

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi yang semakin maju ini, ilmu pengetahuan dan teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini perlu diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang siap dan mampu menghadapi era globalisasi yang penuh dengan persaingan. Perkembangan teknologi membawa dampak yang sangat positif dan menjadi hal yang sangat penting, khususnya bagi dunia bisnis dan perusahaan-perusahaan swasta maupun instansi pemerintah, sehingga dapat memberikan kemudahan dalam pengolahan data dan pencatatan transaksi serta pengawasan terhadap kerahasiaan data yang dimiliki dalam dunia bisnis. Kebutuhan teknologi di masa globalisasi saat ini semakin alami perkembangan sangat amat pesat, suatu kemudahan serta modernisasi sangat dimudahkan guna menunjang bisnis serta kemajuan dari suatu perseroan (Setiono, Fernandes dan Budiarmo, 2022).

Dalam lingkup bisnis, baik perusahaan maupun industri lainnya sama-sama dituntut untuk inovatif dalam menarik pembeli. Hal ini dikarenakan dalam hal pemasaran, pelaku usaha selalu dihadapkan pada masalah seperti terbatasnya jangkauan wilayah pemasaran dan pemasaran produk cukup kesulitan menemukan pembeli yang tepat. Perusahaan semakin dipicu untuk mengikuti perkembangan teknologi yang maju sebagai sarana untuk bertahan dan memenangkan persaingan yang semakin hari semakin ketat. Dalam persaingan bisnis di bidang sejenis, salah satu cara untuk mengimbangi persaingan ini adalah perusahaan harus mengikuti laju perkembangan teknologi, seperti menggunakan internet untuk membuat situs yang dapat melayani pesanan secara online (Monalisa, 2019).

Bisnis Catering adalah suatu usaha yang menyediakan jasa layanan makanan dan minuman untuk acara-acara seperti pesta pernikahan, acara kantor, pesta ulang tahun, dan lain sebagainya. Katering menjadi pilihan khalayak ramai karena dengan katering, tidak perlu sibuk memasak untuk para undangan ataupun untuk konsumsi pribadi (Dewi, 2019). Dalam bisnis ini, pelanggan akan membayar untuk setiap item

makanan dan minuman yang dipesan. Katering dapat melayani acara indoor maupun outdoor, dan dapat melayani jumlah tamu yang beragam, mulai dari beberapa puluh hingga ribuan orang. Bisnis catering membutuhkan manajemen yang baik, kreativitas dalam menyediakan menu, dan juga kualitas produk yang baik untuk memuaskan pelanggan.

Modern Catering merupakan salah satu bisnis yang ada di Lampung Selatan beralamat di Way Huwi, Jati Agung, Lampung Selatan yang menyediakan jasa untuk membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan acaranya khususnya pada bidang konsumsi. Modern Catering menyediakan berbagai layanan seperti prasmanan dan nasi kotak. Layanan prasmanan ini biasa diminati oleh pelanggan untuk acara seperti pernikahan, syukuran, aqiqah, dan juga acara-acara pada perusahaan yang memang membutuhkan makanan dan minuman untuk disajikan kepada tamu undangan. Sedangkan layanan nasi kotak ini biasanya digunakan oleh pelanggan untuk berbagai acara seperti aqiqah, kirim doa, dan lain-lain. Selain itu, layanan nasi kotak ini juga sering digunakan untuk memenuhi kebutuhan makan siang karyawan dari perusahaan-perusahaan dengan sistem kontrak misalnya seminggu, sebulan, atau bahkan setahun.

Proses pemesanan yang dilakukan selama ini oleh Modern Catering masih bersifat konvensional, seperti halnya calon pelanggan harus datang ke kantor Modern Catering untuk dapat memesan layanan yang disediakan oleh Modern Catering. Dengan proses pemesanan yang masih manual ini, tentunya memakan waktu, tenaga, dan biaya bagi pelanggan dikarenakan pelanggan harus datang ke kantor Modern Catering. Sistem pemesanan konvensional sangat memakan waktu lama dan tidak efisien (Maulana *et al.*, 2022). Dengan proses pemesanan yang masih konvensional ini juga membuat proses pencatatan transaksi menjadi tidak terarsip dengan baik dan meningkatkan resiko kesalahan dalam memasukkan informasi mengenai menu-menu yang dipesan oleh pelanggan dan juga penghitungan total harga pesanan. Selain itu, proses penyajian atau penyampaian informasi layanan Modern Catering masih mengandalkan cara konvensional seperti dari mulut ke mulut baik itu dari pemilik usaha ke pelanggan maupun dari pelanggan satu ke pelanggan lainnya, pamphlet, brosur dan juga buku menu fisik. Saat ini Modern Catering mulai menggunakan media

sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp*, dan *TikTok* dalam menyajikan informasi layanan yang ada pada Modern Catering. Meskipun media sosial menjadi salah satu pilihan yang efektif dalam membangun merek dan mempromosikan bisnis, penggunaan media sosial ini tentunya memiliki keterbatasan-keterbatasan yang harus diakui seperti halnya terbatasnya informasi yang dapat disajikan dan juga konten yang mudah hilang atau tenggelam.. Dengan penyajian informasi layanan yang diterapkan Modern Catering saat ini menyebabkan sulitnya pelanggan mencari informasi layanan Modern Catering, sehingga membuat pemilik usaha mau tidak mau berulang-ulang menjelaskan kepada setiap calon pelanggan yang berminat menggunakan jasa Modern Catering.

