

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketika teknologi sudah masuk dalam kehidupan manusia. Informasi menjadi sangat cepat untuk didapatkan. Tentu juga ini menjadi suatu perubahan yang besar dalam kehidupan manusia. Dengan kemampuan untuk menghemat tenaga, waktu, dan biaya. Teknologi informasi sangat dibutuhkan di berbagai sektor. Perusahaan dan organisasi terus mengembangkan kecanggihan teknologi untuk mengoptimalkan operasional mereka. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, menyediakan layanan yang mudah, nyaman, cepat, dan akurat bagi konsumen adalah kunci untuk memperkuat hubungan perusahaan dan pelanggan.

Dalam industri kuliner, khususnya bisnis katering, persaingan yang semakin ketat mendorong para pelaku usaha untuk terus berinovasi. Perkembangan teknologi yang pesat menjadi pemicu bagi mereka untuk memperbarui sistem operasional yang ada. Langkah ini untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan sekaligus memperkuat posisi mereka di pasar. Penggunaan teknologi terkini merupakan langkah penting untuk keberlanjutan usaha katering di tengah persaingan yang semakin ketat.

Umami Nashwa *Catering* merupakan perusahaan yang fokus pada layanan *catering* makanan di wilayah Kupang dan sekitarnya. Sejak berdiri pada tahun 2010, Umami Nashwa *Catering* sudah banyak menyediakan berbagai paket katering

nasi box dan juga tumpeng untuk berbagai acara-acara tertentu seperti ulang tahun, pernikahan, dan aqiqah.

Dalam meningkatkan operasional bisnis, catering Ummi Nashwa menghadapi beberapa tantangan. Yaitu diantara informasi lengkap mengenai layanan Ummi Nashwa *Catering* belum tersebar luas di masyarakat Kota Kupang. Hal ini disebabkan oleh metode pemasaran masih mengandalkan dari mulut ke mulut, dan masih sedikit penggunaan media online seperti *whatsapp* dan *Instagram*. Akibatnya masyarakat Kota Kupang tidak banyak mengetahui tentang keberadaan dan layanan yang ditawarkan oleh catering. Berpengaruh juga ke kurangnya pemesanan.

Kendala dalam proses pemesanan catering di Ummi Nashwa adalah proses pencatatan informasi pesanan dan pelanggan di dalam catatan *handphone*. Hal ini disebabkan oleh kurangnya penggunaan teknologi yang memadai untuk mendukung implementasi sistem pemesanan yang otomatis. Akibatnya, terjadi kesalahan pencatatan dan ketidakakuratan dalam pelacakan pesanan.

Dalam proses pembayaran, ada dua cara pembayaran. Pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan uang tunai atau transfer bank. Penggunaan kwitansi kertas meningkatkan risiko kehilangan dokumen. Hal ini menimbulkan kesulitan melacak pembayaran secara akurat. Dengan demikian, mengurangi ketergantungan pada kwitansi kertas menjadi prioritas untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Dalam proses pembuatan laporan pemesanan, perusahaan masih menggunakan metode manual dengan mencatat secara manual dalam buku sebelum

memindahkan data ke dalam lembar *worksheet*. Pendekatan ini memakan waktu yang lama dalam pencatatan karena dilakukan dua kali pada pengelolaan laporan pembayaran atau pemesanan.

Dalam proses pembelian bahan baku, perusahaan masih belum memiliki sistem yang mengelola ketika pesanan masuk sehingga pembelian bahan baku terkadang dilakukan dengan ketidakpastian atau hanya dengan memperkirakan bahan baku yang dibutuhkan. Pencatatannya pun masih manual menggunakan kertas yang mengakibatkan risiko kehilangan atau rusak.

Belum ada sistem yang mengatur karyawan yang bertugas pada setiap pesanan. Kondisi ini menyebabkan ketidakjelasan dalam pembagian tugas, yang seringkali menimbulkan kebingungan di antara karyawan mengenai tugas masing-masing. Solusinya membuat sistem untuk mengatur penugasan karyawan. Seperti penempatan setiap karyawan untuk pesanan tertentu.

