

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang digunakan saat ini sudah mulai berkembang pesat. Dari mulai anak dibawah umur sampai yang sudah tua dapat memakai teknologi. Menurut Darmawan 2012 Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya. Teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan yaitu menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses, Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses, Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses. (Abdul Kadir 2014). Perkembangan teknologi yang saat ini banyak dipakai dan canggih yaitu handphone bisa dikatakan juga smartphone yang sedang banyak digunakan. Smartphone ini paling banyak digunakan oleh kalangan remaja dan orang dewasa dengan kecanggihan masing-masing smartphone yang mereka punya dan memiliki akses ke kamera dan aplikasi *QR code* untuk *decoding* gambar.

Dengan kecanggihan teknologi saat ini ada berbagai sistem yang telah digunakan. Seperti halnya sistem pemesanan makanan di tempat makan. Biasanya yang terjadi pada sistem pemesanan di tempat makanan adalah memesan dan membeli makanan dengan cara melihat menu terlebih dulu, lalu menentukan pilihan pesanan, memanggil karyawan tempat makan tersebut lalu karyawan pun memeriksa pilihan menu yang telah dipesan, dan cara pembayaran biasanya langsung ke kasir setelah selesai

makan atau biasanya juga langsung memanggil karyawan untuk mengambil nota untuk pembayaran. Sistem pemesanan yang biasa ini masih manual dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memesan terlebih lagi jika banyak pelanggan yang berkunjung dan memesan makanan di tempat makan tersebut.

Waroeng SS (Super Sambal) adalah salah satu tempat makan yang berada di Jakarta Barat dengan memiliki cukup banyak cabang di JABODETABEK sampai luar kota. Banyaknya cabang yang telah dibuka maka pelanggan sudah banyak mengenal Waroeng SS sebagai tempat makan favorit mereka dengan rasa yang ciri khas di Waroeng SS. Dengan banyaknya pelanggan yang datang di Waroeng SS karyawan cukup kelelahan untuk melayani yang memakai sistem manual saat ini.

Permasalahan yang ada di Waroeng SS ini adalah pemesanan makanan yang masih manual membuat pelanggan menunggu lama dan mengantri, jika banyak pelanggan yang datang terkadang karyawan tidak melihat pelanggan yang lebih dulu datang jadi, pelanggan yang datang lebih belakang didahulukan pemesanannya dibanding pelanggan yang lebih awal datang. Dengan adanya hal seperti ini dapat mengecewakan pelanggan dan merasa tidak adil dan tidak efektif dalam pemesanan. Walaupun begitu karyawan tetap menjaga kualitas dari pelayanan yang baik agar pelanggan puas dan dapat datang kembali.

Suatu kualitas pelayanan penting karena kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan. Kualitas yang rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan. Apabila konsumen merasa bahwa kualitas dari suatu produk tidak memuaskan, maka kemungkinan besar ia tidak akan menggunakan produk perusahaan

tersebut lagi. Bahkan mungkin akan membeli produk pada perusahaan pesaing yang menawarkan kualitas yang lebih baik tentunya. Karena konsumen merupakan pihak yang memegang peranan penting dalam menilai kualitas, maka manager pemasaran perlu mengidentifikasi harapan dan mengukur kepuasan konsumen. Sistem qr code memudahkan pelanggan untuk memesan dengan mengetahui info detail menu dari nama menu, harga dan komposisi menu sehingga pelanggan tidak menunggu lama dan meringankan karyawan dalam menerima pesanan serta waktu yang digunakan dapat lebih efektif.

Sistem order ini dibuat untuk menu yang tersedia dengan menggunakan *QR Code*, pelanggan tidak perlu menscroll untuk memilih menu hanya melihat detail menu dan menscan qr code pada menu yang diinginkan. Dengan ini sistem yang digunakan dalam memesan dan membeli makanan menggunakan *QR code* agar lebih mudah, cepat dalam memesan makanan atau minuman dan tidak memakan waktu yang lama untuk mengantri. Pada *QR code* pelanggan dapat memesan makanan dengan menggunakan *QR code* yang ada pada menu makanan yang telah disediakan di meja makan. Pelanggan dapat menscan *QR code* dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan pada ipad di Waroeng SS. Pada aplikasi tersebut terdapat berbagai menu yang disediakan ditempat makan tersebut. Pelanggan tidak perlu mengantri untuk memesan dan membayar pesanan, cukup menscan barcode yang ada di daftar menu makanan atau minuman yang diinginkan lalu pesanan langsung masuk ke keranjang pembelian. Pada keranjang pembelian terdapat info makanan atau minuman dan harga yang dipesan dan nomor meja sehingga pelanggan akan tau menu apa yang telah dipesan dan tidak salah pada proses pemesanan. Setelah itu pelanggan juga dapat melihat total yang akan dibayar pada info pemesanan yang telah dipesan. Setelah pelanggan

