

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia kuliner dan bisnis warung makan. Di era digital saat ini, pelanggan semakin mengharapkan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, termasuk saat memesan dan membayar makanan di warung makan.

Warung makan, sebagai bagian penting dari industri makanan dan minuman, menghadapi tantangan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi terhadap pengalaman berbelanja dan makan. Kebutuhan akan layanan yang lebih cepat, aman, dan nyaman telah mendorong inovasi dalam pembayaran digital.

Salah satu inovasi yang menarik perhatian adalah platform "Pesan-Bayar-Makan," yang mengusung konsep pembayaran mandiri di warung makan. Melalui platform ini, pelanggan dapat memesan makanan, membayar, dan menerima pesanan mereka dengan cepat, tanpa perlu mengantri di kasir. Platform ini memanfaatkan teknologi QR Code untuk menghubungkan pelanggan dengan menu dan proses pembayaran, memungkinkan warung makan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

Namun, implementasi teknologi pembayaran mandiri ini tidak selalu berjalan mulus. Ada sejumlah tantangan yang perlu diatasi, seperti aspek keamanan transaksi, kesiapan pemilik warung makan dalam mengadopsi teknologi ini, dan dampaknya pada pengalaman pelanggan yang beragam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pengembangan platform "Pesan-Bayar-Makan" dan dampaknya pada bisnis warung makan serta pengalaman pelanggan.

Penelitian ini akan mengeksplorasi manfaat teknologi pembayaran mandiri dalam meningkatkan efisiensi operasional warung makan, meningkatkan keamanan transaksi, dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang inovasi ini, diharapkan pemilik warung makan dapat membuat keputusan yang lebih baik

dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital, sementara pelanggan dapat menikmati pengalaman makan yang lebih baik dan efisien.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan memfokuskan pada pengembangan dan implementasi teknologi "Pesan-Bayar-Makan" di warung makan sebagai studi kasus. Data dan temuan dari penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan berharga bagi pemilik bisnis kuliner dan peneliti yang tertarik dalam mengembangkan solusi inovatif dalam industri makanan dan minuman.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membuat judul penelitian **Inovasi Teknologi Pembayaran Mandiri: Meningkatkan Pengalaman Pelanggan di Warung Makan melalui Platform "Pesan-Bayar-Makan"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi platform "Pesan-Bayar-Makan" dapat meningkatkan efisiensi operasional di warung makan?
2. Bagaimana pengalaman pelanggan dalam menggunakan platform "Pesan-Bayar-Makan" mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan di warung makan?
3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pemilik warung makan dalam mengadopsi teknologi pembayaran mandiri seperti "Pesan-Bayar-Makan"?

1.3 Batasan Masalah

Dalam merinci ruang lingkup penelitian guna mencapai hasil terbaik, peneliti membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada Warung Makan Miso Sederhana.
2. Pengembangan platform ini menggunakan *Content Management System* (CMS) Wordpress berbasis PHP dengan plugin WooCommerce sebagai basis dan sistem pembayaran pihak ketiga *Xendit Payment Gateway*.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rapid Application

Development (RAD).

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menguraikan alasan utama atau hasil yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Mengembangkan dan mengimplementasikan platform “Pesan-Bayar-Makan” untuk peningkatan efisiensi operasional, pengurangan waktu serta antrian pelanggan, dan perbaikan dalam proses pemesanan dan pembayaran.
2. Menganalisis pengalaman pelanggan guna peningkatan kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adaptasi teknologi mencakup aspek biaya implementasi, tingkat kesulitan teknis, dan manfaat yang diharapkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik dalam konteks bisnis kuliner maupun dalam pengembangan teknologi pembayaran digital. Berikut beberapa manfaat penelitian ini:

1. Peningkatan Efisiensi Operasional, dengan adanya penelitian ini pemilik warung makan dapat terbantu untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya, termasuk mengurangi waktu antrian di kasir dan mempercepat proses pemesanan dan pembayaran.
2. Peningkatan Pengalaman Pelanggan, pengembangan platform “Pesan-Bayar Makan” yang lebih baik akan memungkinkan pelanggan untuk memiliki pengalaman yang lebih nyaman, cepat dan efisien ketika makan di Warung Makan Miso Sederhana serta meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas pelanggan.
3. Pemahaman Faktor Adopsi Teknologi, penelitian ini membantu pemilik warung untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya dalam mengadopsi teknologi pembayaran mandiri, termasuk pertimbangan biaya, tingkat kesulitan teknis, dan manfaat yang diharapkan.

4. Sebagai Referensi untuk Penelitian Lanjutan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau dasar untuk penelitian lanjutan dibidang teknologi pembayaran digital, inovasi dalam bisnis kuliner, atau pengembangan solusi serupa.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini dituliskan urutan dan sistematika penulisan yang dilakukan. Berikan ringkasan mengenai isi masing-masing bab.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian masalah yang akan dibahas secara keseluruhan meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan tentang penerapan metode Rapid Application Development (RAD) dalam pembuatan sistem.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi penjelasan teori dasar yang akan digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku dan referensi lain.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi gambaran umum dari penelitian yang dilakukan, bahan penelitian, perangkat yang digunakan, proses penelitian, dan terdapat pembahasan proses untuk kebutuhan penelitian.

BAB IV Implementasi dan Pembahasan

Pada bab ini berisi proses yang dilakukan dalam implementasi sistem secara detail. Sesuai dengan rancangan aplikasi dan berdasarkan komponen bahasa pemrograman yang akan dipakai.

BAB V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan laporan tugas akhir skripsi dan terdapat saran yang akan bermanfaat bagi penyusun.