

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Luna Bonita adalah sebuah restoran yang sudah beroperasi di daerah Singaraja sejak tahun 2020 yang beralamatkan di Jalan Pulau Obi, Kabupaten Buleleng, Bali. Awalnya restoran ini berdiri pada tahun 2002 di daerah Nusa Dua Bali dengan target pasar internasional. Namun, sayangnya Restoran Luna Bonita kesulitan untuk beradaptasi di tengah terjangan masalah, puncak masalah datang pada era pandemi di tahun 2020, yang sangat mempengaruhi perekonomian. Dengan adanya kebijakan *lockdown* yang dikeluarkan pemerintah, keberadaan pengunjung mulai menurun, dan restoran ini kesulitan memenuhi kebutuhan finansial dan pemeliharaan yang tinggi. Akhirnya, pada September 2020, Luna Bonita di Nusa Dua resmi ditutup dan pindah ke Singaraja, dengan pasar pelanggan yang merupakan masyarakat lokal. Restoran Luna Bonita kesulitan bersaing dengan para kompetitor di era serba digital saat ini, di mana sebagian besar kompetitor sudah menerapkan sistem digitalisasi yang mempermudah proses bisnis pada sebuah restoran.

Kurangnya pemahaman tentang preferensi dan kebutuhan pasar lokal di Singaraja menjadi tantangan utama. Pasar lokal memiliki karakteristik yang berbeda dari pasar wisata internasional di Nusa Dua. Preferensi kuliner, kemampuan daya beli, dan ekspektasi pelanggan bisa sangat berbeda.

Kedua, perbedaan harga dan daya beli. Transisi harga dari pasar internasional ke pasar lokal yang memiliki daya beli lebih rendah. Harga yang sebelumnya diterapkan di Nusa Dua mungkin terlalu tinggi untuk pelanggan lokal di Singaraja. Hal ini bisa menyebabkan penurunan jumlah pelanggan dan pendapatan.

Ketiga, kurangnya koneksi dengan komunitas lokal dan pelaku bisnis di Singaraja. Koneksi lokal penting untuk mendukung operasional bisnis, seperti pasokan bahan baku, promosi, dan kolaborasi dengan pihak terkait.

Keempat, Restoran Luna Bonita masih belum memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal. Segala proses bisnis yang berjalan masih menggunakan sistem konvensional, sehingga proses pengambilan keputusan belum bisa dilakukan secara optimal.

Kelima, dalam proses bisnis Restoran Luna Bonita kesulitan untuk bersaing dengan para kompetitor di era serba digital saat ini, di mana sebagian besar kompetitor sudah menerapkan sistem digitalisasi yang mempermudah proses bisnis dan promosi pada restoran, tentu saja hal ini harus segera diperbaiki.

Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini akan berfokus pada isu permasalahan keempat dan kelima yang mengacu pada teknologi informasi dan proses bisnis, permasalahan ini mengakibatkan beberapa kendala dalam manajemen restoran sebagai berikut. Pertama keterbatasan dalam informasi menu, menu yang tidak tersedia tidak diinformasikan secara proaktif, menyebabkan pelanggan harus kembali menyesuaikan pesanan yang bisa terulang berkali-kali yang tentu saja kurang efisien dan tidak profesional. Kedua, pelanggan juga harus mandiri mencatat pesanan secara manual, yang membutuhkan waktu lebih lama, mengakibatkan kesalahan atau miskomunikasi,

pelanggan yang tidak mengerti dengan format penulisan pesanan cenderung menyebabkan kesalahan pemesanan, ketidaktersediaan menu tidak terdeteksi sebelum pesanan dibuat, menyebabkan frustrasi pada pelanggan dan memperpanjang waktu pelayanan. Ketiga, pembayaran tidak konsisten yang dilakukan di awal atau akhir berpotensi menimbulkan kelalaian, baik dari pelanggan maupun pihak restoran, terutama jika tidak ada sistem pengingat. Terakhir, pemesanan *online* melalui *WhatsApp* hanya mengandalkan foto menu dan komunikasi manual, yang kurang efisien. Keterbatasan ini mirip dengan proses di dalam restoran, seperti tidak adanya informasi yang *real-time* mengenai ketersediaan menu.

Ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan permasalahan ini, Luna Bonita menyadari bahwa teknologi sangat berpengaruh terhadap perkembangan bisnis. Maka dari itu, penyelesaian permasalahan dibidang teknologi informasi menjadi prioritas utama dalam penelitian ini. Bapak Buda Astawa selaku pemilik Restoran Luna Bonita saat ini sedang berupaya untuk menyelesaikan semua permasalahan yang dialami, banyak tindakan yang sudah dilakukan untuk permasalahan di Restoran Luna Bonita, dan sudah mulai berangsur-angsur membaik walau tidak seratus persen mengatasi permasalahan. Permasalahan yang bersangkutan dengan teknologi informasi adalah jenis permasalahan yang cukup menghambat dan masih belum bisa diatasi dikarenakan minimnya eksplorasi dan pemahaman dibidang teknologi oleh pihak Restoran Luna Bonita. Jadi, Sistem Informasi Manajemen Rumah Makan akan menjadi solusi utama untuk menjawab masalah tersebut dengan menyajikan berbagai macam inovasi digital di Restoran Luna Bonita.

