

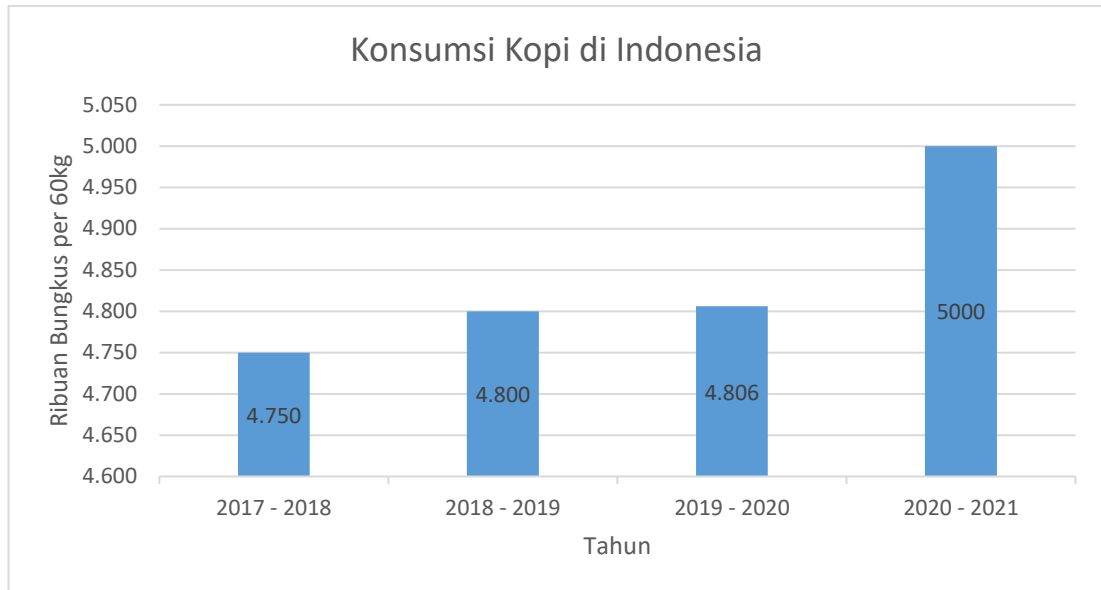
BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan. Urgensi penelitian diuraikan dengan detail dan jelas pada bagian latar belakang. Selain itu rumusan, tujuan, batasan serta manfaat akan diuraikan pula pada bab ini.

I.1 Latar Belakang

Pada era kemajuan teknologi seperti sekarang ini, manusia dapat melakukan pertukaran informasi dengan cepat walaupun terpisahkan jarak. Hal ini dimungkinkan karena semakin berkembangnya teknologi yang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan manusia. Internet adalah salah satu hasil dari berkembangnya teknologi informasi. Internet merupakan gudang data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat dari berbagai bidang profesi mulai dari bidang pendidikan, hiburan, bisnis, kesehatan, olahraga dan lain sebagainya. Adanya internet membuat masyarakat dapat mencari informasi yang dibutuhkan melalui *website* dengan mudah selama ada koneksi. Penggunaan *website* menjadi salah satu media pemasaran, penjualan, dan pelayanan pada suatu bisnis karena faktor biaya yang murah, kemudahan akses, dan efisiensi karena dapat diakses dalam waktu 24 jam. Pada survei yang dilakukan oleh APJII (2023) diketahui bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sendiri mencapai 78,19% atau sebesar 215,6 juta pengguna dari total 275,7 juta penduduk Indonesia tahun 2022. Akan tetapi, dengan meningkatnya jumlah pengguna internet menyebabkan terjadinya persaingan bisnis semakin ketat (Ahdiat, 2022). Salah satu industri bisnis yang memiliki persaingan yang ketat adalah *food and beverages* khususnya kedai kopi.

Gambar I.1 menunjukkan jumlah konsumsi kopi di Indonesia pada rentang waktu tahun 2017-2021 dalam ribuan bungkus per 60 kg. Data tersebut diambil dari Organisasi Kopi Internasional pada tahun 2023. Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumsi kopi di Indonesia mengalami peningkatan dan diperkirakan akan meningkat pada tahun-tahun berikutnya.



Gambar I.1 Jumlah Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2017 – 2021

Sumber : International Coffee Organization, 2023

Semakin hari, perkembangan bisnis kedai kopi semakin meningkat, hal ini mengakibatkan persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Kondisi tersebut memicu para pemilik kedai kopi berlomba-lomba menarik pelanggan untuk berkunjung dan menikmati kopi di kedai mereka. Segala strategi untuk meningkatkan jumlah pelanggan agar tetap membeli kopi di kedai mereka pun diterapkan seperti memberi diskon, *voucher*, memberikan promosi melalui media sosial untuk menarik pelanggan, dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan kedai kopi mereka.

