BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, teknologi bisa menjadi perannan penting untuk strategi bisnis. Sehingga banyak perusahaan baik dari perusahaan kecil maupun perusahaan kelas menengah menggunakan teknologi dalam menjalankan usahanya. Teknologi yang digunakan sangat beragam, ada perusahaan yang hanya menggunakan teknologi sebagai alat bantu pengolahan data misalnya memanfaatkan MS.excel dalam pengolahan data gaji, ada pula perusahaan yang menggunakan teknologi untuk mengintegrasikan pengolahan data dengan memanfaatkan DBMS sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan. Komputer merupakan alat pengolahan data dengan kemampuan yang lebih baik dibandingkan dengan manusia dalam beberapa aspek. Diantaranya dalam hal kecepatan, keakuratan dan efisiensi. Komputer banyak digunakan sebuah instansi ataupun perusahaan dalam membangun kebutuhan kantor sebagai alat pengolahan data. Maka dari itu, sistem informasi pelayanan sangat diperlukan untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. 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 di suatu perusahaan adalah untuk mendapatkan informasi tentang

laporan pekerjaan. perusahaan membutuhkan suatu sistem informasi yang berbasiskan komputer untuk mengolah data yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.

Kopi kamu adalah cafe berkonsep home cafe. kopi kamu terletak di jalan taman sari No.66 Bandung. Cafe ini biasanya ramai di kunjungi konsumen pada saat siang dan malam hari. Karena letaknya di pusat kota dan dekat dengan kampus. 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 berdasarkan nomer meja. Setelah pesanan konsumen ditulis pelayan akan mengirim daftar pesanan ke dapur dan di serahkan ke kasir. Hal ini kurang efektif karena dengan jumlah konsumen yang cukup banyak dan terus bertambah, maka akan berakibat kesulitan dalam pencatatan transaksi dan beresiko terjadi kesalahan Informasi. Pengolahan Data Reservasi di Kopi Kamu Bandung masih kurang efektif karena dengan jumlah konsumen yang terus bertambah mengakibatkan jumlah reservasi pada Kopi Kamu bertambah. Proses Reservasi dilakukan melalui reservasi langsung dan media telepon , Dimana Terdapat masih banyak Kendala yang dialami terutama dalam proses pencatatan reservasi, seperti daftar menu apa saja yang dipesan oleh konsumen dan waktu reservasi. Melihat hal Tersebut, tidaklah mungkin catatan data reservasi tercecer bahkan hilang. Dan apabila hal ini terjadi maka secara tidak langsung dapat merusak citra Kopi Kamu dimata konsumen. pembuatan laporan penjualan masih dengan mencatat setiap transaksi dalam bentuk pembukuan, sehingga berdampak

tercecernya data, mudah hilangnnya data, serta memakan waktu dalam pencarian data dan kurang efektifnya waktu. Kebutuhan informasi mengenai detail pemesanan pada saat transaksi pembayaran sering mengalami kesalahan, Kasir harus mengecek ulang nota yang di buat pelayan dari kopi kamu, sehingga proses transaksi memakan waktu cukup lama terutama jika terjadi penambahan pemesanan.

Tabel berikut akan meperlihatkan tingkat penjualan per tahun periode september 2011 sampai bulan februari 2014 pada Kopi Kamu Bandung.

Tabel 1.1 Penjualan Periode 2011-2014 Kopi Kamu Bandung

Penjualan Kopi Kamu			
Periode	Total Penjualan RP	Rata-rata Penjualan/bulan.Rp	Keterangan Bulan
Tahun 2011	8.450.000	4.225.000	November-Desember
Tahun 2012	81.200.000	6.750.000	Januari-Desember
Tahun 2013	114.300.000	9.525.000	Januari-Desember
Tahun 2014	28.670.000	14.335.000	Januari- Februari

Dari tabel 1.1. dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun tejadi peningkatan penjualan pada kopi kamu bandung Sehingga mengakibatkan Pelayanan Konsumen pun harus ditingkatkan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi yang mampu mengintegrasikan dan mengoptimalkan seluruh kegiatan

reservasi , transaksi dan pembuatan laporan yang dapat menghasilkan informasi secara cepat dan tepat.

Dari latar belakang tersebut, penulis mengambil judul :

“SISTEM INFORMASI PELAYANAN KONSUMEN DI KOPI KAMU BANDUNG”.

I.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun Identifikasi dan Rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Adanya Keterbatasan pihak Kopi Kamu dalam Pengolahan Data mengenai reservasi konsumen dilakukan masih secara manual, hal ini memungkinkan terjadinya kesalahan dan tercecernya data, sehingga pencarian jadwal reservasi memakan waktu yang lama dan tidak akurat
2. Transaksi penjualan masih menggunakan metode pencatatan sehingga seringnya terjadi kesalahan informasi peesanan serta penyimpanan data transaksi masih berbentuk arsip yang mudah rusak sehingga berpengaruh terhadap lamanya pencarian.

