

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kuliner, khususnya bisnis cafe mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan gaya hidup masyarakat, peningkatan pendapatan, dan kemajuan teknologi informasi menjadi faktor utama yang mendorong tumbuhnya berbagai usaha cafe. Cafe tidak hanya berfungsi sebagai tempat makan dan minum, tetapi juga menjadi ruang sosial dan tempat bekerja, terutama bagi generasi muda.

Cafe Legacy Eatery & Space merupakan salah satu cafe yang berlokasi di Kota Situbondo dan telah menjadi tempat favorit masyarakat dari berbagai kalangan. Meskipun telah memiliki suasana yang nyaman dan menu yang variatif. Cafe Legacy Eatery & Space masih menggunakan metode pemesanan dan reservasi secara manual, yaitu melalui komunikasi langsung atau menggunakan via WhatsApp. Hal ini menimbulkan sejumlah permasalahan, seperti tidak adanya informasi ketersediaan meja secara real-time, keterlambatan dalam pencatatan pesanan, serta kurang efisiennya proses pelayanan. Selain itu, pelanggan juga belum difasilitasi dengan sistem untuk memberikan kritik dan saran secara langsung. Permasalahan tersebut dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis cafe.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, Cafe Legacy Eatery & Space memerlukan pendukung yang dapat membantu efisiensi dan efektivitas bisnis. Penelitian ini mampu menyajikan sebuah solusi yang dapat membantu memaksimalkan efisiensi dan efektivitas bisnis pada cafe tersebut yaitu dengan menghasilkan sebuah sistem informasi layanan pemesanan dan reservasi cafe berbasis *website* yang dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan menu, reservasi meja, pengisian data reservasi, pembayaran online, serta penyampaian kritik dan saran. Sistem ini juga diharapkan dapat membantu pihak admin dalam mengelola data pemesanan dan reservasi secara terpusat dan efisien. Dengan adanya sistem informasi ini, pelayanan kepada pelanggan dapat

ditingkatkan sehingga mendukung pertumbuhan dan daya saing Cafe Legacy Eatery & Space di Kota Situbondo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah saya jelaskan di atas, maka terdapat rumusan permasalahan yang mana sebagai berikut.

1. Bagaimana cara merancang dan membangun sistem informasi layanan pemesanan dan reservasi berbasis *website* pada Cafe Legacy Eatery & Space?
2. Bagaimana cara pelanggan melakukan proses pembayaran pada sistem informasi layanan pemesanan dan reservasi cafe?
3. Bagaimana pelanggan dapat memberikan kritik dan saran pada sistem informasi layanan pemesanan dan reservasi cafe?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, dibuatlah batasan masalah agar pembahasan pada penelitian ini dapat terfokus yaitu sebagai berikut.

1. Aplikasi menggunakan platform *website*.
2. Fitur aplikasi dibuat berdasarkan kebutuhan dan keinginan Cafe Legacy Eatery & Space.
3. Pembayaran hanya dapat menggunakan Virtual Account.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi layanan pemesanan dan reservasi pada Cafe Legacy Eatery & Space berbasis *website*. Sistem ini dikembangkan guna mengatasi permasalahan dalam proses pemesanan dan reservasi manual yang selama ini digunakan, serta untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pemesanan menjadi lebih praktis, data reservasi tersimpan secara terstruktur, serta pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Sistem ini juga memberikan kemudahan dalam pengelolaan data oleh admin dan mendukung digitalisasi layanan Cafe Legacy Eatery & Space secara menyeluruh.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan di atas, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memiliki manfaat seperti berikut.

1. Memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan menu dan reservasi meja secara mandiri, cepat, dan fleksibel melalui sistem berbasis *website*.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Cafe Legacy Eatery & Space dalam mengelola data pemesanan, reservasi, dan pembayaran.
3. Memfasilitasi pelanggan dalam melakukan pembayaran online serta menyampaikan kritik dan saran secara langsung melalui sistem.
4. Mendukung peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat daya saing bisnis cafe di tengah persaingan industri kuliner digital.