Rasa Kopi adalah salah satu kedai kopi di daerah Bandung. Kedai ini menyajikan berbagai macam olahan kopi seperti vietnam drip, kopi susu, kopi latte, dan ada juga minuman lain yang tidak berbasis kopi. Kedai Rasa Kopi saat ini dihadapkan dengan ketatnya persaingan bisnis kedai kopi, di mana banyak bermunculan kedai-kedai baru dan banyaknya kedai kopi di area bandung. Berdasarkan hasil wawancara dan *brainstorming* dengan pemilik kedai kopi, Rasa Kopi adalah salah satu kedai kopi UMKM yang masih menggunakan strategi konvensional dalam melakukan pemesanan. Pelanggan di Rasa Kopi sering menunggu lama untuk mendapatkan pesannya yaitu sekitar 5 menit, dikarenakan belum adanya sistem yang dapat memudahkan pelanggan untuk melihat informasi terkait menu beserta

harganya dan sistem pemesanan yang baik. Selama ini hanya digunakan media kertas untuk melihat informasi menu dan melakukan pemesanan. Hal ini memicu terjadinya berbagai kendala dalam proses pemesanan seperti adanya pesanan yang rangkap, adanya pesanan yang tidak dibuat dikarenakan kertas pemesanan yang hilang, dan tidak urutnya proses pembuatan pesanan dikarenakan bertumpuknya kertas terutama disaat kedai sedang ramai. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik kedai kopi beramsumsi bahwa Rasa Kopi masih kurang memiliki daya saing terhadap kedai kopi yang lain dan membuat pelanggan menjadi tidak loyal dan sering berganti-ganti kedai kopi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis menawarkan solusi untuk meningkatkan layanan pada Rasa Kopi dengan pembuatan sistem informasi berbasis *website*. Metode *iterative incremental* menjadi metode yang dipilih sebagai metode pengembangan sistem informasi yang ditawarkan. Sistem informasi yang ditawarkan pun menyajikan menu, harga dan informasi terkait menu beserta promo yang sedang diadakan oleh Rasa Kopi. Hal tersebut membuat pelanggan tidak perlu menunggu pelayan untuk membawakan menu. Melalui sistem pelanggan juga dapat mengetahui jumlah atau nominal transaksi yang harus dibayarkan tanpa harus menunggu nota.

Menurut penelitian yang dilakukan Rasyid (2017), pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yakni sebesar 0,255 satuan. Metode *iterative incremental* dalam pengembangan aplikasi *website* ini dapat menghasilkan produk yang efisien dan memuaskan kebutuhan pengguna dengan baik (Aradhana dkk., 2023).

Dari latar belakang di atas, kedai kopi Rasa Kopi membutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan terhadap pelanggan. Maka penelitian pada tugas akhir ini mengangkat judul “PENGEMBANGAN *E-COMMERCE* BERBASIS *WEBSITE* PADA KEDAI KOPI RASA KOPI (MODUL: MENU) MENGGUNAKAN METODE *ITERATIVE INCREMENTAL*”.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas penerapan sistem informasi berbasis *website* dalam meningkatkan layanan pemesanan dan pengelolaan informasi pada modul menu di kedai kopi Rasa Kopi?
2. Bagaimana penerapan metode *iterative incremental* dalam pengembangan *e-commerce* berbasis *website* untuk kedai Rasa Kopi pada modul menu?

I.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang dapat diuraikan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas penerapan sistem informasi berbasis *website* dalam meningkatkan layanan pemesanan dan pengelolaan informasi menu di kedai kopi Rasa Kopi.
2. Menerapkan metode *iterative incremental* pada *e-commerce* berbasis *website* pada kedai kopi Rasa Kopi.

I.4 Batasan Penelitian

Pada bab ini penulis membatasi masalah yang akan dikaji lebih lanjut untuk mempersempit ruang lingkup permasalahan, sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya mengembangkan modul Menu.
2. Berdasarkan wawancara dengan pemilik kedai kopi, diamsusikan bahwa *customer* tidak loyal.
3. Pada penelitian ini *e-commerce* yang dikembangkan hanya dalam versi *website*.
4. Pada penelitian ini bahasa yang digunakan dalam pengembangan modul dan *website* hanya Bahasa Indonesia.
5. Iterasi yang diterapkan dalam metode *Iterative Incremental* adalah sebanyak 2 kali iterasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang sekiranya diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat dalam menambah wawasan penerapan *iterative incremental* dalam pembuatan aplikasi berbasis *website*.
2. Bagi penulis lain, penelitian ini bermanfaat dalam menghasilkan laporan penelitian yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan.
3. Bagi kedai kopi Rasa Kopi, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi dalam melakukan pemesanan dan reservasi.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab tinjauan pustaka menguraikan hasil temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan isu penelitian, termasuk penyajian kerangka kerja dan pembahasan metode yang diterapkan untuk mendalami topik penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menampilkan hasil dari proses bisnis sebagai kerangka penyelesaian permasalahan. Di bagian ini, juga akan diuraikan hasil analisis dari metode konseptual.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Dalam bab ini menjelaskan terkait Analisis dan perancangan yang berfokus pada memahami kebutuhan sistem yang akan dikembangkan serta merancang solusi yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Pada bab ini akan diuraikan terkait tahap penerapan sistem yang telah dirancang serta evaluasi kinerjanya untuk memastikan kesesuaian dengan spesifikasi yang ditetapkan.

Bab VI Kesimpulan

Pada bab ini akan dijabarkan kesimpulan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini merangkum temuan-temuan utama dan memberikan ringkasan dari seluruh proses penelitian serta analisis yang telah dilakukan.