sama.

