

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah makan merupakan salah satu bentuk usaha di bidang kuliner yang menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman bagi masyarakat sekaligus menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut dengan harga yang telah ditetapkan (Sifauttjani dkk., 2017). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan digitalisasi, perilaku masyarakat dalam memperoleh layanan kuliner turut mengalami perubahan. Penerapan sistem digital mulai menjadi pilihan bagi banyak rumah makan untuk mendukung proses operasional yang lebih modern, sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Kondisi tersebut didorong oleh meningkatnya kebutuhan pelanggan terhadap layanan yang cepat, praktis, dan akurat. Oleh sebab itu, pemanfaatan teknologi pada sektor *food and beverage* (F&B) semakin berkembang sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendukung efisiensi operasional restoran (Lukita & Muslikhah, 2025).

Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi oleh restoran tradisional adalah proses pemesanan makanan, minuman dan tempat duduk. Pemesanan secara manual, baik melalui interaksi langsung dengan pelayan maupun menggunakan kertas pesanan, rentan terhadap berbagai kesalahan. Kesalahan dalam pencatatan pesanan, keterlambatan pelayanan, dan komunikasi yang kurang efektif antara pelanggan dan staf restoran dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Tidak hanya itu, metode pemesanan manual juga memerlukan lebih banyak waktu dan tenaga, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan efisiensi operasional restoran. Berbagai studi mencatat bahwa sistem manual tidak efisien dan rentan kesalahan, sementara pencatatan manual juga kerap menyebabkan tumpang tindih atau data hilang (Erwanisari dkk., 2024).

Perkembangan teknologi digital mendorong banyak restoran untuk mengintegrasikan sistem pemesanan berbasis web ke dalam proses operasionalnya. Penerapan sistem tersebut memberikan alternatif bagi pelanggan untuk memilih menu dan mengirimkan pesanan secara mandiri melalui perangkat yang digunakan,

sehingga interaksi pemesanan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pelayan. Penerapan mekanisme digital tersebut membantu mempercepat alur pemesanan, meningkatkan ketepatan pencatatan pesanan, serta mendukung pelayanan yang lebih efisien. Hal ini tidak hanya mengurangi beban kerja pelayan, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi pelanggan, karena mereka dapat memesan dengan lebih cepat dan akurat. Sebagai respons, pemesanan berbasis web/self-order terbukti mempercepat layanan, meningkatkan akurasi, dan mengurangi beban kerja pelayan. Penelitian menunjukkan peningkatan efisiensi operasional serta pengalaman pelanggan yang lebih baik (Primanda & Fajri, 2021).

Warung Bale Bang Joel yang berlokasi di Bambu Apus, Kota Tangerang Selatan, masih menjalankan mekanisme pemesanan secara konvensional dalam kegiatan operasionalnya. Proses pemesanan dimulai ketika pelanggan datang ke warung, memilih menu makanan maupun minuman, kemudian menyampaikan pesanan kepada pelayan untuk dicatat sebelum diteruskan ke proses berikutnya. Mekanisme tersebut berpotensi menimbulkan berbagai kendala, antara lain terjadinya miskomunikasi antara pelanggan dan pelayan, ketidaksesuaian informasi pada catatan pesanan, serta kesalahan dalam pencatatan saung yang dipilih pelanggan. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, pemilik Warung Bale Bang Joel, Bapak Julkaidri, mengharapkan adanya pemanfaatan teknologi digital sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas proses pemesanan yang selama ini masih dilakukan secara manual. Menindaklanjuti kebutuhan tersebut, penelitian ini mengembangkan sistem pemesanan berbasis web yang diterapkan di Warung Bale Bang Joel. Sistem yang dikembangkan memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan makanan, minuman, serta memilih saung secara mandiri melalui pemindaian *QR Code* menggunakan perangkat pribadi. Penerapan sistem tersebut diharapkan mampu mengubah mekanisme pemesanan konvensional menjadi proses digital yang lebih terstruktur, efisien, dan mudah dikelola. Selain mendukung percepatan penyampaian informasi pesanan kepada kasir, sistem ini juga membantu meminimalkan kesalahan pencatatan pesanan serta meningkatkan kenyamanan pelanggan selama menggunakan layanan di Warung Bale Bang Joel.

Pengembangan aplikasi pada penelitian ini menggunakan metode Agile sebagai pendekatan dalam membangun sistem. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada kemampuannya mendukung proses pengembangan yang berlangsung secara bertahap melalui beberapa iterasi, sehingga setiap hasil pengembangan dapat dievaluasi dan disempurnakan berdasarkan umpan balik dari pengguna. Karakteristik tersebut memungkinkan penyesuaian kebutuhan dilakukan selama proses pengembangan tanpa mengganggu jalannya proyek. Selain itu, Agile mendorong komunikasi dan kerja sama yang berkelanjutan antara tim pengembang dan pengguna agar sistem yang dihasilkan tetap sesuai dengan kebutuhan operasional. Pendekatan ini juga direkomendasikan dalam berbagai penelitian di Indonesia karena mampu mendukung pengembangan sistem informasi yang lebih adaptif melalui proses rilis bertahap dan evaluasi secara berkesinambungan (Ramadhan dkk., 2025).

