

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah memberikan dampak yang luas di segala bidang, termasuk industri katering seperti kedai kopi. Persaingan bisnis yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk tidak hanya fokus pada produk mereka, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Strategi pemasaran yang efektif mengharuskan perusahaan untuk menitikberatkan pada semua aspek layanan, termasuk kenyamanan dan pengalaman pengguna. Sebagai hasilnya, operasi saat ini semakin fokus pada peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

*Buning Cafe* adalah bisnis yang sedang berkembang yang menargetkan pelanggan muda dan pekerja, yang memiliki mobilitas tinggi dan sering kali mengharapkan layanan yang cepat dan praktis. Sistem pemesanan manual yang masih digunakan sering kali mengakibatkan kesalahan, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya pengalaman pelanggan yang modern. Hal ini tentu menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar kedai kopi dapat tetap kompetitif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, pengembangan sistem informasi berbasis web merupakan solusi yang relevan. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara online melalui antarmuka yang mudah digunakan dan responsif terhadap berbagai perangkat. *Vue.js*, sebuah kerangka kerja tambahan yang dirancang untuk membangun antarmuka pengguna secara efisien dengan cara bertahap, digunakan untuk pengembangan *front-end*. *Vue.js* bersifat modular, dapat diintegrasikan dengan pustaka atau proyek lain, dan mendukung pembuatan aplikasi satu halaman yang interaktif dan dinamis. Dengan fleksibilitas ini, *Vue.js* sangat cocok untuk pengembangan sistem pemesanan yang berfokus pada kesederhanaan, kecepatan, dan kenyamanan penggunaan.

Diharapkan penerapan sistem ini akan meningkatkan efisiensi operasional *Buning Cafe* dan memberikan layanan bernilai tambah bagi pelanggan, khususnya para member. Layanan digital yang lebih cepat dan personal ini diharapkan dapat

meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan daya saing kafe di industri makanan dan minuman yang semakin dinamis.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem pemesanan berbasis web pada Buning Cafe menggunakan *framework Vue.js*?
2. Bagaimana sistem ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan di Buning Cafe?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan penjabaran di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengembangkan sistem pemesanan berbasis web yang mudah diakses dan ramah pengguna pada Buning Cafe.
2. Untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat, nyaman, dan modern kepada pelanggan Buning Cafe.

## **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat yang didapatkan dalam penelitian yang penulis buat sebagai berikut.

### **1.4.1 Bagi Penulis**

1. Menambah pengetahuan dan keterampilan praktis dalam pengembangan sistem informasi menggunakan teknologi *Vue.js*.
2. Memenuhi salah satu dari banyak syarat untuk menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Jember.
3. Menambah pengalaman dalam menerapkan prinsip rekayasa perangkat lunak secara nyata pada kasus di dunia usaha.
4. Meningkatkan kemampuan dalam menganalisis kebutuhan pengguna dan mengembangkan antarmuka yang ramah pengguna dan modern.

#### 1.4.2 Bagi Pemilik Usaha

1. Mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan pesanan yang biasanya terjadi pada sistem manual.
2. Memberikan pengalaman digital yang nyaman bagi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Menjadi nilai tambah dalam pelayanan yang ditawarkan cafe, sehingga lebih menarik bagi pelanggan muda dan pekerja profesional.

#### 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan fokus, maka ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dikembangkan hanya berfokus pada proses pemesanan menu secara online melalui *website*, tidak mencakup manajemen keuangan, stok barang, atau inventaris.
2. Sistem hanya memiliki dua peran pengguna, yaitu admin dan *user* (pelanggan). Admin memiliki hak akses untuk menambah, mengubah, dan menghapus data menu, kategori, dan gambar slide (*banner*). User hanya dapat melihat menu, memilih pesanan, dan mendapatkan QR Code untuk proses pembayaran.
3. Teknologi yang digunakan terbatas pada *Vue.js* untuk antarmuka pengguna (*front-end*), PHP untuk pemrograman sisi server, dan MySQL untuk pengelolaan basis data.
4. QR Code yang dihasilkan hanya berfungsi sebagai bukti pemesanan dan belum terintegrasi langsung dengan sistem pembayaran elektronik seperti QRIS atau dompet digital.