Berdasarkan permasalahan yang ada, dapat disimpulkan bahwa pada era digital seperti sekarang, bisnis *catering* membutuhkan sistem informasi pemesanan yang modern dan terintegrasi untuk mengoptimalkan proses bisnis mereka. Seiring dengan permintaan pelanggan yang semakin tinggi, penyedia layanan catering harus dapat menangani pesanan dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk membuat sistem informasi pemesanan catering sebagai sarana untuk melakukan proses transaksi pemesanan *catering* agar menjadi lebih efektif dan efisien. Pengembangan perangkat lunak akan mengadopsi arsitektur *client-server* dimana *framework* Laravel yang bertugas untuk membangun *server* berupa REST API dan React JS untuk membangun *user-interface* menjadi solusi yang menarik. Laravel merupakan sebuah model MVC *web development framework* yang dirancang untuk menambah kualitas *software* dengan memangkas biaya pengembangan serta perbaikan dan dapat pula meningkatkan produktivitas suatu pekerjaan (Junaedi, Susanti dan Mubarok, 2020). React merupakan *library* dari Javascript yang digunakan untuk membangun *user interface* yang sudah mendukung *reusable component* (Tanudjaja dan Tanone, 2021). Tujuan utama dari pengembangan sistem informasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi proses pemesanan catering, mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan, mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi layanan, serta meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Dengan menggabungkan metode XP dan teknologi terkini seperti Laravel dan React JS, diharapkan pengembangan sistem informasi ini dapat dilakukan lebih cepat, lebih

terstruktur, dan lebih adaptif terhadap perubahan permintaan pelanggan. Metode XP merupakan metode yang responsif terhadap perubahan (Sulianta, 2019). Dengan demikian, dengan adanya sistem informasi pemesanan catering yang terintegrasi ini akan memberikan keuntungan yang signifikan bagi pelaku bisnis catering dalam bersaing di pasar yang semakin ketat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana mengembangkan sistem informasi pemesanan catering berbasis website dengan menggunakan metode *Extreme Programming* pada *Modern Catering*?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah, maka penulis memberikan batasan-batasan masalah yaitu:

1. Penelitian difokuskan pada pengembangan sistem informasi pemesanan catering dengan metode *extreme programming*, menggunakan arsitektur *client-server* dimana *server* menggunakan Laravel dan *client* menggunakan ReactJS.
2. Sistem informasi pemesanan catering yang dikembangkan akan difokuskan pada pemesanan catering pada acara tertentu seperti pesta pernikahan, lamaran, aqiqah,acara kantor,acara kampus dan khitanan yang mencakup kategori prasmanan, pondokan tambahan, nasi kotak, dan kambing aqiqah.
3. Pengembangan sistem informasi pemesanan catering juga mempertimbangkan keamanan data pelanggan dan informasi bisnis sensitive lainnya, namun tidak dibahas secara detail.
4. Pengembangan sistem informasi dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dari wilayah Pringsewu, Metro, Pesawaran, Lampung Selatan dan Bandar Lampung saja belum mencakup wilayah lainnya.
5. Pengujian sistem informasi pemesanan catering akan dilakukan melalui uji fungsionalitas dan kemudahan penggunaan sistem informasi.

6. Sistem yang dikembangkan berbasis website, belum mencakup platform lainnya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem yang menggunakan arsitektur *client-server* dengan framework Laravel dan ReactJS untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi proses pemesanan catering pada bisnis catering.
2. Mengimplementasikan metode *extreme programming* dalam pengembangan sistem informasi pemesanan catering untuk mempercepat waktu pengembangan, meningkatkan kualitas, dan menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pelanggan.
3. Menghasilkan sistem informasi pemesanan catering yang *user-friendly* dan dapat diakses oleh pelanggan secara online.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil pada penelitian yang dilakukan ini, yaitu :

1. Mempercepat proses pemesanan catering dan meningkatkan efisiensi bisnis catering sehingga dapat mengurangi biaya operasional.
2. Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan penggunaan sistem informasi pemesanan catering yang terintegrasi dan terstruktur.
3. Mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan catering melalui platform *online* yang *user-friendly*.
4. Meningkatkan daya saing bisnis catering di pasar yang semakin ketat melalui penggunaan sistem informasi pemesanan catering yang modern dan terintegrasi.