3. Kesulitan memperoleh informasi mengenai laporan transaksi penjualan masih sering terjadi, karena laporan transaksi penjualan dilakukan dalam bentuk pembukuan sehingga berpengaruh dalam pengambilan keputusan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas oleh penulis maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana sistem pelayanan konsumen yang berjalan saat ini di kopi kamu bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem pelayanan konsumen di kopi kamu bandung.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan konsumen di kopi kamu bandung.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pelayanan konsumen di kopi kamu bandung.

I.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

I.3.1. Maksud penelitian

Maksud dari dilakukan penelitian di kopi kamu bandung adalah untuk membangun suatu rancangan sistem informasi baru, yang dapat memecahkan dan mengatasi masalah pada penerapan sistem informasi pelayanan konsumen yang terjadi di kopi kamu bandung.

I.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan konsumen yang sedang berjalan pada kopi kamu bandung
2. Untuk menghasilkan rancangan sistem informasi pelayanan yang dapat membantu dalam pengolahan data transaksi dan pembuatan laporan.
3. Untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi pelayanan yang sesuai dengan rancangan dan kebutuhan Konsumen dan Kasir.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pelayanan konsumen di kopi kamu bandung.

I.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat dibedakan menjadi kegunaan praktis dan kegunaan akademis yang akan di jelaskan sebagai berikut :

I.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis yang dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Kopi Kamu Bandung

   Sistem informasi pelayanan konsumen ini dapat memudahkan Kopi Kamu Bandung dalam penerimaan pesanan makanan dan minuman agar lebih efektif dan efisien karena telah terkomputerisasi.

2. Bagi Konsumen

   Mempercepat kinerja bagian kasir dalam melakukan perhitungan dan meminimalisir kesalahan.

I.4.2. Kegunaan Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini memberikan manfaat, diantaranya :

1. Pengembang Ilmu Pengetahuan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan, terutama pada pengembangan sistem informasi pelayanan konsumen.

2. Bagi Penulis

   Sebagai bahan referensi pengembangan penelitian dalam bidang yang sama serta penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan atau mempraktekan ilmu yang telah di dapat.

I.5. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan batasan dari pembahasan dari tulisan yang dibuat agar penyusunan tulisan penelitian ini memiliki arah dan tujuan yang jelas. Adapun batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian yang berhubungan dengan kegiatan Pelayanan konsumen di kopi kamu bandung adalah :

1. Hasil akhir dari Sistem informasi pelayanan konsumen yang dibuat meliputi proses transaksi, pemesanan reservasi tempat yang ada pada kopi kamu bandung dan pembuatan laporan penjualan serta laporan reservasi.
2. Dalam melakukan Reservasi dan order menu konsumen dituntut untuk melakukan pembayaran DP (tanda jadi) sebesar 20% dari total menu yang dipesan.
3. Apabila dalam tenggang waktu 1 hari konsumen tidak melakukan pembayaran DP maka proses Reservasi akan dibatalkan.
4. Konfirmasi kedatangan 2 jam sebelum reservasi, Apabila terjadi pembatalan oleh konsumen Uang muka akan hangus.
5. Batasan Waktu Untuk minimal order kurang dari 4 adalah 2 jam, jika lebih dari 2 jam konsumen dikenakan cas 5000/jam.

I.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut Lokasi dan Waktu Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

I.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kopi Kamu Bandung yang beralamat Jl. Tamansari No. 66 Bandung

I.6.2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan Penelitian Di mulai tanggal 18 februari 2014 sampai tanggal 31 juni 2014. Berikut Jadwal Penelitian pada Kopi Kamu Bandung :

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	**Aktivitas**	**Waktu**															
		Bulan (2014)															
		Febuari		**Maret**				**Appril**				**Mei**			**Juni**		
1	**Analisis Kebutuhan**																
a	Pengumpulan Data																
b	Analisis Permasalahan																
c	Studi Kelayakan																
2	**Perancangan (design)**																

a	Design Arsitektur															
b	Design Struktur Data															
c	Design Interface															
3	**Pemograman (coding)**															
a	Pemograman Aplikasi															
4	**Pengujian (Testing)**															
a	Uji Coba Program															
b	Inplementasi Program															
5	**Pemeliharaan (Maintance)**															
a	Pemeliharaan Program															

I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan gamabaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang dasar-dasar pemikiran yang berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah singkat Kopi Kamu Bandung, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, deskripsi tugas, dan metode penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan Perancangan Sistem, Perancangan antar muka, Perancangan Arsitektur Jaringan, Implementasi, dan Pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan implementasi sistem berdasarkan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRN