

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi adalah sesuatu yang bisa membantu seluruh manusia di seluruh dunia untuk membantu menjadi sarana untuk menjalankan kegiatan harian yang dikerjakan oleh manusia dalam bekerja maupun dalam pendidikan. Teknologi juga termasuk dalam sesuatu bidang ilmu pengetahuan untuk mempelajari suatu sistem yang terdapat dalam komputer ataupun laptop yang dan membuat suatu alat atau aplikasi yang terpasang dalam suatu jaringan untuk membantu atau memudahkan manusia dalam kegiatan setiap hari. Perkembangan zaman yang lebih modern maka teknologi juga semakin canggih dan lebih maju seperti lebih banyaknya media pendukung pekerja dan siswa atau mahasiswa dalam mengerjakan tugas (Maritsa et al., 2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang bisnis kafe saat ini telah menjadi kebutuhan yang penting bagi sebagian bidang bisnis tersebut. Kebutuhan informasi yang cepat, tepat dan akurat membuat teknologi menjadi semakin penting. Lokasi menjadi salah satu faktor penting untuk kemajuan suatu bisnis, dengan ditetapkan lokasi yang baik untuk kemajuan suatu bisnis, dengan ditetapkan lokasi yang baik untuk bisnis akan menambah keuntungan dari bisnis itu sendiri. Jurnal penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wowon Priatna dan Suryadi pada tahun 2019 dengan judul “Perancangan

Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Lokasi Dalam Perluasan Usaha Kafe Menggunakan *Analytical Hierarchy Process*". Penelitian ini menjelaskan tentang meningkatnya persaingan bisnis kafe yang semakin banyak, menuntut pemilik kafe untuk dapat meningkatkan peminat dan pelanggan dengan memprediksi lokasi yang layak dan strategis untuk membuka cabang. Pemilik kafe belum mempunyai metode yang tepat untuk menentukan rekomendasi pemilihan lokasi. Saat ini pemilik kafe dalam melakukan pemilihan lokasi hanya melakukan survey dan kemudian memilih lokasi yang menurutnya tepat berdasarkan beberapa kriteria sehingga pemilik kafe seringkali ragu-ragu dalam menentukan lokasi yang tepat, pemilihan lokasi bisnis yang tidak tepat dapat menyebabkan kebangkrutan atau kegagalan dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu metode dalam sistem pengambilan keputusan adalah *Analytical Hierarki Process* (AHP) (Priatna & Suryadi, 2019).

Berkumpul atau nongkrong di cafe telah menjadi kebiasaan bagi masyarakat Indonesia. Kebiasaan tersebut lahir dari perubahan gaya hidup masyarakat yang menginginkan sesuatu yang praktis dalam pemenuhan kebutuhan akan makanan dan minuman. Hal tersebut yang akhirnya mendorong para pelaku bisnis untuk merintis bisnis ritel dalam bidang kuliner berupa cafe dan resto. Banyaknya usaha serupa mewajibkan pemilik cafe untuk lebih memahami keinginan pasar sasaran secara lebih spesifik. Pemilik cafe harus memutar otak untuk menemukan cara untuk mendapatkan perhatian serta minat konsumen untuk mengunjungi cafe

mereka, hal ini dikarenakan banyak cafe yang menjual hal yang hampir sama (Sholihah, 2020).

