

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan yang baik untuk pelanggan merupakan kunci utama menuju kesuksesan dalam persaingan bisnis dibidang kuliner. Dengan memberikan pelayanan yang baik pelanggan akan merasa senang dan dengan pelayanan yang baik pula tentu pelanggan akan selalu percaya untuk terus menggunakan produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Adanya kepercayaan dari pelanggan tentu akan memberikan keuntungan tersendiri bagi instansi atau perusahaan[1].

Dalam dunia usaha, baik perusahaan maupun sektor lainnya dituntut untuk melakukan inovasi dalam menarik konsumen. Karena pasalnya, dalam hal pelayanan, mayoritas konsumen membutuhkan kemudahan dan efisiensi dalam pemesanan. Berdasarkan pengamatan beberapa toko kue masih menggunakan cara konvensional dalam pelayanan pemesanan terhadap konsumen. Pemesanan oleh konsumen biasanya dilakukan dengan menelepon atau mendatangi langsung toko kue. Cara tersebut kurang efektif karena informasi yang diperoleh konsumen sangat terbatas, pelanggan tidak mengetahui menu yang tersedia dan harga yang ditawarkan oleh toko kue sehingga membutuhkan waktu yang lama saat proses pemesanan. Maka dari itu dilakukan terobosan baru dengan memanfaatkan internet untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dengan menerapkan aplikasi pemesanan kue secara online dan informasi mengenai toko kue, yaitu pelanggan dapat melihat informasi toko kue dan memesan kue secara online, dan pesanan tersebut diantar langsung kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan penyampaian informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas, baik bagi pelanggan maupun pihak toko kue.

Salah satu penelitian yang dijadikan referensi adalah “Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Eletronic Pada Kantin XYZ, pada penelitian ini membahas tentang rancangan pembayaran secara elektronik, dimana dalam transaksi lebih cepat dan efisien. Namun pada penelitian tersebut terdapat kekurangan, berupa

konsumen tetap melakukan pembayaran pada tempat lokasi pembelian dan ada kemungkinan terjadi antrian konsumen dalam pembayaran.[2]

Berdasarkan masalah di atas perlunya dibangun sistem pemesanan kue ini yang diharapkan memberi manfaat, yaitu informasi mengenai toko kue dapat diakses melalui internet, dapat memenuhi kebutuhan pesanan pelanggan dengan lebih cepat, sebagai media promosi untuk dapat lebih meningkatkan jumlah pelanggan sehingga berdampak meningkatnya keuntungan bagi toko kue.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dalam pembuatan aplikasi pemesanan kue ini ialah membangun sebuah aplikasi yang dapat melakukan pemesanan kue secara online. Sedangkan tujuan dari dibangunnya aplikasi pemesanan kue adalah:

1. Membangun aplikasi yang mampu memberikan informasi mengenai toko kue.
2. Membangun aplikasi yang mampu melakukan pemesanan kue secara *Online*.
3. Membangun aplikasi yang mampu memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi dan pemesanan terhadap toko kue.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada pembuatan sistem pemesanan kue ini sebagai berikut:

1. Software pembangun aplikasi adalah *Visual Studio Code* dengan database menggunakan MySQL.
2. Pemesanan minimal 3 hari sebelum pengiriman.
3. Pengerjaan pembuatan kue membutuhkan waktu 3 hari.
4. Biaya kiriminan pesanan sudah ditetapkan untuk wilayah Bandung.
5. Memberikan notifikasi berupa Pesan Aplikasi Whatsapp kepada admin ketika melakukan pemesanan dan terhadap konsumen ketika pesanan sudah dikirim.

## **1.4 Metode Penelitian**

Untuk memudahkan di dalam pelaksanaan penelitian ini, diperlukan sebuah metode penelitian yang akan diselesaikan secara bertahap. Metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. **Studi Pustaka**  
Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari referensi, membaca, mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah dalam pengerjaan penelitian sesuai dengan kebutuhan.
2. **Perancangan Sistem**  
Merancang aplikasi pemesanan kue yang akan dibangun berdasarkan data dan referensi yang telah didapat.
3. **Implementasi**  
Menerapkan aplikasi yang telah dirancang serta diuji sistemnya untuk dibuktikan kecocokannya dan diverifikasikan ke dalam aplikasi yang akan dirancang.
4. **Pengujian**  
Menguji aplikasi yang telah diterapkan dan mengambil data-data yang diperlukan untuk dianalisa dan diambil beberapa kesimpulan.
5. **Analisa dan Kesimpulan**  
Hal ini dilakukan dengan membuat laporan dari hasil perancangan dan pembangunan aplikasi, kemudian dilakukan analisa kerja pada aplikasi tersebut.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan dan pemahaman materi serta untuk memberi gambaran mengenai skripsi ini, maka akan diuraikan sistematika penulisan skripsi ini.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang latar belakang, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II DASAR TEORI**

Menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan pembuatan aplikasi pemesanan kue.

#### **BAB III PERANCANGAN SISTEM**

Menjelaskan tentang gambaran umum sistem yang dirancang serta diimplementasikan berupa diagram blok, pemodelan menggunakan UML, *use case*

*diagram, activity diagram, sequence diagram class diagram, ERD, dan perancangan antarmuka.*

#### **BAB IV PENGUJIAN DAN ANALISA**

Menjelaskan tentang hasil pengujian yang didapat serta analisa dari hasil pengujian tersebut.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Memuat kesimpulan tentang hasil pengujian dan analisa pada BAB IV dan saran yang memuat tentang hal-hal yang perlu dikembangkan lebih lanjut ataupun sebagai pembandingan dari hasil yang sebelumnya telah didapat.