

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini teknologi telah berkembang dengan sangat pesat dan berdampak pada kehidupan manusia. Teknologi memiliki peran penting dalam segala aktivitas yang dilakukan oleh setiap individu dan perusahaan. Dengan adanya teknologi, dapat mempermudah serta memberikan efektivitas pada kegiatan atau proses bisnis dalam sebuah perusahaan maupun sebuah bisnis. Perkembangan teknologi memberikan tantangan kepada pelaku bisnis untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar dapat memenuhi kebutuhannya. Dalam sebuah bisnis, teknologi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanannya salah satunya adalah proses transaksi.

Salah satu bisnis yang paling banyak diminati saat ini adalah bisnis kedai kopi. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Toffin Indonesia, jumlah kedai kopi di Indonesia meningkat 3 kali lipat dari sekitar 1.000 *outlet* pada tahun 2016 menjadi 2.950 *outlet* pada tahun 2019. Meningkatnya bisnis kedai kopi tersebut dikarenakan daya beli konsumen yang tinggi serta terciptanya gaya hidup baru oleh anak muda dan usia dewasa produktif di Indonesia, yaitu mengkonsumsi kopi sebagai aktivitas yang dilakukan sambil berkumpul dalam mendiskusikan masalah pekerjaan atau lain sebagainya. Hal tersebut menyebabkan tingkat persaingan pada bisnis kedai kopi semakin besar sehingga diperlukan pelayanan yang maksimal untuk menghadapi persaingan bisnis.

Kedai Kopi Buah Doa merupakan salah satu bisnis yang tidak hanya menjual berbagai variasi minuman kopi namun juga menjual minuman non kopi seperti teh, susu, snack, dan makanan berat. Kedai Kopi Buah Doa berdiri sejak bulan November tahun 2020 yang berlokasi di Jalan Raya Pasar Kranggan, Kecamatan Jatisampurna, Kota Bekasi. Buah Doa memiliki 7 orang karyawan yang bekerja di bagian kasir, barista dan *kitchen*. Jumlah rata-rata pengunjung di Buah Doa setiap harinya sebanyak 50 pengunjung. Kedai Kopi Buah Doa juga

telah bekerjasama dengan GoFood, yang merupakan perusahaan jasa antar makanan dan minuman, yang dapat meningkatkan jumlah penjualan produk pada Kedai Kopi Buah Doa, namun tidak terdokumentasi ke sistem yang dibangun. Dengan jumlah pengunjung dan pembeli per harinya yang tergolong cukup banyak, Buah Doa masih menggunakan sistem pemesanan secara manual dengan menulis pesanan pelanggan pada buku besar dan menghitung harga total pesanan menggunakan kalkulator ponsel yang menyebabkan pelayanannya membutuhkan waktu yang sedikit agak lama, seperti saat *customer* melakukan pemesanan membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit untuk melayani satu *customer* dan saat melakukan pembayaran sekitar rata-rata 3 menit. Untuk pendataan bahan baku, juga masih menggunakan sistem manual dengan menulis pada kertas A4. Pembuatan laporan hasil penjualan dan pendataan bahan baku setiap harinya sudah memanfaatkan *microsoft excel* sebagai media pencatatan, namun ada kemungkinan terjadinya kesalahan serta duplikasi data dalam pemindahan data dari buku besar dan kertas ke komputer.

Berdasarkan uraian tersebut, dibutuhkannya sistem administrasi pelayanan untuk mempercepat proses pencatatan pemesanan dan pembayaran, pengelolaan bahan baku, serta pelaporan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan pelayanan pada Kedai Kopi Buah Doa serta meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi ketika proses pembuatan laporan. Maka, dirancanglah administrasi pelayanan pada Kedai Kopi Buah Doa berbasis web.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah, yaitu bagaimana merancang administrasi pelayanan pada Kedai Kopi Buah Doa berbasis web.

1.3. Batasan Masalah

Untuk membatasi masalah yang dibahas pada perancangan administrasi pelayanan pada Kedai Kopi Buah Doa berbasis web ini, permasalahan yang akan dibahas yaitu sistem ini dikhususkan hanya untuk melakukan pemesanan, pembayaran, pendataan bahan baku, dan pembuatan laporan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah dapat merancang serta membuat administrasi pelayanan berbasis web yang mampu meningkatkan pelayanan, dalam proses pemesanan, pendataan bahan baku, serta mempermudah pembuatan laporan pada Kedai Kopi Buah Doa.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a) Dapat meningkatkan pelayanan dalam proses pencatatan pesanan pelanggan pada Kedai Kopi Buah Doa.
- b) Dapat mempermudah proses pendataan bahan baku pada Kedai Kopi Buah Doa.
- c) Dapat mempermudah pihak Kedai Kopi Buah Doa dalam pembuatan laporan hasil penjualan per harinya.
- d) Dapat mempermudah pihak Kedai Kopi Buah Doa dalam pembuatan laporan pendataan bahan baku per harinya.

1.6. Luaran yang diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penulisan ini adalah dapat menghasilkan administrasi pelayanan pada Kedai Kopi Buah Doa berbasis web yang dapat membantu mempercepat proses pencatatan pesanan pelanggan, menghitung total harga pesanan pelanggan, mengelola keluar dan masuknya bahan baku serta dapat menghasilkan laporan penjualan dan bahan baku.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai teori-teori berupa definisi dan pengertian yang berkaitan dengan penulisan serta penelitian dalam penyusunan laporan tugas akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian serta tahapan yang dilakukan mulai dari tahap pembuatan hingga penyusunan laporan tugas akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, deskripsi kerja, prosedur sistem berjalan, analisis kebutuhan sistem, perancangan database, rancangan sistem usulan

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan uraian kesimpulan berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta saran yang dapat diberikan oleh penulis terkait dengan analisis yang telah dilakukan penulis.

DAFTAR PUSTAKA