Perkembangan bisnis Cafe di Indonesia saat ini khususnya dikota-kota besar semakin berkembang dengan pesat. Banyak bermunculan wirausahawan yang membuka usaha Cafe dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan (Sihombing et al., 2022). Selaju kopi merupakan kafe yang menyediakan berbagai macam varian minuman dan makanan. Tidak hanya itu, selaju kopi juga menyediakan tempat spot foto yang estetik untuk kalangan anak muda zaman sekarang kafe ini beralamat di Muara Bungo. Selaju Kopi menjadi tempat untuk bersantai yang diandalkan oleh kalangan anak muda. Setiap hari pelanggan berdatangan untuk membeli minuman ataupun makanan yang tersedia di kafe tersebut. Selaju kopi tidak pernah sepi dikunjungi oleh pelanggan, bahkan di hari liburpun tidak heran lagi jika ramai pelanggan. Pelanggan berdatangan dari berbagai macam daerah, dikarenakan Selaju Kopi merupakan kafe yang cukup terkenal di Kabupaten Bungo, selain minuman, makanan dan spot foto yang estetik, Selaju Kopi juga sering mengadakan event-event yang menarik perhatian anak-anak muda. Melihat antusiasnya para pelanggan Selaju Kopi yang berdatangan dari daerah manapun dan selalu didatangi pelanggan setiap harinya membuat pihak dan pemilik Selaju Kopi berfikir untuk menambah cabang barunya. Alasan kafe Selaju Kopi membuka cabang barunya adalah dikarenakan lokasi pada saat ini tidak terlalu besar untuk sebuah

kafe yang cukup terkenal di Kabupaten Bungo, selain itu kafe sudah menjadi gaya hidup diberbagai kalangan, termasuk pelajar, mahasiswa, pekerja kantoran dan masyarakat Bungo lainnya. Harga yang terjangkau dan pilihan menu yang cukup banyak, menjadi ketertarikan masyarakat Kabupaten Bungo pada kafe Selaju Kopi, tidak hanya itu, Selaju Kopi juga mengadakan akustik setiap Sabtu malam atau malam Minggu, hal inilah yang menjadi kafe Selaju Kopi selalu menjadi pilihan untuk tempat bersantai dan berkumpul, tidak heran jika pada malam hari sudah memasuki pukul 20.00 lokasi kafe pasti ramai pelanggan atau pengunjung dan seringkali pengunjung yang datang dipukul 21.00 tidak kedapatan tempat duduk dikarenakan lokasi sudah penuh dengan pengunjung atau pelanggan Selaju Kopi. Inilah yang menjadi alasan utama pihak kafe Selaju Kopi berniat untuk membuka cabang baru kafanya, didukung dari jumlah pengunjung yang tiap harinya banyak dan ditambah lagi lokasi kafe Selaju Kopi yang saat ini tidak bisa lagi diperluas karena keterbatasan luas lokasinya. Lokasi kafe dikarenakan saat ini tidak terlalu luas, pemilik Selaju Kopi mengalami kesulitan untuk upgrade. Padahal lokasi merupakan hal yang penting untuk melakukan perkembangan suatu bisnis kafe, oleh karena itu pihak Selaju Kopi ingin membuka cabang kafe untuk perkembangan Selaju Kopi tersebut. Pemilihan lokasi dengan cara menentukan kriteria-kriteria yang dibutuhkan untuk menentukan lokasi yang diinginkan, kriteria tersebut ialah, luas lokasi, jarak lokasi dari pusat kota, keamanan dari bencana alam, kemudahan transportasi dan harga

tanah/lokasi.

Sistem Pengambilan Keputusan merupakan metode yang digunakan pada komputerasi yang digunakan untuk mendukung penentuan, penilaian, dan tindakan yang diambil dalam suatu organisasi atau bisnis. Sistem pendukung keputusan menyaring dan menganalisis sejumlah besar data, mengumpulkan informasi komprehensif (menjelaskan informasi secara lengkap, luas, dan lebih rinci) yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah dalam pengambilan keputusan. Sistem pendukung keputusan (Spk) memberikan kemampuan khusus yang mendukung satu atau lebih tugas yang berkaitan dengan pengambilan keputusan, antara lain, intelijen dan analisis data, identifikasi dan desain alternatif, pilihan di antara alternatif dan implementasi keputusan (Hartini, 2020). AHP dikembangkan oleh Thomas L. Saaty pada awal tahun 1970. AHP didesain untuk membantu pengambil keputusan untuk menggabungkan faktor kualitatif dan faktor kuantitatif dari suatu permasalahan yang kompleks. Penggunaan AHP dalam berbagai bidang meningkat cukup signifikan, hal ini dikarenakan AHP dapat menghasilkan solusi dari berbagai faktor yang saling bertentangan. AHP diaplikasikan dalam bidang agrikultur, sosiologi, industri dan lain sebagainya (Mahendra & Ernanda Aryanto, 2019). *Analytical Hierarchy Process* salah satu metode Sistem Pendukung Keputusan yang dapat digunakan sebagai penentuan lokasi cabang Selaju Kopi berdasarkan kriteria yang ditentukan. Sehingga nantinya akan membantu pihak Selaju Kopi untuk menentukan lokasi yang terbaik.