Penerapan metode Agile pada penelitian ini dipilih karena mampu mendukung pengembangan sistem yang dapat menyesuaikan perubahan kebutuhan selama proses pengembangan berlangsung. Setiap *sprint* menghasilkan fitur yang kemudian dievaluasi bersama pengguna sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan pada tahap berikutnya. Melalui pendekatan tersebut, sistem yang dikembangkan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan operasional Warung Bale Bang Joel serta memberikan solusi terhadap berbagai kendala yang sebelumnya ditemukan pada proses pemesanan secara manual.

Permasalahan yang ditemukan pada proses pemesanan di Warung Bale Bang Joel menunjukkan bahwa mekanisme pemesanan secara manual belum mampu mendukung pelayanan secara optimal. Kendala yang muncul meliputi keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam pencatatan menu maupun saung, serta kurang efektifnya penyampaian informasi pesanan kepada kasir. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengembangkan sistem pemesanan berbasis web yang memanfaatkan teknologi *QR Code* sebagai media pemesanan digital. Pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode Agile agar setiap fitur dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna selama proses pengembangan. Melalui penerapan sistem tersebut, proses pemesanan diharapkan menjadi lebih efisien,

terstruktur, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik di Warung Bale Bang Joel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kondisi yang ditemukan pada Warung Bale Bang Joel, beberapa permasalahan yang menjadi fokus penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sistem pemesanan yang masih menggunakan catatan manual pada Warung Bale Bang Joel hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien.
2. Penggunaan kertas pesanan rawan terhadap kesalahan pencatatan seperti kesalahan dalam penulisan menu, serta ketidaksesuaian antara pesanan dan yang disampaikan ke dapur.
3. Pelanggan perlu menunggu pelayan untuk melakukan pencatatan pesanan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dan antrean pelanggan berpotensi meningkat, terutama pada saat jumlah pengunjung sedang ramai.

1.3 Pembatasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ditetapkan agar pembahasan tetap terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada pengembangan sistem pemesanan makanan dan minuman berbasis web yang memanfaatkan teknologi *QR Code* sebagai media pemesanan untuk mendukung digitalisasi proses pemesanan di Warung Bale Bang Joel. Pengembangan sistem diarahkan untuk meningkatkan efisiensi proses pemesanan serta membantu meminimalkan kesalahan dalam pencatatan pesanan. Penelitian ini tidak mencakup pembahasan mengenai peningkatan penjualan maupun penyusunan strategi pengembangan bisnis.
2. Penelitian ini hanya mencakup perancangan dan pengembangan aplikasi pemesanan berbasis web pada Warung Bale Bang Joel yang meliputi pemesanan makanan, minuman, dan pemilihan tempat duduk (saung).

3. Aplikasi hanya digunakan untuk layanan dine-in (makan di tempat) dan tidak mencakup layanan delivery.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah maka dapat dirumuskan “Bagaimana merancang dan mengembangkan aplikasi pemesanan berbasis web yang dapat memfasilitasi proses pemesanan makanan, minuman, dan tempat duduk di Warung Bale Bang Joel?”

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencapai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem pemesanan berbasis web yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan Warung Bale Bang Joel dalam melakukan pemesanan makanan, minuman, dan pemilihan tempat duduk (saung) secara mandiri melalui teknologi *QR Code*.
2. Mengimplementasikan metode Agile sebagai pendekatan pengembangan sistem agar proses pengembangan dapat menyesuaikan kebutuhan pengguna pada setiap *sprint* sehingga aplikasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan operasional Warung Bale Bang Joel.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem pemesanan berbasis web yang memanfaatkan teknologi *QR Code* sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan makanan, minuman, serta memilih tempat duduk (saung) secara mandiri.
2. Membantu Mendukung peningkatan kualitas proses pemesanan di Warung Bale Bang Joel melalui sistem yang lebih terstruktur, sehingga pencatatan pesanan menjadi lebih akurat, penyampaian informasi kepada kasir berlangsung lebih cepat, dan efisiensi pelayanan dapat ditingkatkan.

3. Memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan secara mandiri melalui proses yang lebih praktis dan nyaman, sekaligus membantu mengurangi potensi kesalahan pencatatan pesanan maupun pemilihan tempat duduk.

