

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini membahas pendahuluan penelitian mengenai pengembangan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan berbasis *web* menggunakan metode *ICONIX Process*. Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mendorong terjadinya transformasi digital dalam berbagai aktivitas bisnis. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya mengubah cara perusahaan menjalankan proses operasional internal, tetapi juga memengaruhi pola interaksi antara pelaku usaha dan konsumen dalam memperoleh layanan dan informasi (Luvita & Toni, 2022). Perubahan tersebut mendorong pelaku usaha untuk mulai memanfaatkan sistem berbasis teknologi untuk mendukung kegiatan operasional agar berjalan lebih teratur dan sejalan dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi salah satu faktor penting dalam upaya menjaga daya saing bisnis di tengah perkembangan teknologi yang terus berlangsung (Santoso dkk., 2020).

Transformasi digital juga memberikan dampak yang signifikan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), termasuk pada sektor kuliner. Penerapan sistem digital dapat membantu pelaku UMKM dalam mengelola aktivitas usaha secara lebih terstruktur, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjaga keberlangsungan bisnis di tengah perubahan kebiasaan konsumen (Yulianti dkk., 2022). Selain itu, pemanfaatan teknologi digital pada UMKM kuliner juga menjadi salah satu bentuk inovasi dalam pengelolaan model bisnis agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi yang terus berlangsung (Aprillia dkk., 2023).

Salah satu UMKM pada sektor kuliner yang mengalami perkembangan cukup pesat di Indonesia yaitu makanan dimsum. Dimsum menjadi makanan yang diminati oleh berbagai kalangan masyarakat karena memiliki variasi menu yang beragam, cita rasa yang khas, serta harga yang relatif terjangkau bagi konsumen. Meningkatnya minat masyarakat terhadap dimsum turut mendorong munculnya berbagai usaha dimsum dengan konsep yang beragam,

sehingga persaingan antar pelaku usaha di bidang ini juga semakin meningkat (Baradatu dkk., 2023). Dalam kondisi persaingan tersebut, pelaku usaha dimsum tidak hanya dituntut untuk menjaga kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelaku usaha juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan agar pengalaman pelanggan tetap terjaga dengan baik. Oleh karena itu, sistem pemesanan yang teratur dan efisien menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional usaha serta menjaga kepuasan pelanggan (Sijabat & Rudiansyah, 2022).

Eatchaan merupakan salah satu usaha kuliner yang bergerak di bidang penjualan dimsum dan berlokasi di Blanten, Gemuhblanten, Kecamatan Gemuh, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah. Dalam operasionalnya, Eatchaan melayani pelanggan secara langsung di outlet dengan pilihan layanan *dine in* dan *take away*. Meskipun telah memanfaatkan *platform* pemesanan daring pihak ketiga seperti GrabFood dan ShopeeFood, proses pemesanan yang dilakukan secara langsung di outlet masih menggunakan pencatatan manual. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakteraturan alur kerja, keterlambatan pelayanan, serta kesalahan dalam pencatatan pesanan (Kulsum & Aryadi, 2019). Selain itu, pencatatan manual juga menyulitkan proses penyimpanan dan penelusuran riwayat transaksi karena data tidak terdokumentasi secara sistematis, sehingga pengelola usaha mengalami kesulitan dalam melakukan evaluasi maupun pemantauan aktivitas penjualan (Sijabat & Rudiansyah, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan pencatatan yang masih dilakukan secara manual. Salah satu teknologi yang banyak digunakan dalam mendukung digitalisasi usaha adalah aplikasi berbasis *web*. Aplikasi berbasis *web* memiliki keunggulan karena dapat diakses melalui berbagai perangkat tanpa memerlukan instalasi tambahan, sehingga lebih praktis dan fleksibel untuk digunakan oleh pelaku usaha maupun pelanggan. Melalui aplikasi berbasis *web*, proses pemesanan, pencatatan transaksi, serta penyampaian informasi menu dapat dilakukan secara lebih tertata dan terdokumentasi dengan baik (Raza dkk., 2020).

Pengelolaan transaksi pembayaran pada aplikasi berbasis *web* menjadi bagian penting dalam operasional usaha kuliner selain proses pemesanan. Saat ini, metode pembayaran tidak hanya dilakukan secara tunai, tetapi juga mulai beralih ke pembayaran non-tunai melalui berbagai layanan digital. Integrasi aplikasi pemesanan dengan *payment*