memesan, pesanan pelanggan akan masuk ke sistem sehingga karyawan dapat mengetahui pesanan yang telah di order dan dapat langsung diantarkan. Untuk proses pembayaran pelanggan dapat langsung ke kasir dengan memberitahu nomor meja dan nama sehingga karyawan mengetahui siapa yang memesan dan total yang harus dibayar.

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan sistem order yaitu jurnal penelitian dari Gde Eddy Chandra, Dennise Adrianto dan Anggia Kusumawati. Penelitian sebelumnya membangun sistem order di restoran dengan memesan melalui sistem aplikasi yang mempunyai banyak fitur mulai dari melihat menu, memilih menu sampai proses pembayaran menggunakan aplikasi yang berguna untuk mempermudah pelanggan dan karyawan dalam proses pemesanan. Dengan adanya kelebihan dan kekurangan dari penelitian sebelumnya maka dijadikan salah satu acuan untuk membuat sistem order *QR Code*.

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuatnya suatu sistem order agar memudahkan pelanggan untuk memesan tidak perlu antri dengan menunggu lama serta memudahkan karyawan dalam proses pemesanan pembayaran, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk perancangan sistem order yang memudahkan pelanggan dan karyawan dalam memesana makanan serta melayani pesanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana proses sistem order yang manual dari awal pemesanan sampai pembayaran di Waroeng SS?
2. Bagaimana solusi untuk pemecahan masalah sistem order manual menjadi sistem order yang baru dengan menambahkan fitur untuk mempermudah pemesanan?
3. Bagaimana membuat sistem order menggunakan *qr code* agar pelanggan dapat memesan menu yang diinginkan dengan mudah dan tidak memakan waktu yang lama?
4. Bagaimana sistem dapat menangani proses detail pembayaran dengan konfirmasi nomor meja dan nama pelanggan?
5. Bagaimana sistem dapat menampilkan info detail menu dan status pesanan untuk pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Dalam Perancangan Sistem Order Restaurant ada beberapa batasan masalah agar latar belakang yang telah dijelaskan tidak meluas yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis proses sistem order manual dan membuat usulan proses bisnis untuk memecahkan masalah yang ada di Waroeng SS.
2. Sistem pemesanan menggunakan *QR code* ini menangani proses pemesanan untuk mempermudah pelanggan di Waroeng SS.

3. Sistem ini menangani proses pengelolaan detail pembayaran sesuai yang dipesan dengan konfirmasi nomor meja dan nama pelanggan di Waroeng SS.
4. Sistem ini menampilkan info detail menu dan status pesanan untuk pelanggan di Waroeng SS.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Agar mengetahui masalah apa yang terjadi ketika proses pemesanan sampai pembayaran.
2. Agar dapat menemukan solusi dari masalah yang terjadi dengan sistem order yang baru
3. Agar pelanggan mudah untuk memesan dengan menggunakan sistem order *QR Code* tanpa menscroll dalam pencarian menu .
4. Agar lebih cepat dalam proses pemesanan dan tidak terlalu lama mengantri untuk memesan dan mempermudah proses pembayaran dengan nomor meja dan nama pelanggan.
5. Agar pelanggan mengetahui info detail menu yang akan dipesan.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Karyawan dapat bekerja lebih efektif dalam melayani pelanggan dan dapat mengefesienkan waktu yang digunakan dalam pemesanan makanan di Waroeng SS.
2. Pelanggan dapat lebih mudah dalam memesan dan tidak membunag waktu untuk mengantri.

3. Agar membuat pelayanan di Waroeng SS lebih baik dan banyak dikunjungi oleh pelanggan
4. Memudahkan karyawan dalam penentuan menu yang paling banyak diminati oleh pelanggan.

