

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membuat persaingan bisnis menjadi lebih tajam baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Dikarenakan banyaknya pesaing bisnis yang bergerak dibidang produk atau jasa yang serupa. Berbagai jenis usaha dalam bidang panganan seperti restoran, kafe dan kedai kopi.

Mengonsumsi minuman seperti kopi telah menjadi salah satu kebutuhan atau gaya hidup masyarakat saat ini. Kedai kopi menjadi tujuan yang diminati terutama kalangan muda untuk sekedar bersantai atau berkumpul dengan teman. Konsumen tidak hanya kalangan muda, orang tua dan kalangan pebisnis pun sering menghabiskan waktunya di kedai kopi untuk membahas rencana bisnisnya atau untuk bertemu dengan rekan kerjanya.

Sejak dahulu kopi identik diminum dan dipercaya dapat menghilangkan kantuk. Oleh karena alasan tersebut banyak orang suka meminum kopi pada saat ingin bergadang atau saat sekedar berkumpul bersama teman-teman. Setiap orang mempunyai cara yang berbeda untuk menikmati kopi. Cara tersebut dapat dengan memilih *coffee shop* yang indah dengan pelayanan mewah, dengan harapan bahwa konsumen akan merasa puas setelah ia mengorbankan sejumlah uang yang cukup besar di *coffee shop* yang mewah. Disamping itu ada yang memilih cara menikmati kopi di 2 warung kopi biasa dengan harga yang relatif murah tetapi memberikan kepuasan rasa kopi yang dinikmatinya

*Koja Coffee Shop* termasuk *coffee shop* menengah yaitu di peruntukan bagi kaum muda maupun tua. *Koja Coffee Shop* menetapkan standar-standar operasional untuk mendapatkan dan mempertahankan kualitas produknya. Diantaranya kualitas rasa kopi yang baik dan kemampuan para baristanya.

Barista di Koja dalam pembuatan kopi menggunakan *manual brewing* dan brewing mesin yaitu proses penyeduhan dilakukan secara manual dan secara mesin. Faktanya kemampuan barista mencampur/meracik kopi,air,susu dan bahan lainnya sangat menentukan kualitas hasil produk. “Koja Cafe” menggunakan mesin standar internasional untuk mesin dan peralatan pembantunya. Hal ini karena mesin dan peralatan tersebut menentukan kualitas dan rasa kopi yang

dihasilkan. Peralatan pembantunya adalah grinder atau mesin giling kopi, untuk grinder ini Kedai kopi menggunakan “Rocket” dari Italy.

Semua menu diracik dan dihidangkan oleh para Barista yang mempunyai kecepatan, ketepatan, keramahan, dan ketrampilan yang berbeda-beda. Konsumen yang banyak sedangkan mesin dan peralatan yang terbatas sehingga kecepatan dalam hal pembuatan atau menu atau pesanan konsumen terbilang cukup lama, selain itu juga *barista* merangkap sebagai pelayan. Hal ini juga yang membuat lamanya barista melayani tamu sehingga harus menunggu lama hingga pesanan diantar. Kurangnya keramahan barista yaitu sikap terburu-buru saat melayani tamu saat konsumen datang hingga Konsumen selesai menikmati menu. *Barista* harus mempunyai keterampilan yaitu seluruh keahlian yang dimiliki *barista* mulai dari pembuatan menu sampai saat menyajikan menu.

Peneliti yang melakukan pengamatan saat observasi awal mengetahui ternyata Kafe kopi garasi memiliki *repeat buyer*, hal ini yang menyebabkan peneliti bertanya-tanya kenapa sebuah usaha baru telah memiliki pelanggan. Pemikiran tersebut mengacu pada sebuah usaha kuliner pastinya memiliki produk, harga, layanan dan faktor yang harus selalu diperhatikan, karena faktor tersebut merupakan bagian dari kepuasan konsumen, namun pada penelitian ini hanya akan membahas tentang produk (kopi) dan layanan.

Produk dan layanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan para konsumen, dan jika produk dan layanan tidak diperhatikan maka tingkat kepuasan konsumen akan buruk. Konsumen merupakan pihak yang memegang peranan penting dalam menilai kualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan meneliti tentang tingkat *Quality Control* untuk barista sehingga produk yang di sajikan menjadi jauh lebih baik menurut standar-standar operasional yang ada. Selain itu peneliti membuat aplikasi yang memudahkan *admin*, *manager*, dan *head barista* untuk memantau lebih detil tentang kinerja *barista* di kedai kopi tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang ada, maka ditemukan beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana cara untuk mengevaluasi kualitas para *barista* di Kafe Koja

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah pada bagian 1.2 terdapat beberapa tujuan pembahasan sebagai berikut :

1. Melihat nilai kinerja para barista sesuai dengan standar-standar operasional perusahaan yang sudah di nilai oleh *manager, admin* dan *head barista*.

