BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Menurut Kedutaan Besar Republik Indonesia (KEDUBES RI) yang terletak di Seoul Korea Selatan menyatakan bahwa Indonesia melakukan berbagai kerjasama dengan Korea dalam beberapa sektor seperti politik, ekonomi, sosial budaya dan ketenagakerjaan. Sektor-sektor tersebut memiliki berbagai tujuan yang di apresiasikan dalam berbagai bentuk perjanjian dan acara-acara. Hal ini memicu pertambahan penduduk Indonesia di Korea Selatan.

Pemicu pertambahan penduduk misalnya pada sektor ketenagakerjaan, KEDUBES RI menyatakan bahwa Korea Selatan sebagai negara industri mendatangkan tenaga kerja asing untuk menjalankan mesin-mesin produksinya. Disamping kurangnya angkatan kerja yang tersedia, masyarakat Korea Selatan yang sudah mempunyai tingkat kemakmuran yang tinggi umumnya kurang berminat untuk bekerja di sektor industri terutama bagian pekerjaan yang berkategori *Dangerous*, *Dirty*, dan *Difficult* (3D).

Untuk memenuhi kebutuhan sektor industri yang sebagian besar adalah usaha kecil dan menengah maka dibukalah pintu masuk bagi tenaga kerja asing. Salah

satunya tenaga kerja asing dari Indonesia. Sampai akhir 2014 terdapat sekitar 35ribu tenaga kerja Indonesia di Korea Selatan.

Jumlah tersebut hanya dalam sektor ketenagakerjaan saja, belum lagi bentuk kerjasama dalam sektor lain seperti sektor sosial budaya yang terdiri dari berbagai bidang. Dalam bidang pendidikan saja, jumlah mahasiswa atau pelajar Indonesia terus meningkat. Tahun 2004 jumlah mahasiswa Indonesia di Korea Selatan hanya sekitar 70 orang kemudian meningkat menjadi 1200 orang sampai bulan november 2014.

Banyaknya jumlah warga Indonesia berpengaruh terhadap perkembangan jenis bisnis di Korea Selatan. Seperti misalnya dalam bisnis berjenis pelayanan, baik perusahaan lokal maupun internasional memberikan sarana kemudahan bagi warga Indonesia dalam bentuk pelayanan yang menggunakan Bahasa Indonesia.

Tidak hanya bisnis dalam bentuk pelayanan tetapi juga berpengaruh terhadap bisnis penjualan produk Indonesia, yang salah satunya adalah restoran. Bisnis merupakan aktivitas untuk mendapatkan keuntungan. Banyaknya Warga Indonesia di Korea Selatan merupakan peluang kesuksesan bisnis restoran yang menyajikan makanan dan minuman khas Indonesia.

Restoran yang menyajikan makanan dan minuman khas Indonesia tersebar di berbagai daerah Korea Selatan. Restoran - restoran tersebut merupakan restoran yang yang tidak jarang didatangi pengunjung, terutama warga Indonesia. Agar dapat

bersaing tentu restoran – restoran tersebut harus memiliki kelebihan agar dapat menarik pengunjung.

Oleh karena itu restoran - restoran tersebut tidak hanya menyajikan makanan dan minuman khas Indonesia yang enak dan higienis tetapi juga didesain dan diatur agar dapat memberikan suasana khas Indonesia atau hingga pengunjung merasa nyaman. Hal – hal yang didesain dan diatur tersebut mulai dari pemasangan fasilitas hingga pada sistem pelayanannya.

Dalam hal ini penulis ingin meneliti sistem pelayanan yang digunakan pada salah satu restoran yang menyajikan makanan dan minuman khas Indonesia. Restoran tersebut adalah Restoran Krakatau yang terletak di kawasan Kota Gimhae Korea Selatan. Dalam hal pelayanan yang digunakan restoran ini meliputi, pemesanan, penyajian dan pembayaran makanan dan minuman.

Pertama pemesanan, restoran ini menggunakan sistem pemesanan secara manual, yaitu dengan mengisi kertas menu berisi daftar makanan dan minuman yang disediakan dan perlu diambil langsung oleh pelanggan di meja kasir. Cara mengisi kertas menu yaitu menulis nama pelanggan dan menandai nama makanan dan minuman yang ingin dipesan.

Kedua dalam hal penyajian, bagian dapur menyiapkan pesanan berdasarkan kertas menu yang diberikan pelanggan. Jika pesanan sudah siap, bagian dapur akan memberikan pesanan dan kertas menu pesanan kepada pelayan. Kemudian pelayan

akan memanggil nama pelanggan sesuai pada kertas menu agar dapat mengantarkan pesanan sesuai keberadaannya.

Ketiga dalam hal pembayaran, pelanggan datang ke bagian kasir. Pelanggan menyebutkan kembali pesanan yang suda di santap kepada kasir. Kemudian kasir akan menghitung total harga yang perlu dibayar oleh pelanggan.

Dalam sistem pelayanan tersebut, penulis menemukan beberapa permasalahan. Permasalahannya yaitu penggunaan waktu dan data yang digunakan oleh sistem yang sedang berjalan kurang digunakan secara efektif dan efesien. Kemudian dalam sistem pelayanan, seharusnya pelanggan dilayani dengan baik. Namun dalam sistem yang sedang berjalan pelanggan banyak melakukan aktivitas secara mandiri.

Aktivitas secara mandiri yang dimaksud yaitu pelanggan perlu mendatangi sendiri ke setiap bagian untuk melakukan pemesanan. Kemudian pelanggan juga harus mengingat makanan dan minuman apa yang telah disantap untuk disebutkan kepada kasir, karena kasir tidak memiliki daftar pesanan pelanggan yang akurat.