Metode AHP merupakan sebagai metode yang cocok untuk kasus ini, dikarenakan AHP memecahkan permasalahan yang kompleks melalui pendekatan sistem dan pengintegrasian secara deduktif (solusi yang akurat), AHP mempertimbangkan konsistensi logis dalam penilaian yang digunakan untuk menentukan prioritas, metode AHP juga mampu menghasilkan hasil yang lebih konsisten dibandingkan dengan metode lainnya dan metode AHP memiliki sistem yang mudah dipahami dan digunakan.

Memilih sebuah lokasi harus terlebih dahulu mengetahui apa jenis bisnis atau usaha yang ingin dijalankan agar mengetahui hal apa yang ingin dipasarkan, hal apa saja yang mendukung dalam kemajuan, perkembangan pesat sebuah bisnis yang dijalankan dan jumlah pesaing manakah yang ingin dipenuhi hal tersebut diperlukan dalam sebuah manajemen bisnis, banyak para pemilik perusahaan besar yang ingin memasarkan produknya atau membuka cabang usahanya yang baru sangat memperhitungkan tempat atau lokasi yang akan dijadikan tempat berdirinya sebuah usahanya dikarenakan pemilihan lokasi sangatlah berpengaruh besar dalam marketing usahanya sehingga tidak jarang banyak pemilik perusahaan besar sanggup mengeluarkan biaya yang sangat besar kepada marketing penataan ruangan dalam memilih lokasi yang tepat dan baik (Lestari & Sudarsono, 2021). Lokasi usaha merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Lokasi adalah tempat dimana orang-orang berkunjung jika dikaitkan

dengan pemasaran lokasi merupakan tempat usaha beroperasi atau tempat usaha melakukan kegiatan yang mementingkan segi ekonominya. Seorang pemasar harus menentukan atau memilih lokasi penjualan strategis jika penjual tidak menghendaki kegagalan karena lokasi menentukan keberhasilan usaha atau sebaliknya. Pemilihan lokasi penjualan dapat ditinjau melalui lintasan masyarakat. Artinya bahwa, lokasi penjualan yang didirikan mudah dijangkau oleh masyarakat (Sumarni Saota et al., 2021).

Dari permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu **”PENENTUAN LOKASI CABANG BARU DALAM RANGKA PERLUASAN KAFE UNTUK OPTIMALISASI MANAJEMEN BISNIS PADA KAFE SELAJU KOPI MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang dijadikan sebagai perhatian dan menjadi titik fokus untuk diteliti lebih lanjut. Rumusan suatu masalah memiliki peran yang besar, selain membantu peneliti agar tetap melakukan penelitian juga menjadi mengatasi masalah yang dihadapi. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas pada laporan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan Sistem Pendukung Keputusan dengan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) untuk

menentukan lokasi cabang kafe Selaju Kopi?

2. Bagaimana metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) ini dapat membantu pihak Selaju Kopi dalam pengambilan keputusan untuk menentukan jenis dan kriteria lokasi yang tepat untuk kafe Selaju Kopi?
3. Bagaimana pengaruh metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) terhadap penentuan lokasi cabang kafe Selaju Kopi?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan sementara berdasarkan prediksi tentang hasil yang diharapkan dari penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Menerapkan Sistem Pendukung Keputusan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) diharapkan bisa memberikan keputusan mengenai penentuan lokasi cabang Kafe Selaju Kopi.
2. Menerapkan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) diharapkan membantu dalam meningkatkan kemajuan dan berkembang kafe Selaju Kopi dalam memudahkan dalam pemilihan lokasi cabang baru menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), menghasilkan sebuah sistem yang efektif dan efisien sehingga membantu pihak Selaju Kopi dalam pengambilan keputusan menentukan lokasi cabang Kafe Selaju Kopi dengan kriteria lokasi

yang tepat.