Luna Bonita berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan dengan menciptakan inovasi-inovasi unik dan menarik yang mampu menarik *customer*, menaikkan daya saing dan promosi, serta mempermudah proses bisnis. Inovasi yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses bisnis di Restoran Luna Bonita diantaranya adalah memudahkan calon pelanggan menemukan restoran, *digital payment*, pemesanan *online*, menu digital interaktif, ulasan dan *rating*, tertaut dengan media sosial, dan masih banyak lagi. Inovasi ini tidak hanya akan memberikan kepraktisan dalam proses bisnis, tetapi juga mendukung program digitalisasi pemerintah yang mengharuskan pemilik usaha untuk mampu mengimplementasikan teknologi informasi. Dengan adanya sistem informasi, Restoran Luna Bonita berharap dapat mendorong daya saing di pasar dan mempercepat proses bisnis, sekaligus meningkatkan efisiensinya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Didik Indrayana dan Prayoga Dwi Agung Wibisono (2019), sebuah sistem informasi manajemen restoran berbasis web responsif dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi layanan di Restoran Mesra Sukabumi. Pendekatan berbasis objek diterapkan, dengan analisis sistem menggunakan diagram UML, diikuti oleh pengembangan *website* yang dilakukan dengan menggunakan PHP. Sistem ini dirancang untuk mengotomatisasi proses pemesanan, mempercepat pencatatan penjualan, dan mengurangi kesalahan yang sering terjadi dalam layanan manual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan berhasil meningkatkan kecepatan dan akurasi proses layanan restoran, mempermudah manajemen, serta memberikan pelaporan yang lebih terstruktur.

Penelitian yang dilakukan oleh Jelantik, Permana, dan Estiyanti (2021) membahas pengembangan dan perancangan sistem *Point of Sales* (POS) di Toko Eka Putra

Sukawati dengan memanfaatkan pendekatan Agile Development. Tujuan utama dari penerapan metode ini adalah untuk menggantikan proses manual yang rentan terhadap kesalahan dalam pencatatan transaksi, penghitungan penjualan, serta pengelolaan stok barang. Proses pengembangannya melibatkan enam tahapan inti yaitu perencanaan, implementasi, pengujian, pembuatan dokumentasi, penyebaran sistem, dan tahap pemeliharaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem yang dirancang mampu menyajikan laporan barang, data penjualan, informasi pelanggan, dan stok barang dengan lebih tepat dan efisien dibandingkan sistem sebelumnya.

Dalam artikel yang ditulis oleh Gulo dkk. (2023), sistem pemesanan makanan berbasis web telah dikembangkan menggunakan metode Pengembangan *Agile* untuk meningkatkan efisiensi pemrosesan pesanan di restoran. Tantangan yang terkait dengan manajemen pesanan manual, seperti penundaan dan kesalahan, diidentifikasi sebagai masalah signifikan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan berhasil mencapai tingkat kepuasan pelanggan sebesar 87%, dengan waktu pemrosesan pesanan rata-rata 3 menit dan tingkat kesalahan sebesar 2,5%, yang terutama disebabkan oleh masalah konektivitas internet. Selain itu, keamanan sistem dinilai mencapai 92 dari 100, mencerminkan tingkat keandalan dan keamanan yang tinggi dalam mengelola data pelanggan.

Dalam studi yang dilakukan oleh Juventauricula dkk. (2024), sistem informasi *Point of Sale* (POS) dikembangkan untuk Restoran Altari dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan akurasi operasi transaksi. Sistem ini dirancang menggunakan metode *Waterfall*, yang mencakup tahapan seperti identifikasi masalah, desain aplikasi, implementasi, dan pengujian. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan

