

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peran teknologi *web app* telah memberikan solusi bagi banyak permasalahan terkait penyimpanan dan akses data. Dengan adanya *web app*, pengguna dapat mengakses data dari *multi platform device*. Sehingga memudahkan proses pengelolaan dan pengarsipan data secara digital. Penerapan teknologi *web app* juga memungkinkan untuk pengembangan sistem yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan menggunakan teknologi *web app* perusahaan atau organisasi dapat dengan cepat mengakomodasi perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis atau kebutuhan pengguna. Pelaku bisnis dari perusahaan besar, menengah, atau kecil dapat mengembangkan bisnis mereka dengan teknologi seperti *web app*. Istilah "*e-commerce*" merujuk pada salah satu cara untuk melakukan penjualan online.

*E-commerce* merupakan kegiatan jual-beli secara elektronik melalui media internet (Banten Jaya et al., 2020). Pada dasarnya, *e-commerce* adalah transaksi perdagangan yang terjadi antara penjual dan pembeli melalui internet, sedangkan *e-business* mencakup segala aktivitas bisnis yang dilakukan secara elektronik, termasuk manajemen keuangan seperti menggunakan aplikasi pembukuan. Jadi, *E-business* tidak hanya terbatas pada aktivitas jual-beli, tetapi juga mencakup aspek-aspek manajemen

bisnis lainnya seperti pelatihan pelanggan, penyediaan produk dan transaksi yang diterapkan (Rohmatillah et al., 2024)

Balen Coffee Kota Madiun merupakan tempat berjualan makanan dan minuman berkonsep *cafe*. Sistem penjualan yang digunakan saat ini yaitu datang langsung ke tempat (*dine-in*) dan menggunakan aplikasi *online* seperti *grabfood* dan *gofood*. Namun dibandingkan harus memesan melalui *grabfood* atau *gofood*, beberapa *customer* memilih untuk memesan melalui *whatsapp admin* lalu mengambil pesannya jika sudah selesai. Hal itu terjadi karena mereka merasa sedikit terbebani dengan biaya ongkos kirim pesanan karena jika melalui *grabfood* atau *gofood* kadang tidak sepadan dengan total pembelian. Selain itu, lamanya waktu tunggu mencari *driver* yang kadang terlalu lama membuat pengguna kadang tidak ingin meneruskan pesannya. Hal itu juga berdampak pada kurang berjalannya penjualan *online* pada Balen Coffee.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan cenderung membuat *customer* loyal terhadap produknya. Dengan membangun loyalitas pelanggan, perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif melalui kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan untuk menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan (Rozi & Khuzaini, 2021). Oleh karena itu, peran loyalitas pelanggan menjadi sangat penting karena dapat menjadi fondasi untuk mengembangkan keunggulan bersaing yang berkelanjutan melalui strategi pemasaran.

Sehingga dari permasalahan tersebut dapat diatasi dengan sebuah sistem pemesanan menu berbasis *web app*. Pada sistem ini, terdapat fitur *voucher* diskon dalam bentuk koin untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu pada fitur sistem pemesanan, pelanggan dapat mengetahui lamanya estimasi yang dibutuhkan untuk pesannya datang. Dengan adanya sistem *web app* diharapkan dapat meringankan permasalahan *customer* dalam pemesanan *online* dan dapat meningkatkan penjualan *online* di Balen Coffee.

## **B. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah yang dilakukan untuk memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun ini hanya menyediakan fitur *login/resgistrasi*, *profil customer*, daftar menu, daftar voucher yang tersedia, *cart*, konfirmasi pembayaran, riwayat transaksi dan juga *logout*.
2. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, basis datanya menggunakan *MySQL* dengan *framework Laravel*.
3. Perancangan sistem informasi ini menggunakan *tools Unified Modelling Language (UML)*.
4. Pengujian sistem ini menggunakan *Black Box Testing* (pengujian *Black Box*).

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan informasi di atas, masalah yang sedang dihadapi Balen Coffee

Kota Madiun adalah:

1. Bagaimana cara merancang dan membangun Sistem Pemesanan Menu Menggunakan Metode *Extreme Programming*?
2. Bagaimana implementasi dari Sistem Pemesanan Menu Menggunakan Metode *Extreme Programming*?
3. Bagaimana sistem pengujian Sistem Pemesanan Menu Menggunakan Metode *Extreme Programming*?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang terdapat pada Sistem pemesanan *Web App* di Balen Coffee Kota Madiun, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui cara merancang dan membangun Sistem Pemesanan Menu Menggunakan Metode *Extreme Programming*.
2. Untuk mengetahui cara mengimplementasikan Sistem Pemesanan Menu Menggunakan Metode *Extreme Programming*.
3. Untuk mengetahui cara mengevaluasi Sistem Pemesanan Menu Menggunakan Metode *Extreme Programming*.

## E. Kegunaan Penelitian

Ada dua manfaat penelitian ini: teoritis dan praktis. Berikut adalah penjelasannya:

### 1. Kegunaan Teoritis

Bagi Universitas PGRI Madiun

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmu terkait bidang informatika yang bisa dijadikan referensi perpustakaan Universitas PGRI Madiun.

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman, wawasan dan memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan dalam bidang pemesanan menu pada Balen Coffee Kota Madiun.

#### b. Bagi Instansi Balen Coffee Kota Madiun

Diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan pada pemesanan menu yang ada di Balen Coffee Kota Madiun.

#### c. Bagi Pembaca

Sebagai rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai Sistem Pemesanan Menu Pada Balen Coffee Kota Madiun Menggunakan Metode *Extreme Programming*.