Belum ada pula sistem yang mengatur pengembalian alat prasmanan. Hal ini mengakibatkan dapat terjadinya kehilangan yang merugikan perusahaan karena alat prasmanan yang mahal. Daftar alat prasmanan juga masih ditulis secara manual yang mengakibatkan hilang atau rusak ketika ingin mengecek alat prasmanan setelah digunakan.

Solusi untuk mengatasi tantangan pada Ummi Nashwa *Catering* terkait akses informasi yang lengkap, proses pemesanan, pembayaran, laporan, pembelian bahan baku, serta proses penugasan karyawan dapat diimplementasikan melalui penggunaan aplikasi berbasis web. Aplikasi ini menyediakan platform yang dapat

diakses dengan mudah dari berbagai lokasi, serta memberikan solusi yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan kegiatan operasional perusahaan.

Dari permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian untuk Skripsi ini dengan judul “SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN CATERING UMMI NASHWA BERBASIS WEB” bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem yang dapat meningkatkan kemudahan dalam bisnis catering Ummi Nashwa.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah menjadi langkah awal untuk pemecahan masalah yang ada.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka muncul identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Informasi lengkap tentang Ummi Nashwa Catering belum tersebar luas di Kota Kupang karena masih mengandalkan pemasaran dari mulut ke mulut dan meskipun sudah menggunakan media sosial seperti instagram dan facebook, informasi yang disajikan kurang lengkap.
2. Proses pemesanan saat ini masih dilakukan secara manual dengan mencatat informasi pesanan di dalam catatan *handphone* dan juga harus menghubungi perusahaan terlebih dahulu. Akibatnya membutuhkan

waktu yang lama dalam konfirmasi pesanan, rentan lupa atau hilang catatan yang disimpan.

3. Proses pembayaran masih menggunakan kwitansi. Akibatnya risiko kwitansi rusak atau hilang, dan kesulitan mencari dan mengelola bukti pembayaran.
4. Proses pembuatan laporan masih mengandalkan penulisan manual dan penginputan data ke dalam lembar *worksheet*. Akibatnya pencatatan harus dilakukan berulang sebanyak dua kali. Hal ini membuat pekerjaan menjadi lebih lama.
5. Sistem yang memproses bahan baku yang dibutuhkan saat terjadi pemesanan catering belum tersedia. Akibatnya pembelian bahan baku dilakukan dengan ketidakpastian atau hanya dengan memperkirakan bahan baku yang dibutuhkan. Dan juga kesulitan mengelola persediaan bahan baku.
6. Belum adanya sistem yang dapat mengatur tugas dari karyawan. Hal ini menyebabkan kebingungan mengenai penempatan tugas masing-masing karyawan pada pesanan tertentu.
7. Belum adanya sistem yang mengatur pengembalian barang pada menu paket prasmanan. Alat prasmanan yang hilang mengakibatkan kerugian finansial pada perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah sebelumnya, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara meningkatkan penyebaran informasi tentang Ummi Nashwa *Catering* di masyarakat Kota Kupang?
2. Bagaimana merancang sistem pemesanan yang lebih efisien dan akurat untuk mengurangi risiko kesalahan dalam penulisan pesanan serta mempercepat konfirmasi pesanan?
3. Bagaimana cara mengurangi risiko hilang atau rusaknya kwitansi yang digunakan dalam proses pembayaran catering?
4. Bagaimana cara mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan transaksi yang saat ini mengandalkan penulisan manual dan penginputan data ke dalam lembar Excel?
5. Bagaimana membangun sistem yang dapat mengelola persediaan bahan baku agar pembelian bahan baku sesuai dengan kebutuhan pesanan?
6. Bagaimana merancang sistem penugasan karyawan yang efektif untuk setiap pesanan?
7. Bagaimana merancang sistem pengelolaan pengembalian alat prasmanan untuk mengurangi kerugian akibat alat yang hilang atau rusak?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dalam penelitian dari Sistem Informasi catering pada Ummi Nashwa Catering adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi yang terkomputersisasi untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional bisnis catering. Dengan menggunakan sistem informasi berbasis komputer diharapkan pihak catering dapat lebih murah menjalankan bisnis.

