

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi semakin maju pesat karena adanya kebutuhan manusia akan kemudahan dan peralatan yang menunjang pekerjaan Masyarakat (Anriani et al., 2020). Dunia perlahan bergerak cepat dan menjadi lebih digital, dan penulis diharap beradaptasi dengan perubahan ini. Tidak mengherankan jika saat ini banyak industri mulai mengubah pola pikir dan praktiknya untuk mengikuti perkembangan teknologi. Paradigma baru ini memungkinkan pelanggan dengan mudah untuk memesan menu. Akses Internet memungkinkan pelanggan menelusuri menu, memilih hidangan favorit, dan memesan dengan mudah. Hal ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi pelanggan, namun juga membuka peluang baru bagi restoran untuk meningkatkan pelayanan dan meraih pangsa pasar yang lebih besar (Pramudya et al., 2024).

Bersama Jaya merupakan usaha yang bergerak di bidang Food and Beverage dan berdomisili asli Kota Malang. Kami menyediakan hidangan olahan seafood asap dan temannya, dengan *produk unggulan* yaitu Rahang Tuna Asap bakar, dengan penjualan mencapai rata-rata 400 porsi setiap harinya. Cabang pertama berlokasi di Pasar Terpadu Dinoyo Blok AA1 no.4&5 Kota Malang dan telah berjalan selama kurang lebih 12 bulan. Dan cabang kedua berlokasi di Pertokoan Kayutangan No.6-G, Klojen, Kota Malang yang beroperasi sejak Oktober 2024. Namun, dari semua sisi baik yang ada di rumah makan Bersama Jaya ini terdapat hal menarik yang membuat peneliti tertarik untuk membuat penelitian, yaitu dimana sistem pemesanan yang ada di restoran ini masih menggunakan sistem manual atau belum memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu.

Pemesanan secara manual ini memiliki kekurangan dimana pada saat situasi rumah akan ramai akan pelanggan, para pelayan dituntut bekerja dengan cepat melayani pemesanan pelanggan dan mengantarkan pesanan. Dengan dituntut bekerja cepat para pelayan terkadang hilang konsentrasi kerja yang akibatnya timbul kesalahan, seperti salah mengantarkan pesanan makanan akibat tertukarnya menu pesanan, proses penyajian yang lambat, serta pesanan makanan yang lupa disajikan. Pada akhirnya kesalahan-kesalahan yang terjadi akan mengganggu proses

penyajian, sehingga berdampak pada reputasi dari Rumah Makan Segar(Ophelia & Marwiyah, 2022).

Sistem pemesanan manual untuk makan di tempat mengharuskan calon pelanggan datang langsung ke rumah makan dan melihat buku menu cetak atau menghubungi nomor telepon resto untuk melakukan pemesanan. Metode ini memiliki beberapa kelemahan, seperti waktu yang terbuang karena pelanggan harus datang ke lokasi, biaya tambahan untuk menghubungi gerai, serta keterbatasan informasi, seperti kesalahan dalam pemesanan menu, dan ketidaksesuaian pilihan kursi dengan pesanan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam sistem rekomendasi adalah metode *Collaborative Filtering*, yaitu metode yang memberikan rekomendasi berdasarkan pola interaksi pengguna terhadap item yang serupa dengan pengguna lain. Di antara jenis-jenisnya, pendekatan *Content-Based Filtering* juga digunakan untuk menganalisis fitur atau atribut dari menu itu sendiri, seperti rasa, kategori, atau deskripsi, guna menyarankan item yang mirip dengan preferensi dari pelanggan.

Pendekatan Content-Based Filtering digunakan karena metode ini mampu memberikan rekomendasi secara personal tanpa harus menunggu banyak data historis dari pengguna lain (Fajriansyah et al., 2021). Dengan kata lain, sistem tetap dapat memberikan saran menu meskipun data interaksi pengguna masih terbatas. Hal ini sangat cocok untuk implementasi awal di rumah makan yang belum memiliki banyak data transaksi atau pengguna. Selain itu, karena sistem ini menganalisis atribut langsung dari setiap menu, maka rekomendasi yang diberikan lebih sesuai dengan karakteristik yang disukai pelanggan, seperti rasa pedas, kategori makanan, atau minuman tertentu.

