

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Kafe Ngupi Dija adalah sebuah usaha yang menawarkan berbagai macam minuman dan makanan. Namun, dalam operasionalnya, kafe ini menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi kinerja dan kualitas layanan. Salah satu masalah utamanya adalah sistem pemesanan yang masih dilakukan secara manual. Walaupun pencatatan sudah menggunakan aplikasi digital, antrian panjang dan ketidakpuasan pelanggan tetap terjadi. Hal ini menyebabkan beberapa pelanggan enggan datang langsung ke kafe, yang pada akhirnya memengaruhi penurunan penjualan.

Selain itu, pemesanan melalui WhatsApp yang digunakan sebagai alternatif pemesanan online, dianggap kurang praktis. Pelanggan harus mengetik pesanan secara manual dan memberikan informasi tambahan seperti alamat dan data pribadi. Pegawai kafe juga harus mencatat pesanan secara terpisah, yang membutuhkan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan.

Kendala lainnya adalah proses pendaftaran kemitraan dengan layanan pesan antar seperti GoFood yang mengalami hambatan administrasi. Akibatnya, kafe tidak bisa memanfaatkan layanan tersebut yang populer di kalangan banyak pelanggan. Dengan demikian, muncul pertanyaan, "bagaimana cara membuat pemesanan online pada kafe Ngupi Dija menjadi lebih menarik dan efisien?".

3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan temuan di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah utama yang dihadapi oleh Kafe Ngupi Dija, yaitu:

1. Bagaimana cara meningkatkan efisiensi proses pemesanan di Kafe Ngupi Dija yang saat ini masih dilakukan secara manual sehingga dapat mengurangi antrian dan meningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana cara membuat sistem pemesanan online melalui WhatsApp menjadi lebih praktis dan efisien untuk mengurangi kesalahan dan waktu pencatatan pesanan?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh Kafe Ngupi Dija, penulis melakukan beberapa tahapan, yaitu:

1. Observasi
Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi langsung di kafe Ngupi Dija untuk memahami situasi dan kondisi tentang permasalahan yang ada dengan melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak terkait.
2. Pengidentifikasian Masalah dan Analisis Kebutuhan
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, teridentifikasi bahwa kafe memiliki kebutuhan sistem pemesanan online dengan fitur pencatatan pesanan dan integrasi dengan sistem lain (misalnya, WhatsApp dan layanan pesan antar).
3. Studi dan Pengumpulan Referensi
Penulis perlu mengumpulkan lebih banyak referensi sebelum memulai perancangan. Pemahaman penulis tentang standar pengkodean masih belum memadai untuk menyelesaikan tugas ini secara langsung. Oleh karena itu, setelah mempelajari lebih lanjut, penulis berhasil merancang antarmuka pelanggan yang mudah digunakan oleh pelanggan dan pegawai kafe serta membuat database yang diperlukan untuk menyimpan data pesanan, informasi pelanggan, serta rincian produk dan harga.
4. Pengembangan
Mengembangkan aplikasi pemesanan berbasis web sesuai dengan desain maupun kebutuhan yang telah ditentukan

sebelumnya berdasarkan hasil observasi, analisis, studi dan pengumpulan referensi yang ada.

5. Pengujian

Melakukan pengujian terhadap aplikasi yang sudah dikembangkan untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dan bebas dari kesalahan.

6. Penerapan

Setelah aplikasi diuji dan dinyatakan siap, aplikasi diunggah oleh penulis agar dapat diakses secara publik melalui browser.

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Sistem Pemesanan Berbasis Web

Sistem pemesanan berbasis web adalah sistem yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan produk atau layanan secara online melalui platform berbasis web. Sistem ini memiliki keunggulan dalam hal efisiensi, otomatisasi, dan kemudahan akses.

3.2.1 GoFood dan Layanan Pesan Antar

GoFood adalah layanan pengantaran makanan online yang memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dari merchant terdaftar melalui aplikasi Gojek. Proses pemesanan ini cepat, dengan kemudahan pembayaran dan pengantaran yang efisien.

3.2.3 WhatsApp sebagai Media Komunikasi Pemesanan

WhatsApp adalah aplikasi perpesanan yang memungkinkan pelanggan untuk berkomunikasi melalui pesan teks, panggilan suara, dan video. WhatsApp juga dapat digunakan untuk proses pemesanan melalui pesan yang dikirimkan pelanggan kepada penyedia layanan, namun kurang efisien dibandingkan dengan sistem pemesanan otomatis berbasis web.

3.3 Metode yang digunakan

Dalam laporan Kerja Praktik (KP) ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif untuk memahami permasalahan yang dihadapi oleh Kafe Ngupi Dija. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi dan wawancara.

Observasi dilakukan secara langsung pada operasional Kafe Ngupi Dija untuk mengidentifikasi masalah yang ada, khususnya terkait sistem pemesanan manual yang menyebabkan antrian panjang dan ketidakpuasan pelanggan. Observasi ini juga mencakup bagaimana pelanggan dan staf kafe berinteraksi dengan sistem pemesanan saat ini, baik manual maupun melalui WhatsApp.

