

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Budaya sehari-hari telah diubah oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang telah menghasilkan transparansi dan keterbukaan di segala bidang, khususnya pada bidang TI (*technology information*). Jenis informasi yang mengalir dengan kecepatan disertai presisi hal dasar kebutuhan pengguna, termasuk di dunia bisnis. Layanan informasi di kantin adalah salah satu contoh penggunaan teknologi untuk meningkatkan persaingan bisnis. Indonesia saat ini mengalami kemajuan teknologi yang sangat cepat di era globalisasi saat ini, terutama dalam hal teknologi digital ataupun teknologi komputasi. Seluruh pengguna di tengah masyarakat mengenal komputer dan cenderung telah mempunyai perlengkapan komputer yang siap dalam menghasilkan informasi. Dengan hal tersebut, maka wajar banyak usaha seperti bisnis kafe mulai mengembangkan sistem berbasis digital. Diyakini hal tersebut membuat pemesanan layanan lebih cepat dan mudah, dan pelanggan akan menerima layanan yang sangat memuaskan (Rahmawita & Wiratama, 2021).

Bisnis dan organisasi sangat bergantung pada sistem informasi (SI), kemudian terjadi dependensi pada teknologi informasi untuk membantu para pengusaha dalam menjalankan bisnis organisasi perusahaan. Peluangnya sangat besar untuk memperluas pangsa pasar. Pengembangan sebuah komputerisasi tersistem untuk menghasilkan keunggulan strategis dalam kompetisi usaha yang ramai dengan persaingan ketat. Satu Sistem memungkinkan sebuah organisasi membentuk sebuah proses ataupun aktifitas yang ada serta mampu memungkinkan

proses kerja atau aktivitas yang ada dan meningkatkan kualitas layanan mereka, seperti pengolahan data, memperluas pangsa pasar, membantu pengambilan keputusan, dan memprediksi.

Kehadiran kafe dan tempat lain semakin marak akhir-akhir ini. Akibatnya, meningkatkan daya saing di antara kedai kopi. Salah satunya adalah pelayanan; sebagian besar kedai kopi menggunakan pramusaji untuk memberikan informasi tentang pelayanan makanan dan menuliskan pesanan di atas kertas. Pemilik kafe harus membagi jumlah karyawannya dengan jumlah meja yang tersedia agar mereka dapat memberikan layanan terbaik dan mengungguli kafe lain. Namun, jumlah server tidak sebanding dengan tabel server, sehingga pelayanan tidak optimal.

Mogelle Cafe menyediakan kopi dan makanan yang kompetitif dengan fitur unik yang melayani semua pelanggan di Batam, baik itu mahasiswa, mahasiswa, atau karyawan. Mogelle Cafe buka setiap hari mulai pukul 09:00 hingga 21:00, tetapi jumlah pelanggan yang datang tergantung pada jam yang tidak menentu dan tidak dapat diprediksi, yang menghambat pelayanan. Sebagian besar server Mogelle Cafe tidak menginginkan informasi layanan yang rumit. Mereka lebih suka menunggu layanan mereka. Pelayan ingin memesan menu dengan mudah, sehingga tidak perlu mengantri atau menunggu server lain sibuk. Mengingat kebiasaan Mogelle Cafe untuk menggunakan kertas sebagai media pemesanan, laporan bulanan yang dibuat secara manual dan kesalahan yang dibuat oleh penulis dapat menyebabkan data yang tidak diinginkan. Selain itu, para pramusaji di Mogelle Café ingin meluangkan waktu untuk menerima pesanan bila diperlukan agar

mereka tidak terganggu oleh pelanggan yang menunggu pesanan mereka. Warnet memerlukan sebuah sistem informasi dibidang informasi pelayanan untuk mengurangi masalah kesalahan informasi pelayanan dan duplikasi data dalam proses transaksi di warnet. Ini akan membuat statement data transaksi lebih efisien dan fleksibel karena masalah ini. Manajemen merasa perlu untuk memenuhi kebutuhan server dengan kapasitas server Mogelle Cafe.