1.6 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem tugas akhir ini adalah metode *Rapid Application Development (RAD)*. *Rapid application development (RAD)* adalah model proses pembangunan perangkat lunak yang tergolong dalam teknik incremental (bertingkat). Dalam tahapan *RAD* ini tepat untuk pembangunan dan pengembangan sistem di Waroeng SS. Dalam tahapan *RAD* tidak banyak memakan waktu karena pada proses pembuatan desain sistem bekerja sama dengan user jadi jika ada kesalahan atau eror pada tahap ini dapat diperbaiki bersama dengan user dan tidak mengulang ketahap requirements planning sehingga tidak memakan waktu yang lama dan efisien dalam penggunaan waktu. Waktu yang singkat adalah batasan yang penting untuk model ini dan cocok untuk sistem yang akan dibuat di Waroeng SS. Dengan memakai metode *RAD* sistem mempunyai kemampuan untuk menggunakan kembali komponen sistem yang sudah ada lalu dikembangkan jadi, user tidak perlu membuat dari awal untuk kebutuhan sistem serta sistem yang akan dibuat dapat lebih cepat selesai dan tidak memakan waktu yang lama jadi pelanggan dan pihak waroeng SS dapat memakai sistem ini dengan lebih cepat agar pelayanan dalam Waroeng SS dapat tetap terjaga. Pada beberapa tahapan metode *RAD* yaitu :

1. Rencana Kebutuhan (*Requirement Planning*)

Pada tahap ini, penelitian dilakukan dengan cara merencanakan dan menganalisis yaitu, merencanakan kebutuhan yang akan dibuat

dari masalah yang ada dengan menganalisis dari data yang sudah didapat untuk penelitian dan bagaimana solusinya dengan cara membuat suatu perencanaan yang matang dan apa saja yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari perusahaan Waroeng SS ini. dalam menganalisis dilakukan dengan penelitian langsung ke lapangan dan studi literature di Waroeng SS.

2. Proses Desain (*Design Workshop*)

Pada tahap ini adalah setelah merencanakan kebutuhan dan menganalisis permasalahan yang ada selanjutnya melakukan proses desain dan melakukan perbaikan-perbaikan desain. Dalam pembuatan desain menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* untuk memodelkan dari tahap bagaimana gambaran sistem berjalan sampai bagaimana gambaran sistem yang akan dibuat. Setelah pembuatan gambaran UML maka dibuat programnya dengan menggunakan bahasa pemograman yaitu java dan web service. Dengan bahasa pemograman tersebut dapat dibuat sistem aplikasi yang ingin dibuat.

3. Implementasi (*Implementation*)

Pada tahap ini adalah setelah desain dari sistem yang akan dibuat sudah disetujui baik itu oleh pengguna dan pengembang, maka pada tahap ini *programmer* mengembangkan desain menjadi suatu program. Setelah program selesai baik itu sebagian maupun secara keseluruhan, maka dilakukan proses pengujian terhadap program tersebut apakah terdapat kesalahan atau tidak sebelum diaplikasikan pada suatu organisasi. Pada saat ini maka pengguna bisa memberikan tanggapan akan sistem yang sudah dibuat serta persetujuan mengenai sistem tersebut. Adapun hal terpenting adalah bahwa keterlibatan pengguna sangat diperlukan supaya sistem yang dikembangkan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan tugas akhir ini, akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori yang berisikan teori-teori yang melandasi dan berkaitan dengan Pembangunan Sistem Order Restoran Menggunakan QR Code Studi Kasus Waroeng SS.

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang struktur organisasi Waroeng SS. Pada bab ini juga akan dijelaskan tentang proses bisnis yang berjalan, metode pengumpulan data, kerangka pemikiran dan permasalahan yang dihadapi yang diuraikan dengan metode Fishbone.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang Bab ini berisi tentang langkah-langkah perencanaan, perancangan dan Pembangunan Sistem Order Restoran Menggunakan QR Code Studi Kasus Waroeng SS.. Bab ini juga diperjelas dengan gambar diagram, seperti *Diagram Swimlane*, *Use Case*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, *Class Diagram*, dan penjelasan tabel yang akan digunakan serta tentang uraian dari hasil, dan perancangan sistem, *database*.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran terhadap penyusunan laporan mengenai Pembangunan Sistem Order Restoran Menggunakan QR Code Studi Kasus Waroeng SS.



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U