Dari permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk membangun sebuah sistem aplikasi berbasis *web* yang mampu membantu mempermudah sistem pemesanan di rumah makan Bersama Jaya. Dimana nantinya cara kerja dari sistem ini adalah pelanggan tidak perlu lagi untuk bergantian melihat buku menu dan hanya menggunakan *smartphone* untuk melakukan pemesanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana cara merancang sistem pemesanan berbasis *web* yang efektif untuk rumah makan Bersama Jaya guna mempermudah proses pemesanan?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan sistem pemesanan berbasis *web* yang efektif untuk rumah makan Bersama Jaya guna mempermudah proses pemesanan?
3. Bagaimana penerapan *Content-Based Filtering* dapat memanfaatkan atribut menu seperti rasa dan kategori dalam menghasilkan rekomendasi yang sesuai dengan preferensi pengguna?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk merancang sistem pemesanan berbasis web yang efektif untuk rumah makan Bersama Jaya, yang dapat mempermudah proses pemesanan pelanggan.
2. Untuk mengimplementasikan sistem pemesanan berbasis web yang efektif untuk rumah makan Bersama Jaya, yang dapat mempermudah proses pemesanan pelanggan.
3. Mengimplementasikan metode Content-Based Filtering dengan memanfaatkan atribut menu seperti rasa guna memberikan rekomendasi yang sesuai dengan karakteristik item.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan terukur, terdapat beberapa batasan yang diterapkan, yaitu:

1. Sistem ini tidak mencakup pengelolaan stok bahan baku dan transaksi pembayaran yang masih dilakukan secara terpisah menggunakan sistem lain di restoran.
2. Aplikasi ini tidak akan dikembangkan untuk platform mobile (misalnya, aplikasi Android atau iOS).
3. Penelitian ini akan difokuskan pada pengalaman pengguna yang berinteraksi dengan sistem secara langsung, bukan pada analisis dari sisi manajerial atau aspek bisnis lebih luas.

4. Penelitian ini akan fokus pada bagaimana sistem dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan pengalaman pelanggan selama proses pemesanan. Aspek lain, seperti peningkatan kualitas makanan atau aspek pemasaran, tidak akan dibahas secara mendalam.
4. Pelanggan tidak dapat melakukan *reservasi* meja melalui sistem, namun hanya untuk makan di tempat.
5. Atribut menu yang digunakan dalam metode *content-based filtering* dibatasi pada nama menu, rasa, dan kategori menu.
6. Rekomendasi yang dihasilkan hanya berdasarkan pada data internal restoran, tanpa melibatkan ulasan pengguna secara eksplisit (seperti rating atau komentar).

1.5 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dengan implementasi sistem pemesanan menu digital berbasis web, proses pemesanan dapat dilakukan secara otomatis, yang akan mengurangi potensi kesalahan manusia dan mempercepat waktu pelayanan. Hal ini memungkinkan staf restoran untuk fokus pada aspek lain dari pelayanan pelanggan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.
2. Sistem pemesanan digital memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan memilih menu secara langsung melalui perangkat mereka, yang meningkatkan kenyamanan dan transparansi.
3. Dengan sistem berbasis web, rumah makan dapat mengelola data pemesanan dengan lebih terstruktur dan mudah diakses.
4. Memberikan kemudahan dalam memilih menu makanan melalui rekomendasi yang sesuai dengan selera, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam bertransaksi.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah pemahaman pada pembahasan penulisan tugas akhir ini, maka sistematika penulisan diperoleh sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penelitian.
- BAB II** : Tinjauan Pustaka berisikan dasar – dasar teori mengenai permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini.
- BAB III** : Analisis dan Perancangan pada Sistem berisikan perancangan pada sistem yang menggunakan flowchart dan desain struktur menu pada system.
- BAB IV** : Implementasi dan Pengujian Sistem Berisikan langkah-langkah implementasi Sistem Pemesanan Menu Digital untuk Meningkatkan Pelayanan di Rumah Makan Bersama Jaya Berbasis Web, termasuk pengaturan lingkungan pemrograman, pemilihan perangkat lunak dan perangkat keras, serta pengujian yang dilakukan untuk mengevaluasi performa sistem yang dihasilkan.
- BAB V** : Kesimpulan dan Saran Berisikan ringkasan hasil penelitian, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini, serta saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut dari sistem yang telah dibuat dan penelitian-penelitian yang relevan di masa depan.