

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang. Dalam industri kuliner khususnya di Indonesia kemajuan ini telah mendorong pelaku usaha untuk beradaptasi melalui sistem pemesanan dan pembayaran berbasis digital. Dengan memanfaatkan teknologi tersebut tidak hanya memberikan kemudahan bagi pelanggan, tetapi juga dapat membantu pelaku usaha dalam mengelola data transaksi. Universitas Binus menjelaskan bahwa dengan adanya teknologi dapat mendorong kemajuan dalam sektor bisnis kuliner, khususnya dalam peningkatan pelayanan terhadap pelanggan. Menurut pendapat Pajaitan & Lupiana, menyatakan bahwa penerapan teknologi dalam layanan kuliner mampu mempercepat proses pemesanan, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan [1].

Greeya Coffee merupakan salah satu usaha kuliner yang bergerak di bidang kafe dan berlokasi di Jl. Nangka III No. 175, Maguwoharjo, Yogyakarta. Dalam operasional hariannya, Greeya Coffee memiliki lima karyawan yang bekerja dengan sistem dua shift per hari, di mana setiap shift dijalankan oleh dua karyawan secara bergantian. Saat ini, proses pemesanan menu di Greeya Coffee dilakukan melalui kasir dengan menggunakan aplikasi pihak ketiga yang disediakan oleh penyedia layanan tertentu. Aplikasi tersebut hanya digunakan oleh kasir dan belum dapat diakses langsung oleh pengunjung. Akibatnya, pengunjung tetap harus datang ke kasir untuk melakukan pemesanan maupun menambah pesanan. Selain itu, sistem yang digunakan belum sepenuhnya mendukung proses pemesanan secara mandiri oleh pengunjung serta belum terintegrasi dengan media pemesanan berbasis *QR Code*. Kondisi tersebut menunjukkan adanya keterbatasan dalam sistem pemesanan yang digunakan saat ini, terutama dalam hal fleksibilitas pemesanan dan kemudahan akses bagi pengunjung.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Irwansa yang berjudul *Pemanfaatan QR Code Dalam Pemesanan Makanan & Minuman Pada Rumah Makan Kejora Jaya Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Method* yang memiliki permasalahan dimana proses pencatatan pemesanan masih manual dengan kertas. Penggunaan sistem manual tersebut menimbulkan kendala, seperti kesalahan pencatatan, tulisan yang sulit dibaca, serta risiko kehilangan pesanan yang menghambat efisiensi layanan. Namun dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pemesanan makanan berbasis *QR Code* mampu meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan kesalahan pencatatan pesanan, serta mempermudah proses manajemen data penjualan di Rumah Makan Kejora Jaya [2].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Asril Nusi yang berjudul *Sistem Pemesanan Makanan Menggunakan QR Di Restoran Nuansa by Lawa Berbasis Web Dan Mobile* yang memiliki permasalahan dimana pemesanan masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut kerap menimbulkan berbagai kendala, seperti kesalahan dalam pencatatan pesanan, lamanya waktu tunggu, serta tingginya kebutuhan tenaga kerja. Permasalahan ini menjadi semakin terlihat pada saat jam sibuk karena berdampak pada menurunnya kenyamanan pelanggan dan efektivitas layanan. Namun hasil penelitian ini bahwa sistem pemesanan makanan berbasis web dan mobile menggunakan *QR Code* menunjukkan bahwa seluruh fungsi pada sistem berjalan dengan baik dengan tingkat keberhasilan mencapai 100% berdasarkan pengujian *black-box*. Selain itu, hasil uji coba terhadap pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Secara keseluruhan, penerapan sistem ini terbukti dapat mengurangi rata-rata waktu tunggu pemesanan hingga 35% dan meningkatkan kepuasan pelanggan hingga 90% [3].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Abdul Rasyid yang berjudul *Sistem Pemesanan Pintar di Pujasera Menggunakan QR Code dan Smartphone* yang memiliki permasalahan dimana pada proses pemesanan makanan di pujasera masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat efisiensi layanan. Seperti kesulitan dalam mengenali pelanggan dan lokasi tempat duduk pelanggan,

sehingga sering menyebabkan keterlambatan penyajian pesanan. Namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi pemesanan pintar berbasis *QR Code* dapat mempercepat dan mempermudah proses pemesanan. Dengan adanya sistem ini pelanggan cukup memindai *QR Code* untuk melakukan pemesanan dan pembayaran [4].

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan permasalahan yang dihadapi pada proses pemesanan di Greeya Coffee perancangan serta implementasi Sistem Informasi Pemesanan Makanan berbasis *QR Code* untuk meningkatkan efisiensi layanan. Dengan adanya sistem ini, pelanggan dapat melakukan pemesanan secara mandiri dengan hanya memindai *QR Code*, agar proses pemesanan menjadi lebih cepat. Selain itu, sistem ini diharapkan membantu pihak pengelola dalam mengurangi kesalahan dalam pencatatan serta mempermudah pengelolaan data transaksi secara digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, diperlukan perancangan sistem informasi pemesanan makanan berbasis *QR Code* yang dapat membantu mempermudah proses pemesanan. Adapun rumusan masalah yang dapat diuraikan dalam penelitian sebagai berikut: Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan makanan berbasis *QR Code*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi pemesanan makanan berbasis *QR Code* ini dikembangkan untuk mengefisienkan proses pemesanan di Greeya Coffee, mencakup mulai dari pemindaian *QR Code*, pemilihan menu, pencatatan data pesanan dan transaksi pelanggan.
2. Sistem yang dikembangkan berbasis website, dengan menggunakan bahasa pemrograman *HTML*, *PHP*, *CSS*, *Bootstrap*,

Laravel sebagai *framework*, *MySQL* sebagai *database*, *Tableplus* sebagai *database manager*, *Visual Studio Code* sebagai *teks editor* serta *Google Chrome* sebagai *web browser*.

3. Pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode waterfall, yang terdiri dari analisis, perancangan, implementasi, pengujian, serta pemeliharaan sistem.
4. Perancangan sistem menggunakan UML (*Unified Modelling Language*) sebagai alat pemodelan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan sistem informasi pemesanan makanan berbasis *QR Code* yang mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan secara mandiri, meningkatkan efisiensi pelayanan di Greeya Coffee, serta membantu pengolahan dalam mengelola data pesanan dan transaksi secara digital.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi referensi dan menambahkan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait penerapan teknologi *QR Code* dalam proses pemesanan makanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan sistem serupa dengan metode atau pendekatan yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pelanggan, diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan dengan cepat dan efisien melalui pemindaian *QR Code* tanpa harus menunggu pelayan.
2. Bagi pemilik usaha, diharapkan dapat mempermudah pengelolaan data pesanan, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan pesanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut terkait sistem pemesanan makanan digital berbasis teknologi *QR Code*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan ketentuan penulisan ilmiah yang terdiri dari beberapa bab agar pembahasan lebih terarah dan sistematis.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu, serta landasan konseptual yang digunakan sebagai acuan dalam perancangan sistem informasi pemesanan makanan menggunakan *QR Code*.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab membahas metode penelitian yang digunakan, mencakup objek penelitian, alur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan dalam proses pengembangan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi implementasi dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, meliputi identifikasi masalah, perumusan masalah, pengumpulan data, serta pengembangan sistem informasi pemesanan makanan berbasis *QR Code* menggunakan metode waterfall yang mencakup tahap analisis, desain, implementasi dan pengujian.

