

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kentucky Fried Chicken atau KFC adalah jaringan restoran cepat saji asal Amerika yang berspesialisasi dalam membuat dan menjual ayam goreng dengan daging ayam sebagai bahan utamanya. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Website* KFC Indonesia (www.kfcku.com) pada akhir tahun 2022, KFC memiliki jaringan restoran dengan total 739 gerai yang tersebar di 170 kota/kabupaten di seluruh Indonesia.

Pemegang hak waralaba tunggal untuk merek KFC di Indonesia sendiri adalah PT Fast Food Indonesia Tbk yang didirikan pada tahun 1978 oleh keluarga Gelael. Pada tahun 1979, perusahaan tersebut mendapatkan akuisisi waralaba dengan pembukaan gerai pertama pada bulan Oktober di Jalan Melawai di Jakarta. Pembukaan gerai pertama terbukti sukses dan diikuti dengan pembukaan gerai-gerai selanjutnya di Jakarta dan ekspansi ke sejumlah kota besar lainnya seperti Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado. Hal tersebut, sukses membuat nama KFC sebagai merek waralaba cepat saji yang terkenal dan dominan di Indonesia.

Perkembangan pesat dalam bidang teknologi informasi telah menciptakan kebutuhan akan efisiensi dan otomatisasi dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam hal pengelolaan informasi dan proses bisnis. Oleh karena itu, restoran dihadapkan pada tuntutan untuk mengoptimalkan proses operasional, mengelola data dalam skala besar, dan meningkatkan respons terhadap perubahan lingkungan. Penggunaan sistem komputerisasi memberikan kemampuan untuk otomatisasi tugas-tugas rutin, meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pengolahan data, serta menyediakan alat yang efektif untuk pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, sistem komputerisasi menjadi fondasi yang krusial dalam mendukung efisiensi operasional, pengembangan bisnis, dan adaptasi terhadap tantangan yang terus berkembang dalam era digital ini.

Penggunaan sistem komputerisasi ini menjadikan perubahan era digital melanda ke semua bagian, salah satunya pada bidang bisnis *Food & Beverage* yaitu KFC. Sebelum menghadapi perkembangan teknologi informasi, KFC hanya

melayani pesanan yang datang ke restoran. Tetapi seiring berjalannya waktu, KFC memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dengan mengembangkan aplikasi KFC. Aplikasi KFC tersebut dibuat untuk mempermudah pelanggan dimana pelanggan tidak perlu datang ke restoran dan cukup mengunduh aplikasi yang sudah terintegrasi dengan restoran tersebut. Namun aplikasi tersebut belum menyediakan salah satu pelayanan KFC yaitu paket ulang tahun seperti *Birthday Thematic*, *Birthday Ajib* dan *Others Party*. Karena untuk memesan paket tersebut konsumen harus reservasi atau memesan tempat dan layanan tersebut pada periode tertentu. Reservasi ini dapat dilakukan diseluruh cabang KFC Indonesia, salah satunya KFC Pangkalan Jati.

KFC Pangkalan Jati merupakan salah satu gerai restoran KFC yang berlokasi di Jl. Inspeksi Kanal Kalimalang No. 9, Pd. Bambu, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Kawasan Metropolitan Khusus Jakarta 13430. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pengelola dari KFC Pangkalan Jati, KFC Pangkalan Jati merupakan restoran KFC yang memiliki sistem reservasi secara manual yaitu sistem reservasi restoran KFC masih dengan telepon atau menghubungi *Customer Service* dan datang secara langsung, sehingga hal tersebut menjadi tidak efisien dan memakan waktu, dan menyebabkan terjadinya data hilang atau terlewat dikarenakan kelalaian atau *human error*, 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 dan menyediakan layanan reservasi secara *real time*.

Sistem yang dibutuhkan restoran adalah sistem berbasis *Website*, dimana memudahkan para pelanggan untuk mengaksesnya. Karena dengan *Website*, pelanggan tidak perlu lagi mengunduh aplikasi yang ada di *Play Store* atau *App Store* dan hanya mengaksesnya melalui *browser* berupa *link domain*. Dari sini dapat disimpulkan bahwa restoran KFC membutuhkan sistem reservasi berbasis *Website* untuk memudahkan karyawan maupun pelanggan. Sistem Reservasi Kebutuhan Restoran adalah sistem reservasi online berbasis *Website* yang mudah diakses oleh

pelanggan. Dalam pengembangan *Website* dibutuhkan tampilan *Front-End* agar mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi. Tampilan yang akan dibuat nantinya akan diimplementasikan kedalam *Website*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengembangan *Front-End* berbasis *Website* pada sistem reservasi KFC Pangkalan Jati dengan metode *Prototype*”.

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Proses reservasi yang digunakan oleh KFC Pangkalan Jati masih dilakukan secara manual dengan cara pelanggan harus mendatangi tempat secara langsung atau melalui telepon.
2. KFC Pangkalan Jati membutuhkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. KFC Pangkalan Jati belum mempunyai sistem reservasi berbasis *Website*.
4. Belum adanya pengembangan *Front-End* yang mengintegrasikan tampilan UI/UX dan *Back-End* untuk sistem reservasi di KFC Pangkalan Jati

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga agar tidak berkembangnya suatu permasalahan dan keterbatasan waktu yang ada, maka pembatasan perlu dilakukan agar tetap sejalan dengan judul yang telah dibuat, maka penelitian ini dibatasi hanya pada:

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. Sistem yang akan dikembangkan berbasis *Website* dengan metode *Prototype*
3. Penelitian ini merupakan penelitian kolaborasi dari 3 mahasiswa, dalam penelitian ini yang saya lakukan pada bagian *Front-End*.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Bagaimana cara mengembangkan *Front-End* pada sistem reservasi KFC Pangkalan Jati berbasis *Website* dengan metode *Prototype*”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah mengembangkan *Front-End* pada sistem reservasi KFC Pangkalan Jati berbasis *Website* dengan metode *Prototype*.

1.6. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menghasilkan *Front-End* yang optimal pada sistem reservasi KFC Pangkalan Jati.
2. Dapat membuat tampilan yang menarik dan *user friendly* sesuai dengan kebutuhan pelanggan KFC Pangkalan Jati.
3. Memberikan kepuasan pelanggan terhadap tampilan sistem reservasi KFC Pangkalan Jati yang menarik dan responsif.

