BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Arus perkembangan teknologi dan globalisasi yang sedemikian pesat telah menimbulkan dampak yang besar terhadap dunia usaha kuliner dan menyebabkan persaingan bisnis kuliner pun semakin ketat. Banyak cara-cara yang dikembangkan oleh para pengusaha untuk mengenali kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mengingat tingginya kebutuhan mendasar masyarakat di bidang pangan, maka peluang ini dimanfaatkan oleh sebagian pengusaha. Kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap kebutuhan pangan tersebut, membuat usaha ini ikut mengalami kemajuan yang pesat. Agar dapat mengetahui kebutuhan masyarakat masa sekarang dan masa yang akan datang, maka para pengusaha selalu mencari informasi tentang kebutuhan apa yang diperlukan oleh masyarakat, serta bagaimana pengusaha dapat menarik sebanyak mungkin calon pembeli dan mempertahankan relasi dengan pelanggan lama.

Dalam menghadapi persaingan, peranan pelayanan sangat diperlukan untuk menunjang berjalannya usaha kuliner. Pelayanan merupakan jembatan penghubung antara kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan dunia usaha. Banyak usaha di bidang kuliner yang belum melayani kosumen dengan baik, hal ini dikarenakan sistem pelayanan yang belum memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, maka dibutuhkan suatu perancangan dan pembangunan sistem

yang dapat menangani masalah tersebut. Perkembangan teknologi informasi semakin banyak dimanfaatkan untuk meningkatkan dan memantau kegiatan usaha, khususnya dalam pengolahan data.

Dengan berkembangnya teknologi informasi sekarang ini, telah tersedia suatu teknologi informasi yang cepat, murah, akurat, mudah & mobile. Sehingga dapat mendukung sebuah sistem pelayanan yang menggunakan *web*, dengan demikian *value* usaha di bidang kuliner ini akan semakin meningkat dan dapat bersaing dengan menggunakan sebuah fasilitas komunikasi tanpa memberikan suatu keterlambatan waktu, untuk melayani pelanggan. Salah satu bentuk penyediaan informasi ini diharapkan dapat membantu kelancaran perekonomian secara global, terutama untuk usaha di bidang kuliner ini.

Pasar Cisangkuy adalah sebuah Cafe 1001 Macam Food One Stop Shop Eating yang beralamat di JL. Cisangkuy No.64 Bandung yang merupakan trend setter Food Lover di masa kini. Menawarkan sesuatu yang beda yaitu menghadirkan berbagai makanan TOP dari berbagai restaurant di dalam satu area yang menjadikannya sebuah nuansa baru bagi para industi retail.

Pasar Cisangkuy memilih konsep Cafe yang menarik, unik dan atmosphere bergaya ala Gudang Pasar Tradisional Indonesia dengan design Tempoe Doloe, lengkap dengan pernak-pernik yang khas seperti: drum, timbangan, karung goni, teko, kaleng-kalengan, pecah belah, ember, baskom, botol, tong-tong, kardus, panci, kaleng kerupuk, bahkan sampai kepada gerobak-gerobak dan lain - lain.

Dalam kegiatan usahanya, Pasar Cisangkuy masih menggunakan cara manual seperti menggunakan media alat tulis dan kertas untuk pemesanan menu makanan. Penggunaan media alat tulis dan kertas beberapa kendala yang dapat muncul dari cara ini adalah penyampaian pesanan pesanan konsumen ke bagian lain dapat memakan waktu lama dikarenakan jarak antar bagian yang bervariasi, tidak terbacanya tulisan tangan pencatat pesanan, terselipnya kertas catatan pesanan yang dapat mempengaruhi urutan pemrosesan pesanan, adanya pemesanan yang rangkap (*redudansi*), dan adanya pemesanan yang terlupa. Permasalahan tersebut mengakibatkan kepuasan konsumen PASAR Cisangkuy menurun sehingga dapat memperburuk citra cafe dimata konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan memaparkannya lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul **“** Perancangan dan Pembangunan *Web* Pelayanan Pelanggan di *Foodcourt* Pasar Cisangkuy Berbasis *Intranet* **“.**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang diidentifikasi adalah Sebagai Berikut :

1. Pencatatan pesanan Pelanggan masih ditulis tangan.
2. Proses pemesanan memakan waktu yang lama.
3. Adanya redudansi data pesanan, dikarenakan pelanggan bisa memesan ke beberapa orang pelayan yang berbeda.

