

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi fondasi bagi transformasi bisnis di berbagai sektor. Perkembangan internet, khususnya, telah merevolusi cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan dan mengelola operasi mereka. Salah satu manifestasi signifikan dari transformasi ini adalah adopsi luas sistem reservasi online, yang memungkinkan pengguna untuk memesan layanan dan produk secara efisien melalui platform digital.

Sistem reservasi online telah menjadi bagian integral dari industri seperti penerbangan, perhotelan, dan hiburan, yang menawarkan kemudahan, fleksibilitas, dan aksesibilitas yang tak tertandingi bagi pelanggan. Sebuah studi oleh Buhalis dan O'Connor (2005) menyoroti bahwa reservasi online telah secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan. Namun, sistem reservasi tradisional seringkali menghadapi tantangan seperti antrean panjang, potensi kesalahan manusia, dan kerentanan terhadap penipuan.

Salah satu solusi yang menjanjikan untuk mengatasi tantangan ini adalah integrasi teknologi Quick Response (QR) Code dalam sistem reservasi. QR Code, sebagai evolusi dari barcode tradisional, menawarkan kemampuan penyimpanan data yang lebih besar dan fleksibilitas dalam pemindaian melalui perangkat seluler. Penelitian oleh Lee dan Kim (2011) menunjukkan bahwa penggunaan QR Code dalam sistem tiket elektronik dapat meningkatkan efisiensi proses verifikasi dan mengurangi risiko penipuan.

Selain itu, QR Code memungkinkan verifikasi tiket yang lebih cepat dan akurat, mengurangi kebutuhan interaksi fisik, dan menyediakan data real-time tentang kehadiran dan penggunaan layanan. Dalam konteks ini, perancangan dan

pengembangan website reservasi online dengan sistem verifikasi tiket berbasis QR Code menjadi relevan dan mendesak.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun website reservasi online yang dilengkapi dengan sistem verifikasi tiket berbasis QR Code, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi, keamanan, dan pengalaman pengguna. Website ini akan dirancang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*) dan praktik terbaik dalam keamanan web untuk melindungi data pengguna dan transaksi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem reservasi online berbasis website yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk melakukan pemesanan meja secara mandiri?
2. Bagaimana merancang sistem reservasi online berbasis website yang dapat dilakukan oleh admin untuk mengelola data reservasi, meja, menu, pengguna, dan laporan keuangan secara efisien?
3. Bagaimana mengevaluasi efektivitas sistem reservasi online berbasis QR Code dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan reservasi?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem reservasi online berbasis website yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam melakukan pemesanan meja secara mandiri dan mudah digunakan.
2. Merancang dan membangun sistem reservasi online berbasis website yang dapat digunakan oleh admin untuk mengelola data reservasi, meja, menu, pengguna dan laporan keuangan secara efisien

3. Mengevaluasi efektivitas sistem dan tingkat kepuasan pengguna ,melalui proses reservasi dan verifikasi yang lebih mudah,cepat,dan nyaman.

#### **1.4 Manfaat**

Manfaat dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menawarkan kemudahan aksesibilitas,memungkinkan mereka melakukan reservasi kapan saja dan di mana saja melalui berbagai perangkat
2. Meminimalisir resiko kebakaran di dapur melalui sistem peringatan secara real-time.
3. Meningkatkan efisiensi operasional,mengurangi beban kerja staff, dan mempercepat proses.
4. Meningkatkan pengalaman pelanggan, meningkatkan efisiensi bisnis, dan mendorong pertumbuhan pendapatan