## 1.4 Ruang Lingkup

Untuk membuat aplikasi *website* ini akan menggunakan *NetBeans IDE 8.0* dengan menggunakan bahasa pemrograman *HTML, PHP, CSS* dan *JavaScript*. Untuk basis data nya akan menggunakan *XAMPP Control Panel v3.2.1*. Untuk perangkat keras yang dibutuhkan agar aplikasi dapat berjalan adalah sebagai berikut :

1. Perangkat keras :
  - a. *Processor Intel(R) Xeon(R) CPU E5606 @ 2.13GHz*
  - b. *Harddisk : minimum 1GB Disk Space*
2. Perangkat lunak
  - a. Fasilitas Email
  - b. *Apache 2.2+, mySQL 5.x+, PHP 5.2+, PhpMyAdmin*
  - c. *Linux hosting platform 32 bit / Windows 2008 Server*

Pengguna aplikasi ini terbagi menjadi empat jenis dua yaitu admin dan barista.

1. *Admin* dapat melakukan :

- a) Menambahkan Resep Standar – Standar Operasional  
Proses yang dilakukan untuk melakukan penambahan standar-standar operasional.
- b) Menghapus Resep Standar – Standar Operasional  
Proses yang dilakukan untuk melakukan penghapusan resep standar-standar operasional.
- c) Mengubah Resep Standar – Standar Operasional  
Proses yang dilakukan untuk melakukan perubahan resep standar-standar operasional.
- d) Mengelola *Admin*  
Proses yang dilakukan untuk melakukan penambahan, perubahan, dan penghapusan data *admin*
- e) Melihat Resep Standar Operasional Prosedur  
Proses yang dilakukan untuk melihat resep standar – standar operasional.
- f) Mengelola Penilaian Kinerja  
Proses yang dilakukan untuk menambah, menghapus, dan mengubah nilai kinerja dari barista.
- g) Membuat Laporan Penilaian Kinerja  
Proses yang dilakukan untuk melihat kinerja dari seorang *barista*.
- h) Mengelola Data *User*  
Proses yang dilakukan untuk menambah, menghapus, dan mengubah data dari *user*.

2. Barista dapat melakukan :

- a) Melihat Detail Resep Standar Operasional  
Proses yang dilakukan untuk melihat detail resep standar operasional.
- b) Mengubah Data *Barista*  
Proses yang dilakukan untuk melakukan perubahan data barista.
- c) Melihat Nilai Mutu Kinerja *Barista*  
Proses yang dilakukan untuk melihat nilai mutu berdasarkan kinerja barista itu sendiri.
- d) Mengubah Password  
Proses yang dilakukan barista untuk mengubah *password* untuk melakukan login.

### 1.5 Sumber Data

Data-data yang didapat dalam pembuatan aplikasi *quality control system* ini diambil dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari observasi langsung ke Koja Kafe. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari data-data juga didapatkan dari studi pustaka buku dan internet.

### 1.6 Sistematika Penyajian

#### BAB 1. Pendahuluan

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian Laporan Tugas Akhir.

#### BAB 2. Kajian Teori

Bab ini digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan sistem dan mendukung pembuatan sistem yang ada.

#### BAB 3. Analisis dan Rancangan Sistem

Bab ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana analisis keadaan, kebutuhan sistem, pembuatan sistem, *use case*, *activity diagram*.

#### BAB 4. Hasil Penelitian

Bab ini digunakan untuk menjelaskan perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan *User Interface Design* yang sudah dibuat.

#### BAB 5. Pembahasan dan Uji Coba Hasil Penelitian

Bab ini digunakan untuk menjelaskan rencana pengujian sistem serta testing akan diuji dan dilakukan.

#### BAB 6. Simpulan dan Saran

Bab ini digunakan untuk memberi kesimpulan dan kata-kata penutup dalam Laporan Tugas Akhir.

#### Daftar Pustaka

Bagian yang berisi tentang daftar sumber-sumber informasi yang digunakan untuk mendukung pembuatan proyek.

