

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran deMAKJO'S merupakan usaha kuliner yang menjalankan proses bisnis pelayanan pelanggan, khususnya dalam penyampaian informasi restoran dan pengelolaan reservasi meja. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong pelaku usaha kuliner untuk memanfaatkan media digital dalam mendukung aktivitas operasional dan pelayanan kepada pelanggan. Pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan bisnis dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, memperluas jangkauan informasi, serta meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen karena proses bisnis dapat dijalankan secara lebih cepat dan terintegrasi[2]. Proses reservasi meja pada restoran deMAKJO'S saat ini masih dilakukan secara manual dengan memanfaatkan media WhatsApp sebagai sarana komunikasi utama dan spreadsheet sebagai alat pencatatan data reservasi. Proses reservasi tersebut menjadi bagian penting dalam operasional restoran.

Berdasarkan wawancara dengan pengelola resto deMAKJO'S, permasalahan muncul ketika proses manual tersebut tidak mampu mengakomodasi kebutuhan operasional. Admin sering mengalami kesulitan dalam melacak pesan reservasi karena percakapan WhatsApp yang menumpuk. Risiko lupa mencatat reservasi, kesalahan pengecekan ketersediaan jam atau area, serta potensi bentrok jadwal menjadi kendala yang kerap terjadi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kesalahan pencatatan pernah menimbulkan kepanikan operasional dan berdampak pada pelayanan pelanggan dan restoran harus memberikan kompensasi berupa complimentary sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa alur reservasi yang belum terstruktur berpotensi menurunkan efisiensi kerja dan kualitas layanan restoran.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penulis mengusulkan pengembangan website *company profile* restoran deMAKJO'S yang terintegrasi

dengan sistem reservasi meja berbasis web. Berdasarkan kebutuhan operasional restoran, sistem reservasi ini dirancang untuk menyajikan informasi restoran secara lengkap, serta memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan meja secara mandiri. Sistem ini dilengkapi dengan fitur pemblokiran jam dan area secara otomatis maupun manual, pencarian data reservasi, serta pengelolaan data reservasi secara terpusat sehingga mampu mengurangi kesalahan pencatatan. Selain itu, sistem juga mendukung kebijakan reservasi yang berlaku, seperti batas waktu reservasi dan kewajiban pembayaran uang muka.

Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Waterfall karena memiliki alur kerja yang terstruktur dan sistematis. Metode ini mencakup setiap tahapan pengembangan, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan desain, implementasi, dan pengujian. Kelebihan metode Waterfall terletak pada kejelasan tahapan pengembangan, dimana setiap tahap dijalankan setelah tahap sebelumnya selesai dijalankan, sehingga memudahkan pengelolaan proyek dalam membuat aplikasi[1]. Karakteristik tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan sistem reservasi dan company profile restoran yang memiliki kebutuhan fungsional yang jelas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana menerapkan metode Waterfall dalam mengembangkan sistem informasi website company profile yang terintegrasi dengan sistem reservasi meja restoran deMAKIJOS?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada maka diperlukan batasan masalah agar pembahasan tidak menyimpang. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengembangan website company profile dan sistem reservasi meja untuk restoran deMAKIJOS.
2. Sistem reservasi meja yang dikembangkan hanya digunakan untuk reservasi

reguler, dan tidak mencakup reservasi untuk acara khusus atau rombongan.

3. Data yang digunakan dalam perancangan merupakan data yang disediakan oleh restoran deMAKIJOS selama periode penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan website restoran dengan tampilan yang menarik dan mudah dipahami
2. Menyediakan sistem reservasi meja online yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan.
3. Membantu pihak restoran dalam mengelola dan memantau data reservasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu restoran deMAKIJOS dalam meningkatkan kualitas penyampaian informasi dan pengelolaan reservasi meja yang lebih terstruktur melalui sistem berbasis website.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam 5 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 berisikan mengenai teori-teori serta tinjauan pustaka yang digunakan sebagai acuan di dalam pembahasan masalah dan mengimplementasikan sistem.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab 3 berisikan mengenai tinjauan umum tentang objek penelitian, alur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 berisikan penjelasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh selama proses pengembangan sistem mulai dari analisis kebutuhan, perancangan desain, pengodean, hingga pengujian sistem sesuai dengan alur penelitian yang telah ditetapkan.

BAB V PENUTUP

Pada bab 5 berisikan kesimpulan dan saran yang dirangkum dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

