

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan industri kuliner di lingkungan perkotaan seperti Yogyakarta, yang didominasi oleh kalangan mahasiswa dan pekerja, telah menumbuhkan banyak pelaku usaha di bidang ini, salah satunya adalah De'Opra Coffee, yang menjadi objek dalam penelitian ini. Meskipun telah beroperasi sejak tahun 2024, kafe ini masih menghadapi tantangan operasional karena ketergantungannya pada sistem pelayanan yang sepenuhnya konvensional, mulai dari penelusuran menu, pemesanan hingga pembayaran. Di era digital di mana pelanggan mengharapkan kecepatan dan kemudahan, ketergantungan pada proses manual ini berpotensi menghambat pertumbuhan bisnis dan menurunkan daya saing kafe dibandingkan kompetitor, pada penelitian [1] menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Masalah utama yang menjadi fenomena pada De'Opra Coffee adalah timbulnya antrian panjang di area kasir pada jam-jam sibuk yang disebabkan oleh lamanya proses pemesanan dan pembayaran serta inefisiensi dalam proses pengantaran pesanan. Ketiadaan sistem identifikasi atau penomoran meja yang terintegrasi menyebabkan pelayan mengalami kesulitan dalam menemukan lokasi pelanggan, sehingga proses pesanan seringkali membutuhkan waktu tunggu lebih lama untuk sampai ke meja. Fenomena ini secara langsung berdampak pada menurunnya tingkat kenyamanan pelanggan, meningkatnya risiko kesalahan dalam pengantaran pesanan, dan pada akhirnya dapat berujung pada keluhan yang menurunkan citra serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, solusi yang diajukan adalah pengembangan sistem pemesanan digital berbasis web yang terintegrasi dengan teknologi QR Code pada setiap meja. Saat dipindai oleh pelanggan, kode tersebut akan langsung mengarahkan mereka ke halaman menu digital sekaligus

mengidentifikasi nomor meja secara otomatis. Pendekatan ini tidak hanya memodernisasi proses pemesanan dan pembayaran, tetapi juga secara langsung mengatasi masalah antrean dan meningkatkan efisiensi pengantaran. Penelitian [2] menunjukkan penerapan aplikasi pemesanan terbukti menurunkan waktu pemesanan hingga 50% dan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 35%. Guna memastikan solusi yang dibangun fleksibel dan berkualitas tinggi, penelitian ini akan menerapkan metode pengembangan hybrid Agile Kanban. Selanjutnya, sistem akan diuji secara komprehensif melalui pengujian White Box, Black Box, serta evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

Berdasarkan solusi yang diajukan, tujuan utama dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah sistem pemesanan digital yang efektif dan mudah digunakan untuk De'Opra Coffee. Diharapkan, dengan adanya sistem ini, terjadi peningkatan efisiensi operasional secara signifikan. Hipotesis penelitian ini adalah sistem yang diusulkan mampu mengurangi waktu tunggu pelanggan, meminimalkan kesalahan dalam proses pengantaran pesanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pada akhirnya, implementasi sistem ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang terukur bagi pertumbuhan dan daya saing bisnis De'Opra Coffee di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada bagian latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi metode hybrid Agile Kanban dalam perancangan aplikasi website sistem pemesanan digital di De'Opra Coffee?
2. Bagaimana hasil evaluasi usability (kemudahan penggunaan) dari aplikasi website sistem pemesanan digital menggunakan metode System Usability Scale (SUS)?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar dari fokus utama, maka

ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan pada De'Opra Coffee, Yogyakarta, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk daerah lain.
2. Aplikasi yang dikembangkan berfokus pada fungsionalitas utama sistem pemesanan digital, yaitu proses pelanggan mendapatkan daftar menu melalui pemindaian Kode QR di meja kemudian memilih menu yang dipesan, membayar dan proses staf mengelola status pesanan tersebut.
3. Arsitektur teknis aplikasi website yang dikembangkan terbatas pada framework PHP CodeIgniter, sistem manajemen database MySQL, dan framework frontend Bootstrap.
4. Pengujian sistem berfokus pada fungsionalitas (Black Box dan White Box) dan evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS), tidak mengukur secara langsung metrik finansial seperti peningkatan pendapatan.
5. Penelitian ini mengasumsikan bahwa semua responden yang terlibat dalam pengumpulan data akan memberikan informasi yang akurat dan jujur mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi website dan sistem pemesanan berbasis QR Code.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah merancang sebuah website sistem pemesanan digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan menerapkan metode hybrid Agile-Kanban, serta melakukan evaluasi usability terhadap aplikasi yang telah dirancang menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi pada De'Opra Coffee.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik secara praktis bagi pihak-pihak yang terlibat langsung, maupun

secara teoritis untuk perkembangan ilmu pengetahuan dengan bidang ilmu yang sama.

1. Manfaat Praktis

Manfaat yang bisa dirasakan secara langsung dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi De'Opra Coffee

- 1) Meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan dengan mengurangi antrian fisik di area kasir dan meminimalisir kesalahan dalam proses pengantaran pesanan.
- 2) Menyediakan data transaksi digital yang dapat dianalisis untuk pengambilan keputusan bisnis yang lebih baik, seperti mengetahui menu favorit atau jam sibuk.
- 3) Meningkatkan citra dan daya saing bisnis dengan mengadopsi teknologi modern yang dapat menarik lebih banyak pelanggan.

b. Bagi Pelanggan

- 1) Meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi waktu tunggu yang tidak pasti dan menyediakan alur pemesanan yang lebih jelas serta terstruktur.
- 2) Memberikan pengalaman pelayanan yang lebih modern, efisien, dan personal karena pesanan diantar langsung ke meja yang tepat tanpa perlu dipanggil berulang kali.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang serupa,

khususnya mengenai implementasi sistem pemesanan digital atau penggunaan QR Code pada usaha kuliner skala mikro dan menengah (UMKM).

b. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Menambah khazanah pengetahuan mengenai penerapan praktis metode pengembangan Agile serta metode pengujian usability seperti System Usability Scale (SUS) dalam konteks pengembangan sistem informasi untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dari setiap bab yang akan disusun dalam penelitian ini. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan pentingnya penerapan teknologi pada De'Opra Coffee, rumusan masalah yang akan diteliti, batasan masalah penelitian agar fokus penelitian tidak melebar, tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang relevan dengan topik penelitian, termasuk teori-teori yang mendasari penggunaan aplikasi website dan sistem pemesanan berbasis QR Code. Selain itu, bab ini juga akan membahas penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam industri kuliner.

BAB III METODE PENELITIAN, Dalam bab ini, akan dijelaskan mengenai metode pengumpulan data yang digunakan, termasuk survei, wawancara, dan observasi. Selain itu, bab ini juga akan mencakup analisis masalah yang dihadapi oleh De'Opra Coffee, solusi yang ditawarkan melalui pengembangan aplikasi, serta rancangan aplikasi yang akan dikembangkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini memaparkan hasil analisis

kebutuhan sistem menggunakan metode PIECES serta perancangan sistem yang meliputi diagram UML, ERD, dan desain antarmuka. Selanjutnya, bab ini menjabarkan implementasi sistem menjadi aplikasi fungsional dan hasil pengujian menyeluruh menggunakan metode Black Box, White Box, serta evaluasi usabilitas dengan System Usability Scale (SUS).

BAB V PENUTUP, Bab ini merupakan bagian penutup dari laporan penelitian. Isinya terdiri dari Kesimpulan yang menjawab secara langsung tujuan penelitian, serta Saran yang ditujukan bagi objek penelitian dan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan topik serupa.

