BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sarana komunikasi atau pertukaran informasi yang cepat dan mudah menjadi hal yang banyak dibutuhkan pada saat ini, dan hal ini ditunjang oleh kemajuan teknologi yang semakin meningkat. Pada zaman sekarang teknologi telah bertumbuh sangat pesat dan semua lapisan masyarakat juga telah mulai membutuhkan teknologi untuk keperluan mereka. Baik itu untuk keperluan pribadi atau perusahaan. Teknologi yang sangat diperlukan di masyarakat adalah komputer. Karena komputer memiliki kelebihan – kelebihan yang sangat diperlukan, baik dalam penyajian, tampilan, kualitas, media penyimpanan yang relatif lebih aman dan juga memiliki kapasitas penyimpanan data yang besar. Contoh kegunaan komputer disuatu perusahaan adalah untuk mendapatkan informasi tentang laporan pekerjaan. Perusahaan membutuhkan suatu sistem informasi yang berbasiskan komputer untuk mengolah data yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.

Sejalan dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan informasi tidak saja pada isinya. Akan tetapi juga pada kecepatan mendapatkan informasi tersebut. Setiap individu atau kelompok membutuhkan sebuah informasi yang terjadi pada suatu kejadian atau kondisi yang terjadi. Kecepatan memperoleh informasi tersebut mejadi kunci untuk melanjutkan keberhasilan dalam langkah berikutnya.

Treehouse Cafe adalah sebuah *cafe* yang berkonsep rumah pohon. *Treehouse Cafe* terletak di jalan Hasanudin No.5 Bandung. *Cafe* ini biasa ramai dikunjungi konsumen pada saat siang dan malam hari. Karena letaknya di daerah kampus, maka makanan dan minuman di cafe ini disesuaikan dengan harga mahasiswa.

Cara pemesanan makan dan minuman di *cafe* ini masih menggunakan cara *manual* atau menggunakan kertas untuk menulis pesanan. Pada saat konsumen datang, pelayan akan menghampiri ke meja konsumen lalu menulis pesanan konsumen. Setelah pesanan konsumen ditulis, pelayan akan mengirim daftar pesanan ke dapur melalui komputer yang telah disediakan. Komputer ini telah terhubung dengan komputer dapur. Dimana di komputer dapur sudah ada kepala dapur yang mengoperasikan komputer tersebut. Hal ini dilakukan supaya pelayan tidak perlu ke dapur lagi. Akan tetapi walaupun sudah menggunakan komputer yang sudah terkoneksi, sitem yang ada di *Treehouse* kurang efektif. Jika pada saat ramai pengunjung, akan ada konsumen yang menunggu pelayan untuk dilayani. Hal ini terjadi karena, pelayan di *Treehouse Cafe* tidak begitu banyak.

Untuk mengatasi masalah ini, penulis mencoba untuk membuat pilihan alternatif. Penulis akan membuat *website* berbasis *intranet*. *Intranet* adalah sebuah jaringan komputer berbasis protokol TCP/IP seperti *internet* hanya saja digunakan dalam *internal* perusahaan. *Intranet* menjadi solusi dalam memperoleh akses informasi yang cepat. *Website* atau *web* merupakan sebuah sarana yang dapat dijadikan media dalam menyajikan informasi dari meja konsumen ke kepala dapur (*Sous Chef*). Melalui *website* segala informasi

dapat digali oleh staf yang berwenang untuk mendapatkan informasi yang diinginkannya.

Penulis menyadari bahwa pilihan alternatif (*website* berbasis *intranet*) ini membuat biaya lebih banyak keluar, dibandingkan menggunakan tenaga kerja karyawan. Tetapi pilihan alternatif ini dapat membuat *Treehouse Cafe* kelihatan lebih modern.

Dari penjelasan diatas maka penulis mengambil studi kasus untuk skripsi dengan judul "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN KONSUMEN BERBASIS INTRANET PADA *TREEHOUSE CAFE* BANDUNG".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi dan dirumuskan beberapa masalah yang akan dijadikan dasar dalam penyusunan Skripsi ini. Berikut identifikasi dan rumusan masalah yang telah dibuat oleh si penulis.

