

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga keseimbangan gizi semakin meningkat, khususnya bagi mereka yang menjalani pola hidup sehat atau diet. Namun, gaya hidup yang sibuk membuat banyak orang tidak memiliki cukup waktu untuk menyiapkan makanan sehat setiap hari. Untuk mengatasi masalah tersebut, layanan *daily healthy food catering* menjadi solusi yang diminati karena memberikan kemudahan dan efisiensi waktu.

OAS Kitchen merupakan salah satu penyedia layanan katering *daily healthy food* di Kota Padang. Layanan ini menawarkan makanan sehat dengan berbagai menu yang dapat disesuaikan untuk kebutuhan individu maupun organisasi. OAS Kitchen menyediakan paket layanan mulai dari satuan, harian, mingguan, hingga bulanan, dengan tingkatan seperti reguler dan premium. Selain itu, OAS Kitchen juga melayani sekitar 60 porsi makanan dalam setiap waktu makan, yang mencakup 2–3 pilihan menu yang disusun untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Meskipun memberikan berbagai layanan yang bermanfaat, OAS Kitchen menghadapi beberapa kendala operasional yang cukup kompleks seperti pengelolaan menu dan pengiriman makanan dikirimkan secara acak apabila pelanggan tidak memberikan permintaan khusus terkait menu. Akibatnya, pelanggan sering merasa tidak puas karena tidak mendapatkan menu yang sesuai

harapan. Lalu pelanggan sering meminta perubahan jadwal atau alamat pengiriman yang sudah ditentukan sebelumnya. Karena pencatatan dilakukan secara manual, permintaan ini sering kali terlewat sehingga menyebabkan kesalahan pengiriman makanan.

Komunikasi OAS *Kitchen* dengan Pelanggan yang hanya menggunakan *Instagram* dan *WhatsApp* sebagai media perantara membuat Proses ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga rawan terjadi kelalaian, terutama jika jumlah pelanggan yang perlu dihubungi semakin banyak. Adapula pesanan tambahan di luar paket, seperti menu tambahan atau perubahan menu, sering kali terlewat karena pencatatan dilakukan satu per satu.

Dampak kelalaian operasional Pesanan pelanggan, seperti permintaan menu khusus, tambahan makanan, atau perubahan jadwal dan alamat, sering tidak tercatat dengan baik. Akibatnya, pengiriman makanan tidak sesuai dengan permintaan pelanggan. Kesalahan dalam pencatatan dan distribusi tidak hanya mengurangi efisiensi operasional, tetapi juga menurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan OAS *Kitchen*. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa proses operasional yang berjalan saat ini kurang efisien dan membutuhkan banyak waktu serta tenaga. Hal ini menghambat pertumbuhan bisnis dan mengurangi daya saing OAS *Kitchen* di industri katering *daily healthy food*.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem informasi berbasis *android* yang dapat mengintegrasikan proses operasional OAS *Kitchen* dengan data pelanggan. Sistem ini diharapkan mampu untuk mengelola data

pesanan dan permintaan pelanggan secara otomatis dan terorganisir, menyediakan informasi yang akurat mengenai jadwal, menu, dan pengiriman, meminimalkan kesalahan dalam pencatatan dan distribusi makanan, meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mengajukan penelitian dengan judul: **“SISTEM INFORMASI *E-CATERING DAILY HEALTHY FOOD* BERBASIS *ANDROID* PADA *OAS KITCHEN*”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat memfasilitasi proses pengelolaan menu makanan dari pengiriman menu secara acak kepada pelanggan?
2. Bagaimana sistem informasi dapat mengatasi perubahan jadwal dan alamat dari yang sebelumnya sudah ditentukan?
3. Bagaimana membangun sistem pelayanan *e-catering* mengatasi kesalahan pencatatan jika terdapat pesanan tambahan?

1.3. Batasan Masalah

Sejalan dengan perumusan masalah, maka penulis membatasi permasalahan yang dibahas sebagai berikut:

1. Sistem yang dirancang hanya memfasilitasi pengelolaan dan pemilihan menu makanan harian tanpa melibatkan proses perhitungan gizi atau kebutuhan kalori pelanggan secara spesifik.

2. Sistem hanya menangani perubahan jadwal dan alamat pengantaran yang diajukan sebelum waktu *cut-off* harian yang telah ditetapkan serta tidak mencakup *tracking* lokasi *real-time*.
3. Sistem hanya mencatat pesanan tambahan yang dilakukan melalui sistem.

1.4. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem informasi *E-Catering* berbasis *Android* akan memudahkan Oas *Kitchen* dalam pengelolaan menu harian, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pemesanan.
2. Penggunaan sistem informasi *E-catering* berbasis *Android* membantu pelanggan dalam mengubah jadwal dan alamat tujuan pengiriman makanan.
3. Penggunaan sistem informasi *E-Catering* meningkatkan pengalaman pengguna dalam memesan menu tambahan dan memudahkan Oas *kitchen* dalam mencatat pesanan tambahan.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dihasilkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Melalui sistem informasi *E-Catering* berbasis *Android*, Oas *Kitchen* akan dengan mudah mengelola menu pesanan harian tanpa perlu mengirim secara acak.
2. Melalui sistem Informasi *E-Catering* berbasis *Android*, pelanggan dapat menjadwalkan ulang pengiriman pesanan.

1.5.2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat terhadap Instansi:

1. Membantu Oas Kitchen dalam mengelola pemesanan menu harian yang akan dikirimkan.
2. Memudahkan Oas Kitchen dalam pencatatan pemesanan makanan.
3. Memudahkan Oas Kitchen mempromosikan menu baru.

b. Manfaat terhadap Pelanggan:

Memudahkan pelanggan dalam mengatur jadwal penerimaan makanan yang dipesan.