4. Adanya data pesanan yang terlewatkan, dikarenakan adanya captain order yang terselip.
5. Pembuatan laporan masih direkap secara manual dari data transaksi.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi yang masih berjalan di Pasar Cisangkuy.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan agar dapat mempermudah dalam mengelolah data pesanan pelanggan dan perhitungan transaksi yang terjadi di Pasar Cisangkuy.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan pelanggan pada Pasar Cisangkuy.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pelanggan pada Pasar Cisangkuy.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang penulis identifikasi, maka maksud pembuatan Skripsi ini adalah untuk merancang dan membangun sebuah sistem aplikasi *web* berbasis intranet di Pasar Cisangkuy guna mempermudah *waiter* dalam mengolah data-data pesanan dan transaksi di Pasar Cisangkuy sehingga admin ataupun pimpinan bisa menghasilkan dan mendapatkan informasi yang akurat dan tepat pada saat dibutuhkan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan di Pasar Cisangkuy.
2. Untuk membuat perancangan *web* pelayanan Pelanggan di Pasar Cisangkuy.
3. Untuk mengetahui pengujian *web* di Pasar Cisangkuy.
4. Untuk mengetahui implementasi *web* pelayanan pelanggan di Pasar Cisangkuy.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Akademis

1. Bagi peneliti untuk mengimplementasikan Ilmu Pengetahuan yang didapat selama menempuh kuliah sehingga dapat menambah wawasan peneliti.
2. Bagi Instansi yang diteliti diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi hal-hal yang masih perlu diperbaiki objek yang diteliti demi meningkatkan kinerja para pegawai.
3. Bagi Masyarakat Umum atau peneliti lain sebagai bahan acuan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai objek yang diteliti dan dapat menambah wawasan dari ilmu Pengetahuan bagi masyarakat umum dan peneliti lainnya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Pasar Cisangkuy diharapkan dapat memberikan alternatif dan solusi untuk meningkatkan kinerja, baik dalam pengolahan data pemesanan, proses transaksi, serta pembuatan laporan pendapatan perpriode tertentu.
2. Bagi Pasar Cisangkuy, *web* dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan cara-cara yang telah ada sebelumnya untuk membantu mempermudah pekerjaan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah sangat diperlukan dalam penelitian tujuannya agar objek penelitian menjadi lebih terarah dan memperoleh gambaran yang jelas sesuai dengan tujuan peneliti harapkan. Untuk itu masalah yang akan dibahas pada penelitian hanya mencakup :

1. Aplikasi pada bagian user(pelanggan), admin, kasir, dan teenant menggunakan web intranet.
2. Teenant merangkap bagian dapur.
3. Teenant dapat melakukan penambahan, penghapusan, dan pengubahan data menu makanan dan harga.
4. Teenant juga akan menerima notifikasi data pesanan yang telah diinputkan oleh user dan telah dibayar.
5. Teenant juga dapat mencetak laporan omset teenant dan laporan top seller item untuk *Owner Teenant*.

6. User (pelanggan) mengirim pesanan menu makanan menggunakan *web browser laptop* atau *smartphone.*
7. Aplikasi pada bagian kasir akan menampilkan notifikasi pesanan yang telah diinputkan oleh user, total tagihan yang harus dibayar, input pembayaran, dandapat mencetak laporan omset untuk *Owner Foodcourt* .
8. Proses pembayaran dilakukan secara tunai, tidak membahas mengenai pembayaran secara debit, atau menggunakan kartu kredit.
9. Aplikasi ini akan diimplementasikan secara *offline* menggunakan *wifi* Local Area Network.
10. Bahasa pemograman yang digunakan dalam membangun sistem ini adalah PHP dan MySQL.
11. Tidak membahas tentang Sistem Informasi Manajemen restoran.
12. Tidak membahas tentang keamanan (security) didalam aplikasi yang dibuat.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi : Foodcourt Pasar Cisangkuy, Jl.Cisangkuy No.64 Bandung

Waktu :

Tabel 1. 1. Waktu Penelitian

No.	Nama Kegiatan	2013															
		September				Oktober				Nopember				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Kebutuhan																
2.	Perancangan Cepat																
3.	Membangun Prototype																
4.	Evaluasi Prototype																
5.	Perubahan Desain																
6.	Implementasi																