

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Belakangan ini, warung atau kafe menjamur di banyak kota di Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, dan lain sebagainya. Fenomena ini disebabkan oleh berbagai faktor, di antaranya adalah seperti permintaan pasar yang tinggi. Kata kafe (dalam arti kedai kopi) berasal dari bahasa Perancis, Cafe, yang artinya juga kopi. Kafe yang semula selalu di pinggir jalan dan sederhana, sekarang, masuk ke dalam gedung hotel berbintang atau mal, dengan berbagai nama (Herlyana, 2012).

Masyarakat Indonesia sangat gemar berkumpul dengan teman-teman di warung atau kafe. Hal ini membuat permintaan pasar untuk jenis bisnis kuliner ini semakin tinggi. Namun, dengan semakin banyaknya warung atau kafe yang bermunculan, persaingan di antara mereka juga semakin ketat. Oleh karena itu, warung atau kafe harus dapat menghadirkan nilai tambah dan diferensiasi untuk menarik minat konsumen

Salah satu cara untuk menghadirkan nilai tambah dari warung atau kafe adalah dengan memberikan layanan yang prima. Selain itu, pengelolaan kafe yang baik juga menjadi perhatian khusus yang harus diberikan. Pengelolaan yang dimaksudkan adalah bagaimana menangani pemesanan tempat atau sering disebut dengan reservasi. Layanan reservasi ini akan memberikan kenyamanan dan kepastian bagi pelanggan yang tentu saja akan menambah nilai tambah bagi kafe.

Owah Cafe sebagai kafe yang berlokasi di daerah Klaten Jawa Tengah adalah sebuah warung atau kafe yang menyediakan makanan dan minuman selain tentunya tempat untuk sekedar menghabiskan waktu dan nongkrong bagi para anak muda hingga orang tua.

Pelanggan Owah Cafe yang datang terkadang harus berbalik arah atau mengalihkan lokasi karena tidak tersedia tempat. Oleh karenanya, tidak jarang pelanggan akan melakukan pemesanan tempat terlebih dahulu. Pemesanan tempat atau reservasi ini bertujuan untuk memastikan agar mendapatkan tempat di Owah Cafe. Namun dalam kenyataannya seringkali terjadi kesalahpahaman antara pelanggan atau bahkan antara pelayan kafe. Hal ini tidak lain disebabkan model reservasi yang dicatat di kertas dan belum terdokumentasi secara digital. Pencatatan di kertas atau buku besar tentunya tidak terdapat sistem validasi. Artinya bisa saja petugas salah memberikan tempat dan waktu kepada pelanggan sementara tempat dan tanggal tersebut telah di reservasi oleh pelanggan lain. Hal ini tentunya berpotensi menimbulkan kekeliruan. Oleh karenanya diperlukan suatu sistem pencatatan yang bisa mengurangi kesalahan dari petugas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sering terjadinya kekeliruan pencatatan terhadap reservasi tempat pada Owah Cafe, maka diperlukan solusi agar dapat mengurangi kekeliruan tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan masalahnya adalah bagaimana membangun sistem untuk dapat melakukan pemesanan tempat dan makanan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adanya batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk memberi batasan pada karya ilmiah agar tidak pembahasannya tidak melebar. Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Sistem ini membahas mengenai informasi reservasi pada Owah Café berbasis web responsif
2. Terdapat tiga user yang terlibat dalam sistem ini yaitu admin, pelanggan, dan owner.
3. Selama tempat masih tersedia pelanggan dapat melakukan reservasi maksimal H-1 dari tanggal yang akan dipesan
4. Pelanggan melakukan pembayaran uang muka dengan cara transfer ke rekening restoran dan mengunggah bukti bayar agar di proses oleh

admin

5. Pelunasan dapat dilakukan maksimal saat hari-H reservasi
6. Sistem ini dapat menerima pembayaran secara tunai

#### **1.4 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah membangun sebuah sistem informasi reservasi pada restoran “owah café” berbasis web responsif, yang dapat menangani pemesanan tempat dan penjualan pada restoran owah cafe yang berbasis web dan responsif. Pemesanan dapat dilakukan secara online.