

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk industri kuliner. Restoran tidak lagi hanya bersaing dalam hal kualitas makanan dan pelayanan, tetapi juga dalam hal kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Penerapan teknologi digital dalam proses operasional restoran semakin dibutuhkan untuk memberikan pengalaman yang lebih praktis dan modern kepada pelanggan. Salah satu inovasi yang tengah berkembang pesat adalah penggunaan *QR Code* untuk memfasilitasi pemesanan makanan di restoran. Restoran EN CAFE, sebagai salah satu pelaku industri kuliner, berupaya untuk mengikuti tren digitalisasi dalam pelayanannya. Saat ini, proses pemesanan makanan di EN CAFE masih dilakukan secara konvensional, di mana pelanggan memesan langsung melalui pelayan atau melihat menu fisik yang disediakan di meja. Metode ini memiliki beberapa kekurangan, seperti waktu tunggu yang lebih lama, kemungkinan kesalahan dalam mencatat pesanan, serta keterbatasan interaksi pelanggan dengan menu yang tersedia. Selain itu, di tengah pandemi global yang memprioritaskan kesehatan dan kebersihan, interaksi langsung antara pelanggan dan pelayan diminimalkan untuk mengurangi risiko penularan. Sebagai solusi, penerapan aplikasi pemesanan berbasis web dengan menggunakan *QR Code* dapat menjadi inovasi yang relevan dan efektif. Dengan menggunakan *QR Code*, pelanggan hanya perlu memindai kode yang tersedia di meja untuk mengakses menu digital melalui perangkat

mereka sendiri, tanpa perlu kontak fisik dengan menu fisik atau pelayan. Menu digital ini dapat menampilkan deskripsi makanan, harga, serta gambar yang menarik untuk membantu pelanggan dalam membuat keputusan. Setelah memilih makanan, pelanggan dapat langsung mengirim pesanan melalui aplikasi, sehingga mempercepat proses pemesanan dan meminimalkan kesalahan. Selain kemudahan bagi pelanggan, sistem ini juga memberikan manfaat signifikan bagi pihak restoran. Pihak restoran dapat memperbarui menu secara real-time, mengatur stok bahan makanan dengan lebih efektif, dan mengumpulkan data pelanggan untuk dianalisis sebagai bagian dari strategi pemasaran atau pengembangan layanan. Dengan demikian, aplikasi pemesanan berbasis *QR Code* ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional restoran tetapi juga memberikan nilai tambah dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Melihat potensi besar dari penerapan teknologi ini, perancangan aplikasi pemesanan berbasis *QR Code* pada Restoran EN CAFE menjadi solusi yang tepat untuk mendukung modernisasi layanan restoran. Dengan platform berbasis web, aplikasi ini dapat diakses secara mudah oleh berbagai jenis perangkat dan tidak memerlukan instalasi khusus. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pemesanan yang lebih cepat, aman, dan interaktif, sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing restoran di industri kuliner yang semakin kompetitif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti mengidentifikasi beberapa hal yang ingin dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Metode pemesanan makanan secara manual menyebabkan pelayanan menjadi lambat karena pelanggan harus menunggu pelayan mencatat pesanan, terutama saat restoran sedang ramai.
2. Ketergantungan pada pencatatan manual meningkatkan risiko terjadinya kesalahan input pesanan, seperti salah catat menu, jumlah, atau permintaan khusus pelanggan.
3. Menu makanan dalam bentuk fisik sulit untuk diperbarui dan tidak mampu menyajikan informasi secara lengkap dan interaktif, seperti gambar makanan, deskripsi bahan, dan status ketersediaan makanan secara *real-time*.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang aplikasi pemesanan makanan berbasis web dengan pemindaian *QR Code* untuk meningkatkan efisiensi dalam layanan di EN CAFE?
2. Bagaimana aplikasi ini dapat mengurangi kesalahan dalam pencatatan pesanan yang sering terjadi pada sistem pemesanan manual?
3. Bagaimana cara menyajikan informasi menu secara interaktif dan informatif agar dapat menggantikan keterbatasan menu fisik di restoran EN CAFE?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah bagian penting dalam sebuah penelitian yang menjelaskan ruang lingkup dan fokus dari penelitian tersebut. Ini membantu untuk

memperjelas apa yang akan dan tidak akan dibahas, sehingga penelitian dapat terarah dan tidak meluas ke hal-hal yang tidak relevan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Aplikasi yang dirancang hanya mencakup fungsi pemesanan makanan berbasis web dengan pemindaian *QR Code* di lingkungan restoran EN CAFE. Sistem tidak mencakup integrasi dengan aplikasi pihak ketiga seperti ojek online atau sistem pembayaran digital eksternal.
2. Penelitian dibatasi pada upaya mengurangi kesalahan pencatatan pesanan melalui otomatisasi pemesanan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan sistem manual dan sistem berbasis web yang dirancang, tanpa mengkaji kesalahan yang disebabkan oleh faktor human error pada pelayanan.
3. Informasi menu yang disajikan hanya mencakup teks, gambar, harga dan deskripsi singkat. Tidak termasuk fitur seperti video, review pelanggan atau sistem rekomendasi berbasis AI.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Merancang dan mengembangkan aplikasi berbasis web yang memungkinkan pelanggan Restoran EN CAFE untuk melihat dan memesan menu makanan secara digital melalui pemindaian *QR Code*.
2. Meningkatkan efisiensi proses pemesanan di Restoran EN CAFE dengan mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meminimalkan

kesalahan dalam pencatatan pesanan yang biasanya terjadi pada sistem pemesanan manual.

3. Menyediakan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses informasi yang lebih lengkap dan interaktif tentang menu makanan, termasuk deskripsi, harga, dan gambar melalui menu digital yang diakses dari perangkat mereka sendiri.

1.6 Manfaat penelitian

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional Restoran:

Aplikasi ini dapat mempercepat proses pemesanan dan meminimalkan kesalahan, sehingga meningkatkan efisiensi kerja restoran.

2. Mempermudah Akses dan Pengelolaan Menu:

Restoran dapat memperbarui menu secara real-time, dan pelanggan dapat mengakses informasi yang lebih lengkap dan interaktif melalui menu digital.

3. Meningkatkan Pengalaman Pelanggan:

Pelanggan mendapatkan kemudahan dalam memesan makanan dengan cara yang lebih modern dan nyaman, tanpa perlu interaksi fisik yang berlebihan.