BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini perkembangan teknologi informasi telah mengalami banyak kemajuan, hal ini tidak lepas dari dukungan teknologi komputer yang terbukti memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran aktifitas pekerjaan. Teknologi informasi telah menjadi fasilitas utama hampir di semua aspek kegiatan baik itu dalam bidang ekonomi, sosial budaya, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya Dengan adanya perkembangan teknologi informasi, secara tidak langsung manusia sebagai pemakai teknologi harus dapat memperbaiki dan memperbaharui teknologi agar sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu menjadikan cara kerja yang tadinya rumit, panjang menjadi lebih efisien.

Teknologi informasi memiliki hubungan yang sangat erat kaitannya dengan sistem informasi yang merupakan suatu kumpulan komponen yang saling terintegrasi dalam pengolahan data melalui proses komputerisasi. Sistem informasi yang seperti ini yang sangat dibutuhkan dalam bidang perekonomian terutama dalam hal jual beli barang dan jasa contohnya saja bisnis rumah makan atau café.

Kegiatan bisnis rumah makan saat ini semakin berkembang dan bertambah banyak. Perhatian akan mutu dan kualitas makanan serta pelayanan

terhadap pengunjungnya menjadi perhatian utama bagi para pebisnis rumah makan. Pelayanan yang maksimal terhadap konsumen meliputi kecepatan dalam hal penyajian makanan dan perlakuan yang membuat konsumen merasa nyaman. Teknologi informasi dan ilmu pengetahuan di bidang komputer pada masa sekarang ini berkembang semakin pesat. Melalui sistem yang terkomputerisasi, segala pekerjaan dapat semakin mudah dilaksanakan dengan hasil yang sangat akurat dan mempersingkat waktu pengerjaannya.

Diketahui bahwa sistem pemesanan makanan pada Steak Ranjang masih dilakukan secara manual dengan menggunakan tulisan tangan sehingga prosesnya masih berjalan dengan lambat dan sering terjadi kesalahan dalam pengantaran menu makanan ke meja konsumen. Serta penyimpanan data penjualan masih mencatat ke dalam arsip, sehingga terkadang data hilang rusak dan pengaruh lainnya, sementara itu dalam pembuatan laporan harus membuka data yang masih disimpan di dalam arsip, sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pengecekan bahkan jika data semakin banyak, maka proses pencarian data membutuhkan waktu yang cukup lama.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membuat suatu aplikasi bagi Steak Ranjang untuk menghasilkan mutu pelayanan yang lebih cepat dan lebih akurat bagi para konsumennya. Hal ini yang mendorong penulis untuk menyusun laporan skripsi dengan judul ”**Perancangan Sistem Pelayanan Pelanggan Pada Steak Ranjang Berbasis Web Aplikasi**”

Dalam proses pengolahan data menjadi suatu informasi diperlukan adanya alat bantu yang berupa aplikasi yang terkomputerisasi untuk memudahkan pengolahan

data tersebut, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Pentingnya aplikasi yang menggunakan teknologi seperti komputer biasanya sangat diperlukan oleh perusahaan atau pertokoan,. Dengan adanya aplikasi tersebut, maka aktifitas kerja pun bisa terbantu serta dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada pelanggan.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah salah satu proses penelitan yang boleh dikatakan paling penting diantara proses lain. Dengan rumusan masalah yang jelas, akan dapat dijadikan penentu bagi langkah-langkah selanjutnya.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang ada di Steak Ranjang yaitu sebagai berikut :

1. Pengisian pesanan menu serta pendataan stok barang masih menggunakan tulisan tangan, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dalam proses pemesanan menu makanan. Selain itu proses perhitungan transaksi penjualan masih menggunakan mesin kasir yang sudah lama.
2. Penyimpanan data penjualan masih mencatat ke dalam arsip, sehingga terkadang data hilang, rusak dan pengaruh lainnya.
3. Dalam pembuatan laporan harus membuka data yang masih disimpan di dalam arsip, sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pengecekan bahkan

jika data semakin banyak, maka proses pencarian data membutuhkan waktu yang cukup lama.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pemesanan menu yang sedang berjalan pada Steak Ranjang?
2. Bagaimana *Perancangan Sistem Pelayanan Pelanggan Pada Steak Ranjang Berbasis Web Aplikasi* yang nantinya akan di akses menggunakan Smartphone?
3. Bagaimana pengujian Sistem Pelayanan Pelanggan pada Steak Ranjang?
4. Bagaimana implementasi Sistem Pelayanan Pelanggan Pada Steak Ranjang Berbasis Web Aplikasi?.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh Penulis adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membangun sistem pengolahan data yang terkomputerisasi pada Steak Ranjang , Sehingga Memberikan Kecepatan dan Keakuratan dalam proses Pelayanan terhadap konsumen.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mempermudah pelayanan pemesanan menu pelanggan pada steak ranjang.
2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana cara merancang Web Aplikasi yang bisa di akses menggunakan *SmartPhone*.
3. Untuk menguji Sistem Pelayanan Pelanggan Pada Steak Ranjang Berbasis Web Aplikasi.
4. Untuk mengimplementasikan Sistem Pelayanan Pelanggan Pada Steak Ranjang Berbasis Web Aplikasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat menjadi dua bagian yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Steak Ranjang

   Dapat meningkatkan kinerja pelayanan pelanggan yang tadinya manual menjadi sistem informasi yang dapat terintegrasi dengan baik sehingga tidak memakan waktu yang lama. Selain itu dapat membantu para karyawan dalam proses pelayanan dan memperkecil kesalahan yang terjadi.

2. Bagi Konsumen

   Meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap konsumen menjadi lebih cepat dan akurat.Serta mempersingkat dan memudahkan proses transaksi.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta diharapkan dapat menambah masukan dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat.

2. Bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan

   Dapat memberikan suatu inovasi penelitian baru yang dapat mendukung dalam perkembangan Ilmu pengetahuan.

1.5 Batasan Masalah

Dari identifikasi diatas, permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan yang dibangun meliputi data persediaan barang/stok menu perhari, serta laporan penjualan perhari.
2. Pemesanan menu makanan pelanggan dilakukan melalui Smartphone yang sudah terintegrasi dengan komputer server yang nantinya terhubung ke kasir dan monitor yang ada di dapur dengan mengunakan Web Aplikasi melalui koneksi WiFi.
3. Aplikasi ini berbasis client-server.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Steak Ranjang yang berlokasi di jalan Dipati Ukur No.68, Bandung. Adapun jadwal penelitian akan dilaksanankan mulai bulan September 2013 – Desember 2013 seperti pada table berikut ini.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2013															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi kebutuhan :																
	a.Observasi																
	b.Wawancara																
2	Membuat *prototype*																
3	Evaluasi *prototype*																
4	Pengkodean sistem																
5	Pengujian sistem																
6	Evaluasi sistem																