



PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM RESERVASI ONLINE UNTUK PENINGKATAN LAYANAN PELANGGAN DI MEATGUY STEAKHOUSE II SCBD

Baren Maulana Wibowo¹, Dede Sunandar²

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang,
Tangerang Selatan, Indonesia

Email: barenmaulana@gmail.com

Abstrak Penelitian ini merupakan bagian dari laporan kerja praktek mahasiswa yang bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem reservasi online guna meningkatkan kualitas layanan pelanggan di restoran MeatGuy Steakhouse II yang terletak di SCBD, Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengembangan sistem dengan model Waterfall, yang meliputi tahapan analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Pada tahap analisis kebutuhan, dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan fungsional dan non-fungsional sistem melalui wawancara dengan pihak manajemen restoran serta survei terhadap pelanggan. Hasil dari analisis kebutuhan ini digunakan sebagai dasar dalam merancang sistem yang meliputi antarmuka pengguna, basis data, dan alur kerja reservasi. Implementasi sistem dilakukan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan framework Laravel, serta basis data MySQL. Pengujian sistem dilakukan dengan metode black-box testing untuk memastikan semua fitur berfungsi sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Selain itu, dilakukan juga uji coba pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem yang baru. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem reservasi online ini mampu meningkatkan efisiensi operasional restoran dan memberikan pengalaman reservasi yang lebih baik bagi pelanggan. Dengan adanya sistem reservasi online ini, diharapkan MeatGuy Steakhouse II SCBD dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan profesional, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Implementasi sistem ini juga diharapkan dapat menjadi contoh bagi restoran lain dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Kata kunci: Sistem reservasi online, layanan pelanggan, restoran, PHP, Laravel.

Abstract Abstract This research is part of a student practical work report which aims to design and implement an online reservation system to improve the quality of customer service at the MeatGuy Steakhouse II restaurant located in SCBD, Jakarta. The method used in this research is the system development method with the Waterfall model, which includes the stages of requirements analysis, system design, implementation, testing and maintenance. At the needs analysis stage, functional and non-functional system requirements were identified through interviews with restaurant management and customer surveys. The results of this needs analysis are used as a basis for designing a system which includes a user interface, database and reservation workflow. System implementation was carried out using the PHP programming language and the Laravel framework, as well as the MySQL database. System testing is carried out using the black-box testing method to ensure that all features function according to predetermined specifications. Apart from that, user trials were also carried out to measure the level of customer satisfaction with the new system. Test results show that this online reservation system is able to increase restaurant operational efficiency and provide a better reservation experience for customers. With this online reservation system, it is hoped that MeatGuy Steakhouse II SCBD can provide more responsive and professional service, as well as increase customer satisfaction and loyalty. It is also hoped that the implementation of this system can become an example for other restaurants in adopting technology to improve the quality of their service.

Keywords: Online reservation system, customer service, restaurant, PHP, Laravel.

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, industri restoran menghadapi tantangan baru yang mendorong transformasi besar dalam cara mereka beroperasi. Salah satu perubahan signifikan adalah kebutuhan untuk mengintegrasikan teknologi dalam operasional sehari-hari untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. MeatGuy Steakhouse II, yang terletak di jantung Sudirman Central Business District (SCBD), Jakarta, merupakan contoh terbaru dari usaha yang memahami pentingnya inovasi digital. SCBD dikenal sebagai pusat bisnis dan sosial yang sibuk, tempat berbagai restoran bersaing untuk menarik perhatian konsumen yang sibuk dan beragam.



Dalam konteks ini, Meatguy Steakhouse II yang dikelola oleh PT Daging Group Indonesia, menyadari bahwa pendekatan tradisional dalam sistem reservasi sudah tidak lagi memadai. Sistem pemesanan manual yang sebelumnya digunakan terbukti kurang efektif, seringkali menimbulkan kesalahan seperti overbooking dan duplikasi pemesanan yang tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional tetapi juga menurunkan kepuasan pelanggan. Selain itu, sistem manual juga membatasi kemampuan restoran untuk mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan, yang sangat penting untuk personalisasi layanan dan strategi pemasaran yang efektif.

Dalam industri yang sangat kompetitif, restoran yang tidak mengadopsi solusi digital berisiko tertinggal. Menyadari hal ini, Meatguy Steakhouse II memutuskan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem reservasi *online*. Sistem ini diharapkan tidak hanya memecahkan masalah operasional tetapi juga memungkinkan restoran untuk lebih mengenal pelanggannya melalui data yang terkumpul dari sistem tersebut.

Penggunaan teknologi informasi dalam sistem reservasi *online* menawarkan berbagai keuntungan. Pertama, dapat meningkatkan keakuratan dalam pengelolaan tempat duduk dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia. Kedua, sistem tersebut memungkinkan restoran untuk memberikan konfirmasi instan kepada pelanggan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Ketiga, dengan adanya database pelanggan, Meatguy Steakhouse dapat melakukan analisis perilaku konsumen dan menyesuaikan penawaran mereka sesuai dengan preferensi dan perilaku pelanggan.