*gateway* seperti Midtrans memungkinkan proses pembayaran dilakukan secara lebih praktis, aman, serta tercatat secara otomatis dalam aplikasi (Siahaan & Sianturi, 2024). Dengan adanya dukungan pembayaran tunai maupun non-tunai, pengelola usaha dapat memantau transaksi secara lebih teratur sekaligus memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran (Sudianto dkk., 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengembangkan aplikasi pemesanan berbasis *web* pada usaha kuliner. Salah satunya adalah penelitian oleh Isnandar dkk. (2023) yang merancang aplikasi pemesanan berbasis *web* pada Kedai MTC 99 dengan memanfaatkan pemodelan *Unified Modeling Language* (UML) menggunakan metode *ICONIX Process* untuk menggambarkan kebutuhan aplikasi secara lebih terstruktur. Metode *ICONIX Process* dipilih karena mampu menghubungkan tahap analisis kebutuhan dengan tahap perancangan aplikasi secara sistematis, sehingga proses pengembangan perangkat lunak dapat dilakukan secara lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Rosenberg & Stephens, 2007). Selain itu, arsitektur *Model-View-Controller* (MVC) banyak digunakan dalam pengembangan aplikasi *web* karena mampu memisahkan komponen *model*, *view*, dan *controller* sehingga memudahkan pengelolaan kode dan meningkatkan keteraturan aplikasi (Gunawan dkk., 2016).

Pengembangan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan berbasis *web* diperlukan untuk mengatasi kondisi pemesanan yang masih dilakukan secara manual serta potensi kesalahan dalam pencatatan dan pengelolaan transaksi. Aplikasi ini digunakan langsung di outlet untuk mendukung proses pemesanan dan pembayaran, baik tunai maupun non-tunai. Pengembangan aplikasi ini menggunakan metode *ICONIX Process* agar dapat dilakukan secara terstruktur sesuai kebutuhan pengguna. Selain itu, pengembangan ini juga menerapkan arsitektur *Model-View-Controller* (MVC) untuk memisahkan pengelolaan data, tampilan, dan logika aplikasi secara terstruktur. Dengan demikian, aplikasi yang dihasilkan mampu membantu proses pemesanan dan pengelolaan data menjadi lebih teratur.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan berbasis *web* yang mendukung transaksi tunai dan non-tunai dengan menggunakan metode *ICONIX Process*.

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan berbasis *web* menggunakan metode *ICONIX Process* yang dapat digunakan untuk melakukan pemesanan menu dimsum serta mendukung transaksi pembayaran secara tunai dan non-tunai. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi pelanggan dalam melakukan pemesanan menu, serta membantu pengelola dalam pengelolaan data menu, pengelolaan informasi berita, pemrosesan pesanan, dan pencatatan riwayat pesanan.

### 1.4 Manfaat

Pengembangan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Admin/Pengelola: Membantu admin atau pengelola usaha dalam mengelola data menu, informasi berita, riwayat pesanan, serta memantau alur pemesanan dan melakukan validasi pesanan melalui aplikasi.
2. Bagi Pelanggan: Menyediakan sarana pemesanan dimsum di outlet melalui akses aplikasi berbasis *web*, sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan sesuai pilihan menu serta melakukan pembayaran secara tunai maupun non-tunai.

### 1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini mencakup pengembangan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan berbasis *web* dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Aplikasi pemesanan dimsum berbasis *web* yang digunakan pelanggan di dalam outlet untuk memilih menu dan melakukan pemesanan.
2. Aplikasi dikembangkan menggunakan arsitektur *Model-View-Controller* (MVC) dengan *framework* Laravel, menggunakan MySQL sebagai basis data, serta mengintegrasikan layanan eksternal seperti Midtrans untuk pembayaran non-tunai dan Supabase untuk penyimpanan media.
3. Aplikasi hanya melibatkan dua aktor, yaitu *Customer* sebagai pengguna yang melakukan pemesanan dan Admin sebagai pengelola aplikasi.
4. Aplikasi tidak mencakup fitur registrasi maupun login bagi *customer*, sehingga pelanggan dapat langsung melakukan pemesanan tanpa membuat akun.

5. Proses pemesanan dalam aplikasi dibatasi pada pemilihan menu, pengelolaan keranjang pesanan, serta pengisian formulir pemesanan yang mencakup data pelanggan, tipe pemesanan, nomor meja dan metode pembayaran.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam dokumen skripsi ini disusun ke dalam beberapa pokok pembahasan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan yang mendasari pengembangan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan berbasis *web*, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan landasan teori yang digunakan yaitu metode *ICONIX Process, Unified Modelling Language, framework laravel, Arsitektur Model View Controller, Payment Gateway, MySQL database, Supabase storage*, dan Pengujian *Black Box*.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode serta tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan rumusan masalah pada penelitian pengembangan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan, yang meliputi tahap *requirement, analysis/preliminary design, detailed design*, dan *implementation*.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tahapan penelitian yang mencakup kegiatan wawancara dan observasi, *analysis/preliminary design, detailed design*, dan *implementation* aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan sesuai dengan metode yang telah ditetapkan.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah disampaikan serta saran yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan aplikasi pemesanan dimsum Eatchaan berbasis *web* pada tahap selanjutnya.