melalui metode observasi langsung dan wawancara mendalam guna memahami kebutuhan sistem pada operasional restoran. Pengembangan sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel sebagai fondasi utama. Untuk mengevaluasi performa dan kegunaan sistem, dilakukan pengujian menggunakan pendekatan *Black-Box Testing* serta *Usability Testing*. Berdasarkan hasil evaluasi, sistem yang dikembangkan terbukti mampu meningkatkan efektivitas pencatatan transaksi dan memberikan kemudahan dalam menganalisis data penjualan. Hal ini didukung oleh skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 86,5, yang menandakan tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna yang sangat baik terhadap sistem.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rakasiwi dkk. (2024), peningkatan signifikan diamati setelah penerapan sistem pemrosesan transaksi restoran berbasis web. Tingkat kepuasan pelanggan mencapai 87%, yang menunjukkan penerimaan positif terhadap sistem baru. Waktu yang dibutuhkan untuk menempatkan pesanan berhasil dikurangi secara drastis menjadi hanya 1 hingga 3 menit, mencerminkan peningkatan efisiensi dalam proses pemesanan. Selain itu, tingkat kesalahan dalam pemrosesan pesanan diminimalkan menjadi 2,5%, yang terutama dikaitkan dengan masalah yang berkaitan dengan konektivitas internet. Selanjutnya, skor keamanan sistem mencapai 92 dari 100, mencerminkan langkah-langkah keamanan yang sangat baik dalam pengelolaan data.

Maka dari itu penelitian ini sangat penting dilakukan, selain meningkatkan nilai efektivitas pada Restoran Luna Bonita, hasil dari implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Makan diadaptasi sesuai kebutuhan pengguna dan membantu proses bisnis yang berjalan di Restoran Luna Bonita, memastikan bahwa restoran tidak

hanya menghadirkan produk, tetapi juga pengalaman yang memenuhi harapan bagi pihak *internal* dan *external*. Dengan adopsi teknologi informasi, pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi kapan pun dan di mana pun, menjadikan restoran lebih terhubung dengan pelanggan serta mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan berfokus pada penyelesaian permasalahan di bidang teknologi informasi dan proses bisnis, diantaranya:

1. Keterbatasan dalam informasi menu, dimana informasi mengenai menu yang tidak tersedia tidak diinformasikan secara proaktif, sehingga pelanggan dipaksa untuk berulang kali menyesuaikan pesanan, yang dinilai kurang efisien dan profesional.
2. Inefisiensi pemesanan, dimana pencatatan pesanan dilakukan secara manual oleh pelanggan, yang memakan waktu lebih lama dan rawan kesalahan, serta dapat menyebabkan miskomunikasi terkait pemesanan.
3. Masalah dalam proses pembayaran, dimana pembayaran dilakukan secara tidak konsisten, baik di awal maupun di akhir, sehingga berpotensi menimbulkan kelalaian.
4. Kurangnya sistem pengelolaan pemesanan *online*, dimana pemesanan *online* melalui WhatsApp hanya menggunakan foto menu dan komunikasi manual, sehingga informasi *real-time* terkait ketersediaan menu tidak dapat disediakan secara efisien.

Maka dari itu, solusi yang dapat ditawarkan berdasarkan permasalahan di atas adalah dengan mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Makan yang sesuai pada Restoran Luna Bonita. Berikut adalah pertanyaan penelitian yang diangkat:

1. Bagaimana rancangan sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita?
2. Bagaimana hasil implementasi sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mengembangkan sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita.
2. Menilai implementasi sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita.
3. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian tetap sesuai dengan tujuan awal dan terarah, maka berikut ruang lingkup pada penelitian ini:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan dan pengembangan sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Agile Development* dalam mengembangkan sistem. Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan metode *Blackbox Testing*, dan *User Acceptance Testing*.
3. Sistem yang dihasilkan berupa *webapp responsive* yang bisa diakses pada *browser*.
4. Responden pada tahap pengumpulan data dan pengujian melibatkan pihak restoran dan pelanggan pada Luna Bonita Restaurant.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian rancang bangun sistem informasi manajemen rumah makan pada Restoran Luna Bonita ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti
  - a) Menambah wawasan dan pengalaman dalam merancang dan membangun sistem informasi manajemen yang sesuai dengan kebutuhan bisnis di bidang kuliner.
  - b) Memberikan kesempatan untuk mengimplementasikan teori yang telah dipelajari ke dalam praktik nyata.
  - c) Menjadi referensi ilmiah untuk penelitian berikutnya yang terkait dengan digitalisasi proses bisnis restoran.
2. Bagi Pihak Restoran
  - a) Meningkatkan efisiensi proses operasional, mulai dari pemesanan hingga pembayaran, sehingga mengurangi kesalahan manusia.

- b) Membantu pengelolaan data secara *real-time*, seperti pesanan masuk, dan laporan penjualan yang mempermudah pengambilan keputusan.
- c) Meningkatkan daya saing restoran melalui penerapan teknologi digital yang mendukung promosi dan layanan pelanggan.

### 3. Bagi Pelanggan

- a) Memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan secara cepat dan akurat melalui sistem yang modern dan interaktif.
- b) Memberikan pengalaman pelanggan yang lebih nyaman melalui fitur seperti menu digital, pemesanan *online*, dan pembayaran digital.
- c) Menjamin transparansi dalam layanan, seperti informasi ketersediaan menu dan detail harga yang lebih jelas.

