

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran merupakan salah satu jenis bisnis yang memiliki banyak peminat di seluruh dunia. *Sea Breeze Restoran* sendiri adalah sebuah tempat pelayanan makanan dan minuman kepada (Maramis dkk., 2020) Salah satu faktor yang penting dalam bisnis *sea breeze restaurant* adalah penjualan menu restoran. Penjualan menu restoran mencakup segala aspek yang terkait dengan produk yang dijual oleh *sea breeze restaurant*, seperti jenis makanan dan minuman yang tersedia, harga, kualitas dan pelayanan (Wardiyanta dkk., 2020). Point-point tersebut wajib tercantum dalam list pemesanan menu restoran. Seringkali pelanggan merasa tidak puas dalam memesan menu karena keterlambatan pelayanan dalam restoran. Untuk mengatasi hal tersebut maka restoran perlu melakukan inovasi dan peningkatan kualitas produk serta menggunakan teknologi untuk membantu manajemen dan meningkatkan efisiensi pemesanan menu, salah satunya adalah dengan menggunakan sistem pemesanan menu berbasis web.

Sistem pemesanan menu merupakan sistem yang digunakan oleh restoran dalam melayani pelanggan untuk memudahkan proses pemesanan. Peningkatan efisiensi dan kualitas layanan restoran yang diberikan kepada pelanggan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi perlu diterapkan di era digital seperti saat ini (Apriyanti & Rizkiyah, 2020). Namun, masih banyak restoran yang belum memanfaatkan teknologi informasi dalam operasionalnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknologi informasi, atau biaya yang

diperlukan untuk mengimplementasikan website tersebut tergolong mahal. Oleh karena itu, *sea breeze restaurant* perlu memanfaatkan teknologi yang ada dengan mengimplementasikan sistem pemesanan menu untuk memudahkan pelayanan dan sangat penting untuk membantu restoran dalam mengelola bisnis dengan lebih baik.

Dalam sistem informasi ini, akan dilakukan pengimplementasian sistem pemesanan menu agar dapat membantu restoran dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Sistem pemesanan menu ini akan dikelola oleh admin restoran, pelayan restoran dan kasir. Penerapan sistem, saat pelanggan melakukan pemesanan menu pelayan akan mengkonfirmasi pesanan pelanggan kemudian setelah pelayan melakukan konfirmasi pada sistem selanjutnya pada tampilan koki dan bar terdapat notifikasi pesanan yang akan dibuat oleh koki dan bar. Permasalahan yang mungkin terjadi adalah bagaimana admin dapat membagi dan membatasi tugas dari petugas restoran dalam menggunakan sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant*.

Pengendalian hak akses tidak hanya meliputi pemberian hak akses dan pengawasan penggunaan hak akses saja, namun pencabutan hak akses dari pengguna sistem yang dianggap sudah tidak berhak lagi untuk mengakses sistem perlu juga diatur dalam pengendalian hak akses (Rahma & Mayesti, 2019). Pada sistem pemesanan menu ini, selain membatasi petugas yang memesan menu diluar restoran sistem ini juga dapat menghapus akun petugas yang telah tertaub di sistem ketika petugas telah *resign* dari *sea breeze restaurant*. Membatasi hak akses petugas diterapkan dengan metode *role-based access control (RBAC)*. Mendukung beberapa hak akses pengguna untuk dapat mengaktifkan hak akses yang diperlukan dalam melakukan tugas pada setiap sesi merupakan keuntungan dari menggunakan

model *RBAC* (Rahman, 2021). Sistem ini akan berfokus pada pembatasan hak akses petugas saat mengakses sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant*.

Selain membatasi hak akses petugas *restaurant* dalam sistem pemesanan menu ini juga diperlukan suatu pengujian untuk sistem pemesanan menu agar dapat mengetahui pengalaman dan kepuasan pengguna dalam memesan menu melalui sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant*. Dengan menggunakan pengujian *user experience questionnaire (UEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)* maka akan menemukan hasil pengalaman dan kepuasan pengguna saat menggunakan sistem pemesanan menu. Pengujian *user experience questionnaire* merupakan suatu pengalaman yang dirasakan oleh pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem (Khuntari, 2022). *Questionnaire* dari *UEQ* ini yang akan digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dalam memesan menu. Untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan pengujian *System Usability Scale (SUS)* yang merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur kegunaan (*usability*) dari suatu sistem (Nur Anggraeni dkk., 2023). *Questionnaire* dari *SUS* ini yang akan digunakan untuk menguji kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat masalah yang perlu dipecahkan dari Sistem Pemesanan Menu pada *Sea Breeze Restaurant* yaitu sebagai berikut.

- a. Bagaimana implementasi sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant*?

- b. Bagaimana cara mengukur pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant*?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memperjelas tingkat pengembangan sistem pemesanan menu berbasis web ini, kita perlu mendefinisikan batasan masalahnya. Batasan masalah yang dimaksud yaitu sebagai berikut.

- a. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Roll-based Access Control*.
- b. Tidak membandingkan metode yang digunakan dengan metode lainnya.
- c. Hasil yang ingin peneliti dapatkan berupa sistem pemesanan menu yang dimana admin dapat membatasi hak akses pelanggan ketika memesan menu diluar restoran.
- d. Perancangan atau desain *user interface (UI)* tidak termasuk dalam penelitian ini karena desain *interface* dari sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant* sudah dikembangkan pada penelitian lain.

1.4 Tujuan

Tujuan dalam pembuatan Sistem Pemesanan Menu Pada *Sea Breeze Restaurant*, diharapkan dapat mencapai tujuan sebagai berikut.

- a. Mengimplementasikan Sistem Pemesanan Menu Pada *Sea Breeze Restaurant*.
- b. Dapat mengukur pengalaman pengguna dalam menggunakan Sistem Pemesanan Menu pada *Sea Breeze Restaurant*?

1.5 Manfaat

Manfaat dari sistem pemesanan menu pada *sea breeze restaurant* jika tujuan dari penelitian berhasil adalah sebagai berikut.

a. Manfaat untuk *Sea Breeze Restaurant*

Dengan adanya sistem pemesanan menu pihak restoran akan lebih mudah dalam proses pelayanan kepada pelanggan.

b. Manfaat untuk Pegawai *Sea Breeze Restaurant*

Sistem yang efisien dapat membantu karyawan dalam mengelola pesanan, memberikan layanan pelanggan dengan lebih baik dan mengurangi tekanan kerja.

c. Manfaat untuk Pelanggan *Sea Breeze Restaurant*

Dengan adanya sistem pemesanan menu ini maka pelanggan dapat memesan menu dengan lebih mudah, serta dapat mengefisienkan waktu pelanggan dalam memesan makanan. Sistem ini akan bisa diakses oleh semua orang yang berkunjung ke *sea breeze restaurant*.

d. Manfaat untuk Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa dari penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas akhir serta sebagai acuan untuk mahasiswa lain jika memiliki penelitian sejenis mengenai Sistem Pemesanan Menu pada Restoran.