1.2.1 Identikasi Masalah

Menurut hasil pengamatan dan identifikasi masalah yang dilakukan penulis di bagian pelayanan pesanan di *Treehouse Cafe*, adalah sebagai berikut:

1) Pemesanan makanan dan minuman yang dilakukan di *Treehouse Cafe* masih cara *manual* atau menggunakan kertas untuk mencatat pesanan konsumen.

2) Kurang cepatnya penyampaian informasi pesanan makanan dan minuman ke dapur, sehingga konsumen bisa lama menunggu.
3) Bagian kasir masih membutuhkan kertas daftar pesanan untuk menghitung biaya dan ini menyebabkan penumpukan kertas di bagian kasir.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari masalah – masalah yang timbul di *Treehouse Cafe* terutama pada bidang pelayanan konsumen, dapat diambil perumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pemesanan makanan yang berbasis *website* dapat mempermudah penyampaian informasi *list* pesanan kepada juru masak di dapur?
2. Ketika konsumen banyak, bagaimana caranya supaya konsumen tidak menunggu terlalu lama?
3. Bagaimana kasir mengetahui makanan yang dipesan tanpa adanya kertas daftar pesanan di bagian kasir?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dari identifikasi dan rumusan masalah yang telah dibuat oleh maka si penulis dapat membuat maksud dan tujuan diadakannya penelitian ini. Berikut maksud dan tujuan penelitian yang telah dibuat oleh si penulis.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun suatu sistem informasi *order center* di bagian antara konsumen dan kepala dapur yang dapat dijadikan media informasi yang efektif dan efisien dari segi waktu, biaya, dan jumlah tenaga kerja yang melayani secara langsung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Merancang proses pengelolaan sistem informasi *order center* yang akan disajikan secara *online,* sehingga memberikan kemudahan dalam proses pemesanan makanan.
2) Mempercepat proses peyampaian informasi dari konsumen kepada kepala dapur, sehingga dapat memberikan informasi setiap waktu tanpa ada batasnya.
3) Membantu bagian kasir untuk menghitung biaya pesanan secara komputerisasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Disamping untuk sebagai pembuatan Skripsi, penelitian ini juga berguna untuk kegunaan lain. Seperti kegunaan praktis dan keguanaan akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Memberikan kemudahan kepada kepala dapur dalam menerima informasi pemesanan makanan dari konsumen.

2. Memberikan kemudahan kepada konsumen dalam memesan makanan. Konsumen tidak perlu menunggu atau memanggil pelayanan untuk memesan makanan.
3. Memudahkan pekerjaan pelayan.
4. Memudahkan kasir dan kepala dapur dalam membuat laporan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Dapat merealisasikan ilmu yang telah dipelajari dari bangku kuliah terhadap studi kasus permasalahan yang ada di dunia nyata.
2. Melatih penulis dalam mengembangkan kecakapan antar personal dalam mengatasi setiap permasalahan yang ada, mulai dari analisis, perancangan sampai dengan *testing* dan implementasi.

1.5 Batasan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan pada identifikasi dan rumusan masalah, sehingga didapat beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Sistem hanya bisa diakses di *Treehouse Cafe* saja, karena sistem yang dibuat bersifat *intranet.*
2. Pengguna yang menggunakan sistem ini diasumsikan hanya tiga, yaitu konsumen, kepala dapur sebagai administrator dan kasir.
3. Setiap pengunjung diasumsikan dapat mengoperasikan komputer.
4. Ada operator yang bertanggung jawab jika ada keluhan sistem.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian disebuah *cafe,* yang bernama *Treehouse Cafe* yang beralamat di jalan Hasanudin No. 5 Bandung. Dan jadwal penulis melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan penelitian

No.	Kegiatan	September 2010				Oktober 2010					November 2010				Desember 2010				Januari 2011				
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Wawancara																						
2	Observasi																						
3	Mengidentifikasi kebutuhan																						
4	Membuat *prototype*																						
5	Menguji *prototype*																						
6	Memperbaik *prototype*																						
7	Implementasi																						