

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kentucky Fried Chicken biasa disebut KFC adalah jaringan restoran cepat saji Amerika Serikat yang berkantor pusat di *Louisville*. KFC adalah suatu merek dagang waralaba yang terkenal dengan menu andalannya yaitu ayam goreng. KFC selalu berkembang dari tahun ke tahun, karena tiap tahun KFC selalu membuka cabang di seluruh dunia. KFC sudah mengekspansi ke belahan dunia, dari benua Amerika, Eropa, Australia, Afrika, dan Asia.

PT Fast Food Indonesia Tbk didirikan oleh keluarga Gelael pada tahun 1978 sebagai pemegang waralaba tunggal merek KFC di Indonesia. Pada tahun 1979, perusahaan tersebut membuka gerai pertama di Jalan Melawai, Jakarta Selatan. Pembukaan gerai pertama berlangsung sukses, dan diikuti dengan pembukaan gerai-gerai di Jakarta dan merambah ke kota besar lainnya di Indonesia seperti Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado. Pada keberhasilan ini memantapkan KFC sebagai merek waralaba cepat saji yang terkenal dan dominan di Indonesia.

Masyarakat Indonesia sangat mengenal merek KFC, karena mereka gemar mengonsumsi makanan *junk food* jenis ini, dari kalangan anak-anak hingga dewasa. KFC menjadi restoran yang terkenal dan maju, memiliki banyak karyawan, memiliki pendapatan dan *omzet* yang melimpah, menjadi impian setiap restoran untuk tumbuh atau berkembang.

Menghadapi Revolusi Industri 4.0, restoran mencari solusi untuk menghadapi perubahan zaman, salah satu perkembangannya teknologi informasi. Oleh karena itu, dengan teknologi membantu restoran menjadi lebih canggih dan efisien. Teknologi informasi sendiri merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah, mengakses, memodifikasi, menyimpan dan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berguna. Perkembangan teknologi informasi membantu kita memasuki era kehidupan yang baru. Cara hidup ini dikenal

sebagai *e-life (electronic life)*. Artinya, kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik.

Perubahan ini melanda ke semua bagian, seperti bidang *Food & Beverage* salah satu dari bidang tersebut yaitu KFC. Sebelum menghadapi perkembangan teknologi informasi, KFC hanya melayani pesanan yang datang ke restoran. Tetapi seiring waktu teknologi muncul mempermudah segala aktivitas menjadi lebih praktis atau efisien. Seperti halnya aplikasi yang memudahkan untuk berjualan dan memesan secara online, tidak perlu datang ke restoran, cukup mengunduh aplikasi yang sudah terintegrasi dengan restoran tersebut. Walaupun beberapa orang masih datang ke restoran untuk membeli atau memesan makanan yang diinginkan.

KFC menyediakan tempat untuk acara ulang tahun, tetapi harus reservasi terlebih dahulu. Karena KFC perlu menyiapkan tempat yang akan digunakan acara ulang tahun. KFC memiliki beberapa paket ulang tahun diantaranya *Birthday Thematic*, dan *Birthday Meriah*. Reservasi merupakan usaha yang dilakukan oleh konsumen untuk memesan tempat atau layanan pada periode tertentu. Reservasi ini dapat dilakukan di seluruh cabang KFC Indonesia, khususnya KFC Pangkalan Jati.

KFC Pangkalan Jati selalu ramai dikunjungi pelanggan, bahkan beroperasi 24 jam. Disisi lain karyawan KFC juga melayani reservasi tempat untuk ulang tahun. KFC Pangkalan Jati dapat menampung reservasi tempat ulang tahun sekitar 200 orang. Namun, ketersediaan stok bahan di KFC Pangkalan Jati tetap ada. Karena itu, karyawan KFC Pangkalan Jati kewalahan melayaninya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada pengelola KFC Pangkalan Jati, proses reservasi masih dilakukan secara manual, yaitu pelanggan harus datang ke restoran atau menghubungi *Customer Service* restoran melalui telepon untuk melakukan reservasi. Proses ini terkadang menjadi tidak efisien dan memakan waktu, terutama jika restoran sedang sibuk atau *Customer Service* tidak dapat dihubungi. Selain itu, KFC Pangkalan Jati menerima sekitar 5 – 6 reservasi per minggu. Pada *website* KFC Indonesia tidak menyediakan informasi ketersediaan reservasi tempat

khususnya KFC Pangkalan Jati. Oleh karena itu, perlu dikembangkan suatu sistem yang akan digunakan sebagai aplikasi untuk mempermudah reservasi tempat.

Selama ini belum ada aplikasi untuk proses reservasi tempat di KFC Pangkalan Jati. sehingga mempersulit pengelola untuk memproses informasi reservasi tempat KFC untuk dijadikan bukti bagi pemilik usaha. Saat ini banyak sekali jenis aplikasi, salah satunya berbasis *website*. Aplikasi berbasis *website* ini cukup populer digunakan di berbagai bidang dan tempat, karena kemudahan penggunaannya, dapat dilihat di berbagai platform dan tidak memerlukan spesifikasi tertentu, hanya browser dan internet.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem reservasi restoran untuk membantu pelanggan melakukan reservasi dan penyampaian informasi ketersediaan tempat untuk acara ulang tahun secara online melalui *website*, serta meningkatkan kapasitas restoran KFC Pangkalan Jati untuk mengelola kedatangan pelanggan dengan lebih efektif.