Wawancara dilakukan dengan pegawai Kafe Ngupi Dija untuk memperoleh informasi lebih mendalam mengenai tantangan operasional yang mereka hadapi, termasuk kendala dalam pencatatan pesanan, waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan, serta efisiensi proses pemesanan. Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk mengetahui pandangan mereka terkait potensi solusi berbasis aplikasi pemesanan berbasis web.

Metode ini digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata dari permasalahan yang ada di Kafe Ngupi Dija. Melalui analisis deskriptif, penulis berusaha menjelaskan gejala-gejala permasalahan terkait sistem pemesanan dan mencari solusi yang dapat diterapkan, seperti yang telah dirumuskan pada Kerangka Pemecahan Masalah di bagian 3.1.3.

3.4 Rancangan Website yang akan dibuat

Berdasarkan observasi di lapangan, beberapa masalah yang terkait dengan optimalisasi teknologi informasi di Kafe Ngupi Dija dapat diselesaikan melalui perancangan aplikasi pemesanan berbasis web. Berikut adalah deskripsi rancangan tampilan dan deskripsi dari setiap halaman yang akan diimplementasikan dalam aplikasi tersebut:

3.4.1 Tampilan Beranda Website

Pada halaman beranda, pengunjung dapat melihat suasana kafe melalui foto yang terlampir di bagian atas halaman, diikuti dengan kategori menu yang tersedia serta menu unggulan. Beranda dan seluruh halaman lainnya juga menampilkan footer di bagian bawah website yang mencantumkan alamat email, jam buka, alamat, dan nomor WhatsApp admin.

3.4.2 Tampilan Info

Halaman info memuat informasi umum tentang Kafe Ngupi Dija, seperti menunjukkan pelayanan apa yang tersedia dan semacamnya.

3.4.3 Tampilan Menu

Halaman menu menyajikan daftar lengkap hidangan dan minuman yang ditawarkan di Kafe Ngupi Dija. Setiap menu dilengkapi dengan gambar dan harga.

3.4.4 Tampilan Login dan Registrasi

Halaman login dan Registrasi memuat beberapa informasi dasar yang diperlukan untuk mendaftar.

3.4.5 Tampilan Keranjang

Halaman Keranjang memuat daftar menu yang sudah dimasukkan ke dalam keranjang beserta sub total dan pilihan untuk menghapus menu yang tidak diinginkan, terdapat tombol untuk melanjutkan ke pembayaran atau checkout.

3.4.6 Tampilan Checkout Pesanan

Pada halaman checkout, pelanggan dapat melihat rincian data pelanggan maupun pesanan mereka, termasuk item yang dipesan, jumlah item, dan harga total. Terdapat menu pembaruan alamat apabila pelanggan tidak berada di rumah, dan pilihan metode pembayaran.

3.4.7 Tampilan Pesanan yang Sudah Pelanggan Order

Halaman pesanan menampilkan rincian pesanan yang sudah pelanggan checkout disertai dengan status pembayaran. Apabila statusnya pending, maka terdapat tombol untuk melakukan konfirmasi melalui Whatsapp kepada admin sesuai dengan rincian pesanan yang dipilih.

3.4.8 Tampilan Kontak

Halaman login dibuat untuk pelanggan yang ingin menyampaikan kendala maupun kesan dan pesan. Pesan tersebut akan masuk kedalam database yang hanya dapat dilihat oleh admin.

3.4.9 Tampilan Profil Pelanggan

Pada halaman ini terdapat rincian data pelanggan disertai pilihan untuk memperbarui data.

3.4.10 Tampilan Pencarian

Halaman pencarian digunakan untuk mencari produk berdasarkan nama yang ingin dicari.

3.4.11 Tampilan Dashboard Admin

Ditampilkan pesanan yang pending, selesai, total pesanan, jumlah produk yang ada, jumlah akun pelanggan dan admin yang sudah terdaftar, serta jumlah pesan yang diterima.

3.4.12 Tampilan Produk pada Admin

Terdapat fitur menambah, menghapus, dan mengedit menu untuk ditampilkan pada halaman utama.

3.4.13 Tampilan Daftar Pesanan pada Admin

Terdapat fitur untuk memperbarui status pembayaran dari pesanan pelanggan, menghapus pesanan, dan mengkonfirmasi status

pembayaran kepada pelanggan melalui Whatsapp sesuai dengan rincian pesanan yang ada.

3.4.14 Tampilan Daftar Akun Admin

Terdapat fitur menambah, menghapus, dan memperbarui akun admin. Akun admin hanya dapat didaftarkan oleh admin yang sudah terdaftar melalui menu ini.

3.4.15 Tampilan Daftar Akun Pelanggan

Terdapat fitur menghapus akun pelanggan yang telah terdaftar.

3.4.16 Tampilan Kotak Pesan

Pada halaman ini menampilkan seluruh pesan yang dikirimkan melalui halaman kontak di website utama.