

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya restoran ataupun rumah makan mengalami kesulitan untuk melayani pesanan menu makanan dan minuman. Pelayanan yang menggunakan cara tradisional dianggap masih efisien terhadap restoran kecil yang pembelinya masih sedikit, namun akan timbul masalah terhadap restoran yang memiliki tempat besar dan pembeli yang banyak. Masalah yang umum terjadi adalah pelanggan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan menu makanan dan minuman yang dipesan. Salah satu faktor penyebabnya adalah proses pencatatan pesanan menu yang masih dilakukan secara manual. Penumpukan nota di salah satu pelayan disaat kondisi restoran sedang ramai mengakibatkan lambatnya pesanan untuk diproses serta tidak urutnya pesanan diproses, sehingga mengurangi tingkat kepuasan pelanggan terhadap restoran tersebut.

Ronalee Resto merupakan sebuah restoran yang menyajikan beragam kuliner nusantara baik tradisional maupun modern dengan harga yang terjangkau dan tingkat kebersihan yang tinggi. Ronalee Resto masih menggunakan cara manual dalam proses pencatatan menunya, yang menyebabkan sulitnya memonitor setiap transaksi yang terjadi terutama ketika jam-jam sibuk. Hal tersebut rentan terhadap kecurangan yang dapat dilakukan oleh karyawan restoran tersebut. Seperti pelayan yang menuliskan pesanan, kemudian pesanan tersebut dibawa pulang.

Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari perasaan seseorang baik itu kepuasan atau kekecewaan yang dihasilkan dari perbandingan antara sebuah

produk atau persepsi kinerja pelayanan dengan ekspektasi. Jika ekspektasi kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa sangat puas [1].

Kualitas makanan atau reliabilitas dan *responsiveness* yang mana berkaitan dengan kecepatan dan keakuratan sebuah layanan merupakan faktor terkuat dari terciptanya kepuasan pelanggan [2]. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Jika loyalitas pelanggan sudah tercipta maka pelanggan akan bersedia untuk membayar dengan harga yang lebih tinggi, serta merekomendasikan ke pelanggan baru lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berusaha merancang sebuah aplikasi yang dapat melakukan pemesanan menu secara lebih cepat dan efisien dan mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul "Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Menu Rumah Makan Berbasis Web (Studi Kasus : Ronalee Resto Yogyakarta)". Dengan adanya penelitian ini diharapkan adanya perubahan yang signifikan dalam mutu dan kualitas pelayanan di Ronalee Resto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah untuk penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

Bagaimana membangun sebuah aplikasi pemesanan menu berbasis web yang memudahkan pelayanan dari segi tenaga serta memudahkan pembukuan transaksi pemesanan di Ronalee Resto?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di Ronalee Resto.
2. Aplikasi ini hanya fokus pada proses pemesanan menu dan pembukuan transaksi.
3. Pemesanan yang dimaksud bukanlah *online* tetapi pelanggan berada pada restoran.
4. Aplikasi yang akan dibuat berbasis web.
5. Aplikasi ini dirancang hingga tahap uji.
6. Tidak membahas keamanan aplikasi.
7. Analisis yang digunakan adalah SWOT.
8. DBMS yang digunakan adalah MySQL. *Tool* pembangun yang digunakan dalam pembuatan sistem ini Sublime Text, PHP, HTML, CSS, CodeIgniter, dan Xampp. Sistem operasi yang digunakan OS X Yosemite, Windows 10, Windows 8, dan Windows 7. Browser yang mendukung *website* ini Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, dan Safari.
9. Aplikasi ini hanya digunakan oleh pegawai Ronalee Resto, bukan pelanggan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

Membangun sebuah aplikasi pemesanan menu berbasis web yang memudahkan pelayanan dari segi tenaga serta memudahkan pembukuan transaksi di Ronalee Resto.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Mempermudah proses pemesanan menu di Ronalee Resto.
2. Mempermudah pemilik untuk mengecek transaksi pesanan menu yang terjadi di Ronalee Resto.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun urutan metode penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut.

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Metode Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan peninjauan langsung tentang permasalahan yang terjadi di Ronalee Resto.

2. Metode Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada Pimpinan dan Pegawai Ronalee Resto untuk mendapatkan informasi yang akurat.

1.6.2 Metode Analisis

Metode analisis merupakan cara bagaimana memahami dan menspesifikasi dengan detail apa yang harus dilakukan oleh sistem. Adapun analisis yang dimaksud yaitu:

1. Analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, and Threats*).

Merupakan tahapan analisis yang digunakan untuk menilai kekuatan dan kelemahan dari sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan-kesempatan eksternal serta tantangan-tantangan yang dihadapi.

2. Analisis Kebutuhan Sistem

Merupakan tahapan analisis yang terdiri dari kebutuhan fungsional yaitu jenis kebutuhan yang berisi proses-proses apa saja yang nantinya dilakukan oleh sistem dan kebutuhan nonfungsional yaitu tipe kebutuhan yang berisi properti perilaku yang dimiliki oleh sistem seperti operasional, kinerja, keamanan, politik dan budaya.