Saat melakukan proses pengembangan perangkat lunak, penting untuk mengetahui apa yang diharapkan pengguna dari perangkat lunak yang akan dikembangkan. Tim pengembangan harus mengetahui hal ini di awal pekerjaan pengembangan. Tim pengembang dapat mengetahui kebutuhan pengguna melalui survei pengguna. Namun terkadang selama proses pengembangan mungkin terjadi perubahan kebutuhan pengguna terkait dengan apa yang diterima tim pengembangan dari wawancara di awal proses pengembangan. Hal ini dapat berakibat kepada beberapa aspek pengembangan, diantaranya bertambahnya waktu proses pengembangan dan mungkin bisa berakibat pada penambahan biaya dan kebutuhan pengembangan. Oleh karena itu, diperlukan suatu metodologi pengembangan perangkat lunak yang dapat menangani kebutuhan pengguna yang dapat berubah selama proses pengembangan. Metode *Prototype* SDLC merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengelola perangkat lunak. Metode ini membantu tim pengembangan

meninjau perubahan kebutuhan dengan berkomunikasi langsung dengan pengguna sehingga perubahan dapat diantisipasi dengan cepat.

Seorang *backend* developer tidak harus memiliki latar belakang terkait programming. Siapapun, termasuk mereka yang tidak memiliki pengalaman sebelumnya, dapat belajar dan menjadi *backend* developer. Bahasa pemrograman *backend* yang harus dikuasai oleh seorang *backend* developer sangat beragam, pada penelitian ini bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP, dengan *framework* laravel. Pemahaman yang mendalam tentang server juga penting dalam peran sebagai *backend* developer. *Backend* developer memiliki peran penting dalam kinerja situs web atau aplikasi. Mereka bekerja sama dengan *frontend* developer untuk memastikan bahwa aplikasi atau situs web dapat berfungsi dengan baik dan memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna.

Dari pembahasan diatas, dapat dinilai bahwa layanan reservasi KFC Pangkalan Jati membutuhkan sistem informasi yang dapat mempermudah seluruh proses reservasi. Oleh karena itu, penulis untuk mengembangkan sistem informasi reservasi agar dapat dilakukan dengan cepat dan mendapatkan informasi yang lebih akurat.

Sistem yang akan dikembangkan adalah sistem berbasis *website*, memudahkan akses pelanggan. Karena dengan *website* pelanggan tidak perlu lagi mengunduh aplikasi dari *Play Store* atau *App Store*, karena mengaksesnya melalui *browser* berupa link domain.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengembangan sistem reservasi restoran *KENTUCKY FRIED CHICKEN* (KFC) di Pangkalan Jati berbasis *website* dengan metode *Prototype*”.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Proses reservasi yang digunakan oleh KFC Pangkalan Jati masih bersifat manual dengan cara pelanggan harus mendatangi tempat secara langsung atau melalui telepon.
2. Pelanggan sulit mengetahui informasi ketersediaan tempat untuk reservasi di KFC Pangkalan Jati
3. Pelanggan kesulitan dalam melakukan reservasi di KFC Pangkalan Jati karena tidak adanya sistem reservasi yang tersedia secara online.
4. KFC Pangkalan Jati tidak memiliki sistem reservasi berbasis *website*

1.3. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis melakukan pembatasan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada KFC Pangkalan Jati yang berlokasi di Jl. Inspeksi Saluran Kalimalang No.9 Pd. Bambu, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13430
2. Pengembangan aplikasi reservasi KFC Pangkalan Jati berbasis *website* difokuskan pada menampilkan jadwal kosong, pemesanan reservasi, dan transaksi pembayaran.
3. Pengembangan aplikasi dilakukan dengan model *Prototype*
4. Penelitian ini merupakan penelitian kolaborasi dari 3 mahasiswa, dalam penelitian ini yang saya lakukan pada bagian *backend*.

1.4. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Bagaimana mengembangkan sistem reservasi tempat *KENTUCKY FRIED CHICKEN* (KFC) di Pangkalan Jati berbasis *website* dengan metode *Prototype*”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti dapat mendeskripsikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem reservasi berbasis *website* di KFC Pangkalan Jati yang dapat memudahkan pelanggan dalam mencari waktu yang kosong untuk reservasi tempat ulang tahun.
2. Memaksimalkan pelayanan restoran KFC Pangkalan Jati untuk pelanggan
3. Membantu pengelola dalam pencatatan data reservasi di KFC Pangkalan Jati

1.6. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua, diantaranya:

1. Secara teoritis manfaatnya adalah hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk ilmu pengembangan aplikasi berbasis *website* dan *web programming*.
2. Secara praktis manfaatnya adalah dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan reservasi yang ada di restoran KFC Pangkalan Jati sesuai dengan waktu yang diinginkan.