3. Diharapkan pengaruh metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) terhadap penentuan lokasi cabang baru Kafe Selaju Kopi adalah dapat memberi kemudahan dalam menentukan lokasi yang sesuai dengan kriteria yang tepat untuk Kafe Selaju Kopi.

1.4 Batasan Masalah

Adapun untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini. Peneliti memberikan batasan masalah yaitu, peneliti akan membuat sistem untuk melakukan pemilihan lokasi yang tepat dan strategis, menggunakan metode AHP dengan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Objek penelitian akan dilakukan pada Kafe Selaju Kopi, dan sistem yang akan dibuat nantinya akan berbasis website dengan bahasa pemrograman PHP serta *database MySQL*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru. Sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan sebagai pengembangan suatu tujuan yang ingin dicapai pada Kafe Selaju Kopi. Tujuan dalam melaksanakan penelitian ini yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Menerapkan Sistem Pendukung Keputusan dengan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) untuk menentukan lokasi cabang Kafe Selaju Kopi.

2. Memberikan kemudahan bagi Pihak Selaju Kopi dalam menentukan lokasi cabang Kafe Selaju Kopi menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*).
3. Menentukan kriteria-kriteria yang tepat pada lokasi cabang Kafe Selaju Kopi, dimana penentuan kriteria tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pendukung Keputusan.
4. Mengetahui pengaruh metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) terhadap penentuan lokasi cabang Kafe Selaju Kopi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu dengan dibuatnya perhitungan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) maka akan membantu pihak Selaju Kopi dalam menentukan lokasi yang akan dibangun cabang dari Selaju Kopi dengan hasil keputusan yang diperoleh. Pihak Selaju Kopi berkeyakinan bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci untuk keberhasilan Selaju Kopi dalam memperoleh keuntungan mempertahankan keberadaan dan mencapai pertumbuhan. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis karena dapat menambah wawasan keilmuan, pemikiran dan pengalaman dalam bidang Teknik Informatika, serta sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S-1) di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penulis akan memaparkan gambaran singkat mengenai objek penelitian ini. Objek penelitian yang dimaksud adalah Kafe Selaju Kopi,

yang dimana menjadi objek penelitian penulis pada saat ini. Berikut sekilas tentang Kafe Selaju Kopi.

1.7.1 Sekilas Tentang Kafe Selaju Kopi

Kafe Selaju Kopi yang beralamat di Jl. Imam Bonjol No.23, Pasir Putih, Kec. Pasar Muara Bungo, Kabupaten Bungo, Jambi 37214. Bintang merupakan pemilik kafe yang sudah berdiri sejak tahun 2020 dan saat ini memiliki 5 orang karyawan. Jam operasional Kafe Selaju Kopi yaitu setiap hari buka serta melayani pelanggan dari pukul 09.00 pagi hingga pukul 23.45 malam. Selaju Kopi sudah dikenal di Kabupaten Bungo sebagai kafe yang selalu diperbincangkan oleh kalangan anak-anak muda. Selaju Kopi sebagai kafe terbaik di Kabupaten Bungo dikarenakan pelayanannya yang ramah serta minuman dan makanan yang enak dan spot banyak foto yang membuat menarik perhatian anak-anak muda pada zaman sekarang.