1.3.2 Tujuan Penelitian

berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk merancang dan membuat penyebaran informasi tentang Ummi Nashwa *Catering* di Kota Kupang.
2. Untuk merancang sistem informasi yang dapat menyimpan data proses pemesanan di Ummi Nashwa *Catering*.
3. Untuk merancang dan membangun sistem informasi metode pembayaran yang lebih aman dan efisien, guna mengurangi risiko hilang atau rusaknya kwitansi, seperti penggunaan pembayaran elektronik.
4. Untuk merancang sistem informasi pencatatan transaksi otomatis guna mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan manual.

5. Untuk merancang sistem informasi pencatatan pembelian bahan baku yang terkomputerisasi.
6. Untuk merancang sistem informasi penugasan karyawan yang efektif dan terstruktur untuk setiap pesanan.
7. Untuk merancang sistem pengelolaan pengembalian alat prasmanan yang dapat mengurangi kerugian perusahaan akibat alat yang hilang atau rusak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Praktis

Kegunaan praktis yang dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi perusahaan Ummi Nashwa Catering. Sistem informasi penjualan yang telah terkomputerisasi ini dirancang untuk meningkatkan kemudahan perusahaan dalam mengelola pemesanan katering dan memantau laporan transaksi secara lebih efektif dan efisien
2. Bagi konsumen. Pelanggan dapat mengakses informasi berbagai paket katering yang tersedia beserta daftar harga secara langsung. Pelanggan juga dapat melakukan pemesanan dan pembayaran tanpa perlu melakukan komunikasi chat dengan pemilik layanan.

1.4.2 Akademis

Kegunaan akademis yang dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi Pengembang Ilmu. Memberikan masukan sekaligus memberikan pengetahuan secara teori atau praktik, sehingga dapat mendukung pengembangan sistem informasi.
2. Bagi Peneliti Lain. Hasil penelitian ini dapat berkontribusi bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian di bidang yang sama.
3. Bagi penulis. Menambah wawasan dengan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan.

1.5 Batasan Masalah

Penetapan batasan masalah sangat penting. Batasan masalah berfungsi sebagai paduan untuk membatasi lingkup penelitian dan mengklarifikasi arah yang akan diambil. Dengan adanya batasan masalah, penelitian dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai. Adapun batasan masalah tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Sistem yang akan dibuat hanya mengelola proses penyebaran informasi, pemesanan, pembayaran, pembuatan laporan, pembelian bahan baku, dan jadwal dan alokasi karyawan pada prasmanan, tumpeng, dan nasi kotak.
2. Pembuatan laporan meliputi laporan order dari pelanggan, laporan pembelanjaan bahan baku, laporan order yang sudah dan belum dikerjakan,

laporan pelanggan yang sudah dan belum melakukann pembayaran DP/lunas, laporan karyawan yang bertugas.

3. Layanan pemesanan dan pengiriman catering hanya berlaku di kota Kupang.
4. Proses verifikasi pembayaran masih dilakukan secara manual oleh manager. Manager memeriksa bukti pembayaran yang diunggah melalui aplikasi.
5. Aplikasi hanya menerima pembayaran melalui transfer bank.
6. Pelanggan melakukan pemesanan maksimal 3 hari sebelum pengiriman. Dan pesanan akan diperiksa terlebih dahulu oleh manager untuk dilakukan persetujuan.
7. Jadwal pengiriman tidak dapat diubah setelah melakukan pembayaran.
8. Pembayaran DP bisa dilakukan 50% terlebih dahulu, waktu pembayaran DP 1 x 24 jam. Pelunasan harus dilakukan dua hari sebelum pembuatan pesanan.
9. Pemesanan tidak dapat dibatalkan ketika sudah melakukan DP. Jika dilakukan pembatalan maka uang DP hangus.
10. Pengiriman paket catering sudah ditentukan oleh pelanggan, tanggal dan jam pengirimannya.
11. Biaya pengiriman sudah termasuk biaya pesanan paket makanan.
12. Minimal order untuk setiap pesanan paket catering nasi kotak dan prasmanan adalah 20 orang/porsi dan maksimal order adalah 400

orang/porsi. Minimal order untuk setiap paket catering tumpeng adalah 1 paket dan maksimal order adalah 5 paket.