Suatu bisnis tentu harus memiliki manfaat bagi para pelakunya, begitu pula dengan restoran. Restoran bukan hanya mendapatkan keuntungan dari pelanggan tetapi restoran juga harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap pelanggan. Hal – hal tersebut sangat berpengaruh pada kesuksesan suatu restoran.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis berpikir penggunaan sistem pelayanan yang terkomputerisasi dapat menjadi solusi terhadap permasalahan tersebut.

Oleh karena itu penulis memutuskan untuk membuat skripsi dengan judul "**SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN TRANSAKSI PEMESANAN DI RESTORAN KRAKATAU KOTA GIMHAE, KOREA SELATAN**".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah upaya untuk melakukan pencarian dan pendataan masalah-masalah yang akan dibahas. Masalah perlu dirumuskan dengan tujuan agar permasalahan jelas dan tidak menimbulkan keragu-raguan atau tafsir yang berbeda-beda.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan, maka permasalahan dapat didentifikasi sebagai berikut:

1. Pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak dilakukan sebagaimana mestinya. Pelanggan banyak melakukan aktivitas secara mandiri. Aktivitas secara mandiri yang dimaksud yaitu pelanggan perlu mendatangi sendiri ke beberapa bagian untuk melakukan pemesanan.

2. Penggunaan waktu tidak digunakan secara efektif dan efesien. Hal tersebut dapat dilihat saat proses pemesanan dan pembayaran. Dalam proses pemesanan pelanggan melakukan tahap pemesanan secara mandiri yang terdiri dari beberapa tahap. Kemudian dalam proses pembayaran, pelanggan perlu mengingat pesanan yang telah disajikan dan telah disantap untuk diberitahukan kepada kasir. Hal ini sering mebuat

pelanggan yang melakukan pemesanan untuk jumlah banyak sering lupa akan detail pesanannya sehingga butuh waktu yang tidak sedikit untuk menyebutkan detail pesanan kepada kasir.

3. Data pesanan tidak digunakan efektif. Seperti dalam hal pembayaran, pelanggan perlu menyebutkan kembali detail pesanannya kepada kasir.

4. Dalam proses pembayaran, sangat memungkikan pelanggan salah menyebutkan detail pesanan. Hal ini dapat berpengaruh pada keuntungan restoran.

1.2.2 Rumusan Masalah

Untuk lebih memfokuskan pembahasan tentang masalah-masalah diatas maka dirumuskan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan yang berjalan di Restoran Krakatau.

2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Transaksi Pemesanan di Restoran Krakatau.

3. Bagaimana tahap pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Transaksi Pemesanan di Restoran Krakatau.

4. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Transaksi Pemesanan di Restoran Krakatau.

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menjadikan Restoran Krakatau dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap pelanggan. Juga penulis bermaksud agar penggunaan waktu dan data pesanan dapat digunakan secara efesien dan efektif. Untuk memenuhi hal tersebut sistem yang terkomputerisasi dapat diharapkan menjadi solusi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan yang digunakan di Restoran Krakatau

2. Untuk membantu perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Transaksi Pemesanan di Restoran Krakatau.

3. Untuk melakukan tahap pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Transaksi Pemesanan di Restoran Krakatau.

1.4. Kegunaan Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan kegunaan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis baik kegunaan praktis maupun kegunaan akademis.

1.4.1. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan baru bagi penulis.

2. Penelitian ini berguna untuk memanfaatkan ilmu yang didapat selama kuliah untuk diterapkan dan diimplementasikan langsung ke dunia bisnis.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan restoran sehingga dapat menarik pelanggan.

2. Dapat membantu penyajian informasi yang dapat memudahkan dalam pengambilan keputusan pimpinan.

1.5 Batasan Masalah

Agar tujuan penelitian ini tercapai dengan optimal dan terarah, penulis memberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Pada perancangan sistem informasi ini menghasilkan informasi laporan penjualan namun tidak membahas tentang perhitungan laba rugi.
2. Aplikasi dipasang bukan pada perangkat mobile.
3. Jaringan yang digunakan yaitu *Local Area Network* yang menghubungkan pemilik sebagai *server*, pelayan, kasir, dan bagian dapur adalah *client*.

4. Aplikasi ini menggunakan MySQL sebagai database dan menggunakan bahasa pemrograman Java.
5. Implementasi program menggunakan Bahasa Indonesia.
6. Dalam penggunaan aplikasi dibutuhkan 3 bagian diantara lain yaitu: pemilik, Bagian Kasir dan Pelayan. Sedangan bagian dapur dan juga pelanggan mendapatkan *output* dari aplikasi yang dibuat.
7. Dalam perancangan sistem yang diajukan setiap meja di Restoran Krakatau diberi nomor meja

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian skripsi pada Restoran Krakatau yang berada di 101 Seosang-dong (52-22) 2nd Floor, Gimhae-si, Korea Selatan. Adapun jadwal penelitiannya sesuai tabel berikut:

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Penelitian

No.	Nama Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Mengumpulkan kebutuhan**																
	Observasi																
	Wawancara																
	Anaslisis Kebutuhan																
2	**Perancangan**																
3	**Pengujian**																

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara lebih terperinci mengenai tiap bab yang ada pada skripsi. Sistematika penulisan skripsi yang ditulis terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori – teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam penyusunan skripsi yang disesuaikan dengan permasalahan.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai perusahaan/organisasi yang menjadi objek penelitian. Kemudian membahas mengenai metode penelitian yang digunakan. Hingga menggambarkan bagaimana sistem pelayanan yang sedang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan perancangan sistem. Kemudian menjelaskan bagaimana pengujiannya dan bagaiamana implementasinya.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran yang diperlukan untuk pengembangan aplikasi.