Dalam reaksi terhadap persaingan yang semakin ketat di semua bisnis, muncul gagasan untuk mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam operasi perusahaan. Berbagai teknologi informasi, prosedur, dan praktik yang terlibat dalam transaksi bisnis dijelaskan melalui pesanan web tanpa menggunakan alat perdagangan manual. Selain itu, ketika permintaan pesanan dicatat secara manual di atas kertas, petugas pelayanan juga mengalami kesulitan. Meskipun menulis perintah menu secara manual memakan waktu lebih lama dan sering terjadi kesalahan saat melakukan pemesanan, kemajuan dan penggunaan teknologi untuk mengelola informasi layanan web dapat mengurangi masalah ini. Untuk memastikan sistem kedai kopi beroperasi dengan baik, pemilik kedai kopi telah dipaksa untuk menggunakan sistem komputerisasi seiring kemajuan teknologi. sangat efektif dan membutuhkan waktu sedikit. Dan dengan sistem yang terkomputerisasi, maka akan lebih mudah dalam menginput data administrasi dan mengurangi duplikasi data.

Penelitian diusulkan untuk menyelesaikan masalah berdasarkan ketersediaan teknologi dan tingkat kebutuhan sistem informasi pelayanan untuk kecepatan,

efisiensi, dan kepraktisan. dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PADA MOGELLE CAFE”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Langkah pertama dalam mempersiapkan artikel ini adalah mendefinisikan masalahnya. Identifikasi masalah yang dapat terbentuk pada penelitian yang dilakukan :

1. Belum tersedianya sistem informasi untuk memberikan informasi dan detail mengenai produk yang ditawarkan oleh kedai kopi
2. Belum tersedianya sistem informasi pada Café Bogelle atas pelayanan yang dilakukan dengan cara biasa
3. Pelayan mengantri untuk memesan.
4. Sistem informasi pelayanan masih tertulis di atas kertas.
5. Terjadi kesalahan perintah pada sistem perintah.
6. Kelengkapan data (tidak lengkap).

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam proses mempelajari bahan untuk tugas akhir ini, masalah masih memiliki keterbatasan, hal ini diperlukan untuk penelitian lebih lanjut, batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Sistem layanan Informasi transaksi pesanan dan pembayaran akan dirancang.
2. Sistem berbasis yang dibangun adalah hanya berbasis web.

3. Sistem informasi layanan database akan dirancang untuk mengidentifikasi kebutuhan database Bogelle Cafe.

1.4. Perumusan Masalah

Penelitian ini akan dikerjakan dengan tahapan atau melalui proses penelitian yang baik, salah satunya adalah merumuskan masalah penelitian. Masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana Merancang sebuah sistem informasi pelayanan di Bogelle Cafe?
2. Bagaimana merancang database sistem informasi pelayanan Bogelle cafe?
3. Bagaimana merancang antarmuka pada sistem berbasis web pada Bogelle Cafe?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yakni untuk mencapai beberapa hal yang telah ditetapkan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Membangun sistem informasi layanan berbasis web yang mudah digunakan untuk kafe;
2. Membangun sistem dengan data dan informasi terpadu dalam sebuah database layanan
3. Membangun sistem dengan kemampuan memberikan tampilan penagihan biaya pelanggan dengan digital
4. Membangun sebuah aplikasi atau sebuah sistem yang menjadikan layanan yang terkomputerisasi untuk pelaporan penjualan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu program studi sistem informasi di universitas putera batam atau pada bidnag lain untuk mengkaji fenomena lain pada seputar perkembangan pengembangan sistem terpadu yang terkait dengan semua bidang illmu.

1.6.2. Aspek Praktis

Manfaat praktis dari penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu adalah sebagai berikut:

1. Peneliti akan memperoleh sebuah pengalaman serta wawasan baru karena riset yang dilakukan akan digunakan sebagai bekal untuk penelitian lanjutan. Ada kemungkinan untuk digunakan sebagai referensi dan untuk meningkatkan pengetahuan tentang pemanfaatan sistem informasi berbasis web dalam bidang lain. juga sebagai sumber referensi untuk penelitian terkait.
2. Manfaat Pemilik Bogelle Kafe:
 - a. Memberikan solusi untuk masalah perancangan sistem
 - b. Mengurangi penggunaan sistem konvensional dan memberikan nilai tambah pada bisnis pemilik usaha;
 - c. Mengubah proses menjadi digital dan ter-komputerisasi di kafe mogelle;
 - d. Menguatkan digital sistem di Kafe mogelle.