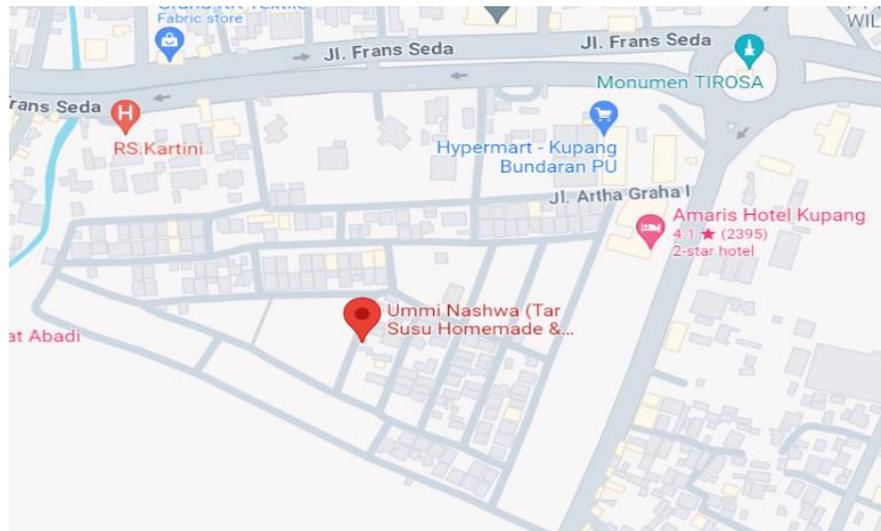
13. Sistem hanya membuat daftar barang prasmanan yang dipinjam ketika pesanan prasmanan masuk, serta menghitung barang kembali.
14. Pembelian bahan baku dilakukan ketika terdapat pesanan masuk dan telah lunas.
15. Pembayaran denda pada alat/barang prasmanan yang rusak/hilang dilakukan setelah selesai acara dan dibayar tunai kepada petugas koordinator barang.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut ini adalah lokasi dan waktu penelitian dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berlangsung di Ummi Nashwa Catering, yang beralamat di Artha Graha 8. Blok K no 18, Tuak Daun Merah, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. 85228.



Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2024																				
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Identifikasi kebutuhan	■	■																			
	Obeservasi			■	■																	
	wawancara			■	■																	
2	Pembuatan Prototype					■	■	■	■													
	Perancangan Prosedur									■	■											
	Perancangan Diagram										■	■										
	Perancangan Program											■	■	■	■	■	■					
3	Pengujian Prototype																	■	■	■	■	
4	Memperbaiki Prototype																	■	■	■	■	

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut adalah garis besar sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini akan diuraikan mengenai metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian termasuk mengenai data-data yang digunakan beserta sumber dari datanya.

BAB III Objek dan Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan mengenai berbagai aspek, termasuk objek penelitian yang meliputi sejarah, visi, dan misi. Serta struktur organisasi beserta uraian tugasnya. Selain itu, akan dibahas pula metode penelitian yang digunakan, termasuk pendekatan dan pengembangan sistem, serta pengujian perangkat lunak. Terakhir, akan dilakukan Analisis Sistem yang Berjalan, mencakup Analisis Dokumen, Analisis Proses yang sedang berjalan, dan Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bagian ini akan mengulas tentang usulan perancangan sistem, perancangan antarmuka, perancangan konstruksi jaringan, serta proses pengujian rancangan sistem dan implementasinya.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bagian ini akan berisi kesimpulan dari proses perancangan sistem informasi yang telah dijabarkan, serta saran yang perlu diperhatikan guna mendukung perkembangan di masa yang akan datang.