Penerapan teknologi ini juga mencerminkan tren global dimana industri restoran terus beradaptasi dengan teknologi baru untuk meningkatkan layanan mereka. Studi menunjukkan bahwa restoran yang menggunakan teknologi reservasi dan manajemen pelanggan secara efektif dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan meningkatkan pendapatan secara signifikan. Dalam konteks Meatguy Steakhouse II, adopsi sistem ini tidak hanya tentang menjaga kepuasan pelanggan tetapi juga tentang posisi strategis dalam persaingan pasar.

Namun, pengimplementasian teknologi baru ini tidak tanpa tantangan. Isu seperti keamanan data pelanggan, integrasi dengan sistem POS yang sudah ada, dan pelatihan karyawan untuk adaptasi dengan sistem baru adalah beberapa hambatan yang harus diatasi. Keberhasilan penerapan sistem ini sangat bergantung pada seberapa baik tim teknologi dan manajemen restoran dapat bekerja sama untuk mengatasi tantangan ini.

Dengan melihat kebutuhan akan inovasi teknologi dalam operasional harian dan keunggulan kompetitif yang dapat ditawarkan oleh sistem reservasi *online*, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang bagaimana sistem ini dirancang dan diterapkan di Meatguy Steakhouse II. Studi ini akan menyediakan wawasan tentang proses perancangan, tantangan yang dihadapi, dan dampak dari implementasi sistem terhadap operasional restoran dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas pengaruh sistem reservasi *online* terhadap keputusan strategis dan operasional di Meatguy Steakhouse II, memberikan contoh nyata dari penerapan teknologi dalam industri restoran yang dinamis dan kompetitif.

2. METODE

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi yang mendalam dan rinci. Dalam wawancara, interaksi langsung memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi jawaban responden lebih lanjut. Kami melakukan wawancara tatap muka dengan manajer dan karyawan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, termasuk sejarah perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasi.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mencatat perilaku dan kejadian secara real-time. Kami melakukan observasi ke Meatguy SteakHouse II SCBD untuk memperoleh data, informasi dan mengamati aktivitas kerja dengan mencatat dan mendokumentasikan hasilnya.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

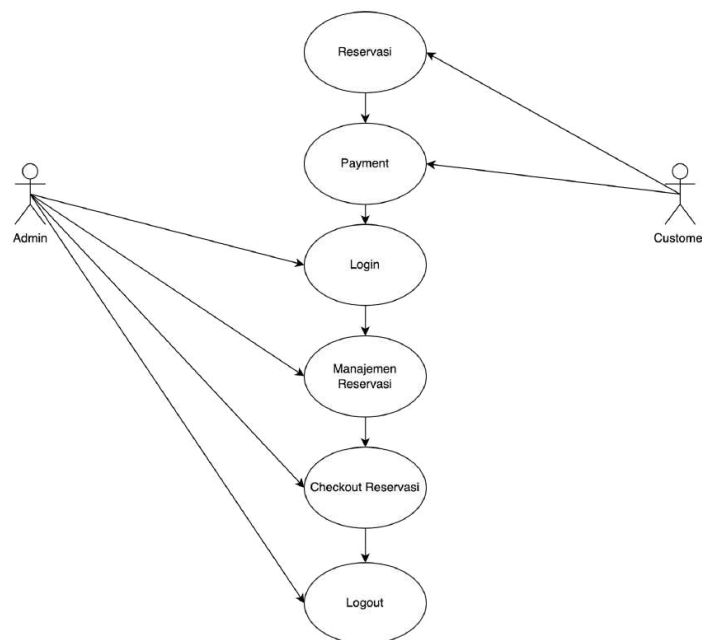
3.1 Analisa

Kerja praktek ini dilaksanakan di Meatguy Steakhouse II SCBD, dengan fokus utama pada pengembangan dan implementasi sistem reservasi online. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pelanggan. Proses pekerjaan mencakup beberapa tahapan utama:

1. Analisis Kebutuhan: Mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh Meatguy Steakhouse dalam sistem reservasi manual mereka, seperti overbooking, kesalahan pemesanan, dan ketidakmampuan dalam mengumpulkan data pelanggan.
2. Pengembangan Sistem: Mengimplementasikan desain sistem dengan menggunakan teknologi *web development*.
3. Pengujian Sistem: Melakukan pengujian sistem untuk memastikan bahwa semua fitur berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan restoran.
4. Implementasi dan Pelatihan: Mengimplementasikan sistem di Meatguy Steakhouse dan memberikan pelatihan kepada staf mengenai cara menggunakan sistem reservasi online.
5. Evaluasi dan Pemeliharaan: Mengumpulkan feedback dari pengguna sistem dan melakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan sistem tetap berjalan dengan baik dan melakukan pembaruan jika diperlukan.

3.2 UseCase

Use Case Diagram adalah satu jenis dari diagram UML (*Unified Modelling Language*) yang menggambarkan hubungan interaksi antara sistem dan aktor. Use Case Dapat mendeskripsikan tipe interaksi antara si pengguna sistem dengan sistemnya. Langkah awal untuk melakukan pemodelan perlu adanya suatu diagram yang mampu menjabarkan aksi aktor dengan aksi dalam sistem itu sendiri





Gambar 1. USeCase

Keterangan Use Case :

1. *Reservasi* : Customer dapat melakukan reservasi di frontend website meatguy.
2. *Payment* : Customer dapat melakukan pembayaran setelah mengisi form reservasi.
3. *Login* : Admin dapat melakukan login ke backend untuk manage reservasi customer.
4. *Manajemen Reservasi* : Admin dapat menambahkan, mengedit, menghapus data reservasi customer.
5. *Checkout Reservasi* : Admin dapat checkout reservasi agar sistem dapat otomatis mengirim notifikasi thank you and survey.
6. *Logout* : Admin dapat melakukan logout.

3.3 Pengujian Sistem

1. *Persiapan*
 1. Mengatur lingkungan pengujian yang menyerupai lingkungan produksi.
 2. Memastikan semua komponen sistem terintegrasi dengan baik, termasuk front-end, back-end, dan database.
2. *Pengujian Fungsi Utama*
 1. *Proses Reservasi*: Menguji alur reservasi dari pelanggan yang mengakses sistem, memilih waktu dan meja, hingga mendapatkan konfirmasi reservasi.
 2. *Pengelolaan Reservasi*: Menguji kemampuan staf untuk mengelola reservasi, termasuk mengedit, membatalkan, dan melihat detail reservasi.
 3. *Notifikasi*: Memastikan notifikasi email dan Whatsapp terkirim dengan benar kepada pelanggan dan staf.
 4. *Pembayaran*: Menguji proses pembayaran down payment menggunakan Virtual Account (VA) dan memverifikasi transaksi.

3.4 Implementasi dan Pengujian

Deployment

Menginstal sistem pada server produksi dan memastikan konfigurasi berjalan dengan benar.

Testing

Menguji kembali sistem dalam lingkungan produksi untuk memastikan tidak ada masalah yang muncul.

Sesi Pelatihan

Mengadakan pelatihan untuk staf yang mencakup penggunaan dasar sistem, penyelesaian masalah umum, dan best practices.

4. KESIMPULAN

- a. Meningkatkan Efisiensi Sistem Reservasi untuk Mengurangi Kesalahan dan *Overbooking*: Implementasi sistem reservasi online di Meatguy Steakhouse II SCBD telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam proses reservasi. Dengan penggunaan sistem digital, kesalahan manual seperti *overbooking* dan duplikasi pemesanan dapat diminimalisir. Sistem ini



- memungkinkan manajemen tempat duduk yang lebih akurat, memastikan bahwa setiap reservasi dicatat dan dikelola dengan baik.
- b. Pengumpulan dan Analisis Data Pelanggan untuk Peningkatan Layanan dan Pemasaran: Sistem reservasi online yang dikembangkan juga telah mempermudah pengumpulan dan analisis data pelanggan. Setiap reservasi yang dilakukan melalui sistem ini secara otomatis tercatat dalam database, yang dapat diakses dan dianalisis oleh manajemen restoran.
 - c. Integrasi Teknologi untuk Respons Cepat dan Adaptif terhadap Dinamika Kebutuhan Pelanggan: Integrasi teknologi dalam operasional Meatguy Steakhouse II SCBD memungkinkan restoran untuk merespons dengan cepat dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan.

REFERENCES

- Francis Ouellette (2016), *Ontario Institute for Cancer Research, CANADA. A Quick Introduction to Version Control with Git and GitHub*. PLoS Comput Biol 12(1): e1004668. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1004668>
- Mohammed Shamsul Arefeen, Michael Schiller (2019). *Continuous Integration Using Gitlab School of Computer science, Department of Science, University of Windsor, Windsor, Ontario, Canada*, 1 - 6.
- Ahmad Hanafie, Amaliah Chintami D.A, Nur Isnayanti B, Sulfitra (2023). PENGEMBANGAN WEBSITE YAYASAN AL-HIZAM MENGGUNAKAN FRAMEWORK NUXT JS. Jurnal Teknologi dan Komputer (JTEK), 247. <https://jtek.ft-uim.ac.id/index.php/jtek/article/view/114/78>
- Hendrikus Adi Purnama (2020), PENGEMBANGAN DAN MAINTENANCE APLIKASI KESEHATAN PADA PT. GLOBAL URBAN ESENSIAL, 1314. <https://e-journal.uaaj.ac.id/23340/1/1607090071.pdf>
- Ardian Dwi Praba, Maryanah Safitri (2020), STUDI PERBANDINGAN PERFORMANSI ANTARA MYSQL DAN POSTGRESQL, STMIK Nusa Mandiri Jakarta, 88.
- Nurul Musthofa, Mochamad Adhari Adiguna. (2022). Perancangan Aplikasi E-Commerce Spare-Part Komputer Berbasis Web Menggunakan CodeIgniter Pada Dhamar Putra Ccomputer Kota Tangerang. Jurnal Ilmu Komputer dan Science. 1(03), 199-207.
- Nina Gantina Kustian (2021). PENGGUNAAN METODE MIND MAPPING DALAM MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWA. Jurnal Inovasi Riset Akademik. 1(01), 30-37.