1.7.2 Struktur Organisasi Kafe Selaju Kopi

Struktur organisasi adalah sistem yang digunakan untuk mendefinisikan dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang ditetapkan di masa depan, dengan adanya struktur organisasi diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab di Kafe Selaju Kopi. Adapun struktur organisasi Kafe Selaju Kopi dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Sumber: Kafe Selaju Kopi

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kafe Selaju Kopi

Gambar diatas adalah struktur organisasi dari kafe Selaju Kopi, yang nama pemiliknya adalah Bintang, Kemas Isryad sebagai (*CEO*), Dedy Pardaeman sebagai (*manager*), Aurelia sebagai (kasir), Syifa Amel sebagai (*head bar*), Alpin Juliansyah, Ariwidodo dan Reno Rinaldi sebagai (*bar*), Ranti dan Wella sebagai (*waitress*).

1.7.3 Visi Dan Misi Kafe Selaju Kopi

Visi merupakan suatu rangkaian kata yang didalamnya terdapat nilai inti dari suatu lembaga atau organisasi, visi menjadi tujuan masa depan suatu organisasi atau lembaga. Misi merupakan suatu langkah ataupun tahapan yang semuanya harus dilalui oleh lembaga atau organisasi yang bersangkutan untuk dapat mencapai visi yang utama. Adapun Visi dan Misi dari kafe Selaju Kopi adalah:

1. Visi

“Menjadikan Selaju Kopi sebagai tempat dan rasa untuk dikenang bagi

para pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang terbaik, rasa yang berkualitas serta tempat dan yang nyaman, sehingga menjadikan tempat pilihan utama untuk bersantai.”

2. Misi

- a. Berkomitmen untuk membentuk tim yang solid yang dapat melayani secara professional serta mempunyai etika bisnis yang baik.
- b. Menciptakan tempat yang nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang menunjang demi meningkatkan kenyamanan pelanggan. Kami berkeyakinan bahwa kepuasan pelanggan, adalah kunci untuk keberhasilan Selaju Kopi dalam memperoleh keuntungan, mempertahankan keberadaan dan mencapai pertumbuhan.

1.7.4 Tugas Dan Tanggung Jawab

Tugas dapat juga diartikan sebagai suatu pekerjaan dan tanggung jawab seseorang. Pekerjaan yang dibebankan sesuatu yang wajib dilakukan atau ditentukan untuk perintah agar melakukan sesuatu dalam jabatan tertentu. Contoh penerapan tugas dalam organisasi adalah adanya merupakan kegiatan yang telah direncanakan dalam sebuah organisasi. Berikut adalah uraian pekerjaan pada Kafe Selaju Kopi:

1. Pemilik mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. Bertanggung jawab terhadap seluruh asset kafe, baik itu asset financial maupun asset lainnya.

- b. Untuk menentukan arah kebijakan kafe.
 - c. Serta mengambil semua keputusan penting yang akan diambil.
 - d. Pengaturan gaji karyawan.
 - e. Serta memiliki hak penuh atas kepemilikan kafe.
2. CEO mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Mengatur perkembangan suatu kafe dan bersiap akan rencana jika terjadi hal yang tidak diinginkan.
 - b. Membangun strategi.
 - c. Memiliki rencana yang baik jika terjadinya hambatan.
3. Manager mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Mengarahkan usaha yang bertujuan membantu organisasi dalam mencapai sasarannya.
 - b. Mengelola pekerjaan.
 - c. Merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendaikan pekerja.
4. Kasir mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Mengelola transaksi pelanggan.
 - b. Melayani proses transaksi.
 - c. Memberi rekomendasi.
5. Head Bar mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab untuk memimpin atas barista dan area bar.
 - b. Bertanggung jawab atas standar rasa minuman dan makanan.
 - c. Melakukan inventory setiap malam.
 - d. Melakukan cek bahan dan barang-barang yang dibutuhkan keesokannya.
6. Barista mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Menyiapkan serta menyajikan kopi.
 - b. Menjaga kebersihan kedai kopi.
 - c. Menerima dan melayani pesanan pelanggan.
7. Waitress mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Melayani pelanggan.
 - b. Mencatat pesanan dan memastikan ketepatan pesanan.
 - c. Selalu memperhatikan customer.
 - d. Membersihkan area.
 - e. Menangani komplain pelanggan.