3. Analisis Kelayakan Sistem

Merupakan tahapan analisis yang digunakan untuk menjustifikasi apakah kebutuhan sistem yang dibuat layak untuk dilanjutkan sistem atau tidak. Adapun tipe-tipe kelayakan sistem yaitu kelayakan teknis, operasional, ekonomi, dan hukum.

1.6.3 Metode Perancangan

Metode perancangan yang digunakan adalah model UML (*Unified Modeling Language*) dengan beberapa simbol yang ada di dalamnya, antara lain:

1. *Use Case Diagram*

Teknik untuk merekam persyaratan fungsional sebuah sistem.

2. *Activity Diagram*

Teknik untuk menggambarkan logika procedural, proses bisnis, dan jalur kerja.

3. *Sequence Diagram*

Grafik dua dimensi dimana objek ditunjukkan dalam dimensi horizontal, sedangkan *lifeline* ditunjukkan dalam dimensi vertikal.

4. *Class Diagram*

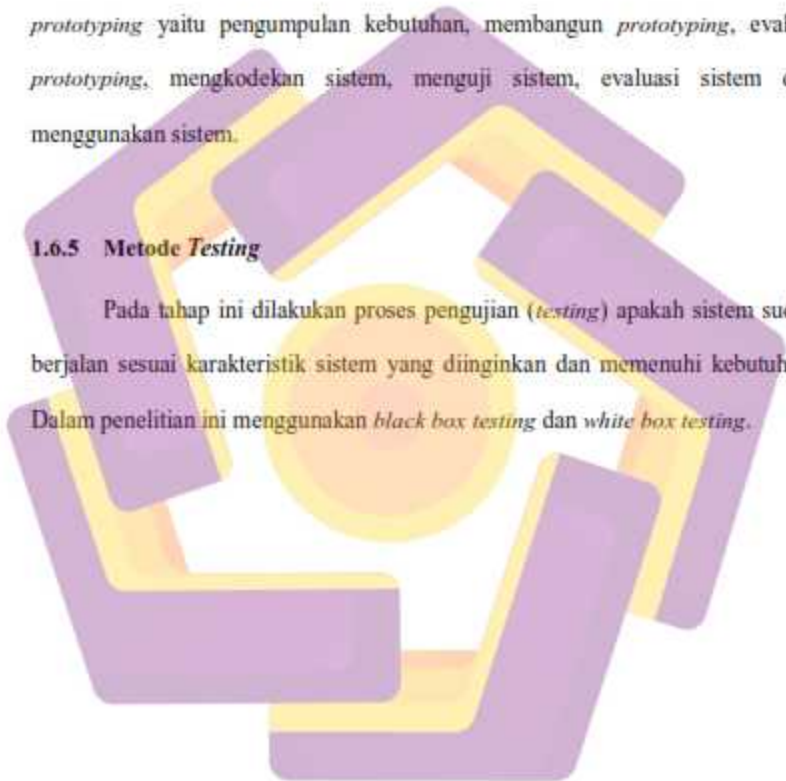
Himpunan dari objek-objek yang sejenis.

1.6.4 Metode Pengembangan

Metode pengembangan yang digunakan dalam pembuatan sistem ini adalah menggunakan metode *prototyping* yaitu metode dalam pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat suatu program dengan cepat dan bertahap sehingga dapat segera dievaluasi oleh pengguna. Adapun tahapan *prototyping* yaitu pengumpulan kebutuhan, membangun *prototyping*, evaluasi *prototyping*, mengkodekan sistem, menguji sistem, evaluasi sistem dan menggunakan sistem.

1.6.5 Metode Testing

Pada tahap ini dilakukan proses pengujian (*testing*) apakah sistem sudah berjalan sesuai karakteristik sistem yang diinginkan dan memenuhi kebutuhan. Dalam penelitian ini menggunakan *black box testing* dan *white box testing*.



1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dalam penulisan dan pembacaan penulis memberikan sistematika berdasarkan bab-bab yang berurutan berdasarkan pokok-pokok permasalahannya, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka, dasar-dasar teori, metode analisis yang digunakan, dan langkah-langkah pengembangan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai perancangan sistem yang akan dibuat meliputi tinjauan umum, analisis masalah terhadap sistem, analisis kebutuhan, analisis perancangan sistem dan perancangan *user interface*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai setiap tahapan dalam pembuatan sistem dimulai dari perancangan sistem sampai dengan implementasi program.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari semua hasil tahapan yang telah dilalui selama penelitian serta saran-saran yang berkaitan dalam penulisan skripsi ini agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perkembangan sistem aplikasi selanjutnya dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi semua sumber bacaan yang digunakan dalam penelitian ini