

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia terutama di DKI Jakarta yang semakin meningkat memberikan peluang bagi industri restoran. Riset terbaru *Qraved.com*, situs pencarian dan reservasi restoran terkemuka di Jakarta mencatat terjadi pergeseran tren di mana semakin banyak masyarakat Indonesia yang memiliki kebiasaan makan di restoran.

Melihat perkembangan yang signifikan di dalam dunia kuliner mengakibatkan para wirausaha berlomba-lomba untuk membuka restoran atau rumah makan. Salah satu ciri restoran yang menyediakan makanan yang enak adalah restoran yang memiliki banyak pelanggan. Banyaknya pelanggan yang datang ke rumah makan tidak jarang menimbulkan kesulitan tersendiri untuk melayani pemesanan makanan dan minuman (Dyana, 2017).

Salah satu Restaurant yang menjadi objek penelitian adalah Oakroom Restoran yaitu salah satu sebuah restoran yang terletak di dalam sebuah apartment yang dikelola oleh PT.Oakwood Premier Cozmo Jakarta dikawasan Lingkar Mega Kuningan Jakarta Selatan.Mayoritas pengunjung di restoran ini adalah para penghuni apartment maka kesibukan pun terjadi pada saat jam sarapan dan jam makan malam,untuk jam makan siang restoran ini tidak terlalu ramai karena para penghuni apartment adalah para tamu bisnis.Apabila musim liburan tiba para penghuni apartment yang sudah berkeluarga akan mengajak keluarganya untuk tinggal selama beberapa hari di dalam unit apartement.

Hal inilah yang membuat Oakroom Restoran ramai dan akan selalu sibuk sepanjang hari.Para karyawan dituntut untuk selalu bekerja dengan penuh semangat,ramah,sopan dan professional dalam melayani konsumen.Untuk melakukan pemesanan ini para pelanggan dapat memilih meja yang kosong untuk mereka tempati,kemudian seorang pelayan akan menghampiri untuk melakukan proses login,dalam proses login ini biasanya pelanggan memasukkan namanya sebagai username dan untuk password sudah terverifikasi oleh admin sebelum jam

restoran dibuka. Dan apabila ada pelanggan yang ingin pindah meja maka sistem akan ter *logout* secara otomatis dan di meja yang baru pelanggan harus *login* lagi dengan nama yang sama seperti di meja sebelumnya, agar menu pesannya tidak terhapus atau hilang. Karena restoran ini terletak dalam satu gedung sebuah penginapan atau apartment, maka ada beberapa tamu yang bisa melakukan pembayaran makanan pada saat mereka proses *check out* meninggalkan apartment atau pembayaran ini bisa disebut dengan *pay later*. Proses *pay later* ini hanya dapat dilakukan bagi tamu yang tinggal atau menginap di apartment tersebut. Yang kemudian proses pembayaran secara tunai atau dengan debit dapat dilakukan di resepsionis apartment. Namun pihak restoran akan tetap memberikan tagihan/*bill* kepada tamu agar para tamu sudah dapat mengetahui jumlah yang harus mereka bayar nanti.

Adapun masalah yang dialami oleh Oakroom Restoran yaitu mengalami kesulitan disaat restoran tersebut dalam keadaan ramai. Banyaknya pelanggan yang datang ke Restoran sering kali membuat pelayan kesulitan melayani pelanggan secara optimal, dikarenakan pelayan harus mencatat pesanan di setiap meja satu per satu membuat pelayan terkesan terburu-buru untuk mencatat pesanan pelanggan. Tulisan pelayan pada kertas order yang kadang tidak dapat terbaca, dan kertas pesanan yang sudah dikirim ke bagian dapur sering kali terjatuh, hilang, ataupun basah merupakan resiko dari pencatatan pesanan makanan yang dilakukan oleh pelayan. Selain itu tidak jarang kelalaian pelayan. mengakibatkan redudansi pemesanan karena kurang telitinya pelayan dalam mencatat pesanan pelanggan.

Kesulitan-kesulitan tersebut dapat dikurangi dengan adanya kemajuan dan penerapan teknologi informasi sebagai daya tarik terbaru untuk dapat mempermudah suatu pekerjaan. Hal utama dari penerapan teknologi informasi pada Oakroom Restoran adalah untuk meningkatkan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, mempercepat proses pemesanan, memperkecil kemungkinan terjadinya redudansi pemesanan, serta mengurangi pengeluaran dari penggunaan alat tulis, kertas, dan sebagainya.

Munculnya beragam aplikasi memberikan pilihan dalam peningkatan kinerja sekaligus keefektifan suatu pekerjaan, baik yang berbasis pada desktop

(*desktop based*), berbasis pada teknologi web (*web based*) maupun yang berbasis pada perangkat ponsel (*mobile based*).

Dalam penelitian ini pemilihan *web responsive* adalah sebagai dasar pembuatan aplikasi pemesanan makanan pada Oakroom Restaurant, jika dibandingkan dengan cara manual yg masih menggunakan kertas dalam pencatatan pemesanan, karena disebabkan oleh penggunaan *mobile smartphone* yang mempunyai banyak kelebihan diantaranya adalah *web responsive* terhadap aplikasi yang dapat dibuka oleh *web desktop*, dalam segi harga fitur perangkat. Oleh karena itu hasil penelitian ini akan menghasilkan sebuah sistem atau aplikasi pemesanan makanan dengan *web responsive* yang dapat mempermudah proses pelayanan dan pencatatan pesanan makanan di Oakroom Restoran.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian Tugas Akhir yang berjudul **“Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Makanan Berbasis *Web Responsive* Di Oakroom Restaurant Jakarta”**.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah untuk penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tulisan pelayan pada kertas order yang kadang tidak dapat terbaca,
2. Hilangnya kertas order pesanan atau basah merupakan resiko dari pencatatan pesanan makanan yang dilakukan oleh pelayan.
3. Adanya redundansi pemesanan karena kurang telitinya pelayan dalam mencatat pesanan pelanggan.
4. Kesalahan dalam rekap pemesanan pada saat pelanggan melakukan pembayaran.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan rancangan sistem informasi pemesanan makanan yang dapat melayani pelanggan baik dari pesanan maupun dalam pemberian informasi yang lebih efektif,serta mengurangi kesalahan dalam melakukan pesanan.
2. Mengimplementasikan rancangan sistem informasi pemesanan makanan dengan menggunakan teknologi berupa smartphone.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak Oakroom Restoran agar dapat melayani pelanggan dengan baik dan optimal meskipun situasi Oakroom Restoran dalam keadaan ramai sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, mempercepat proses pemesanan, serta mengurangi pengeluaran dari penggunaan alat tulis, kertas, dan sebagainya.
3. Memanfaatkan penggunaan sistem informasi pemesanan di Oakroom Restoran, dengan menerapkan pemesanan melalui web *responsive*.

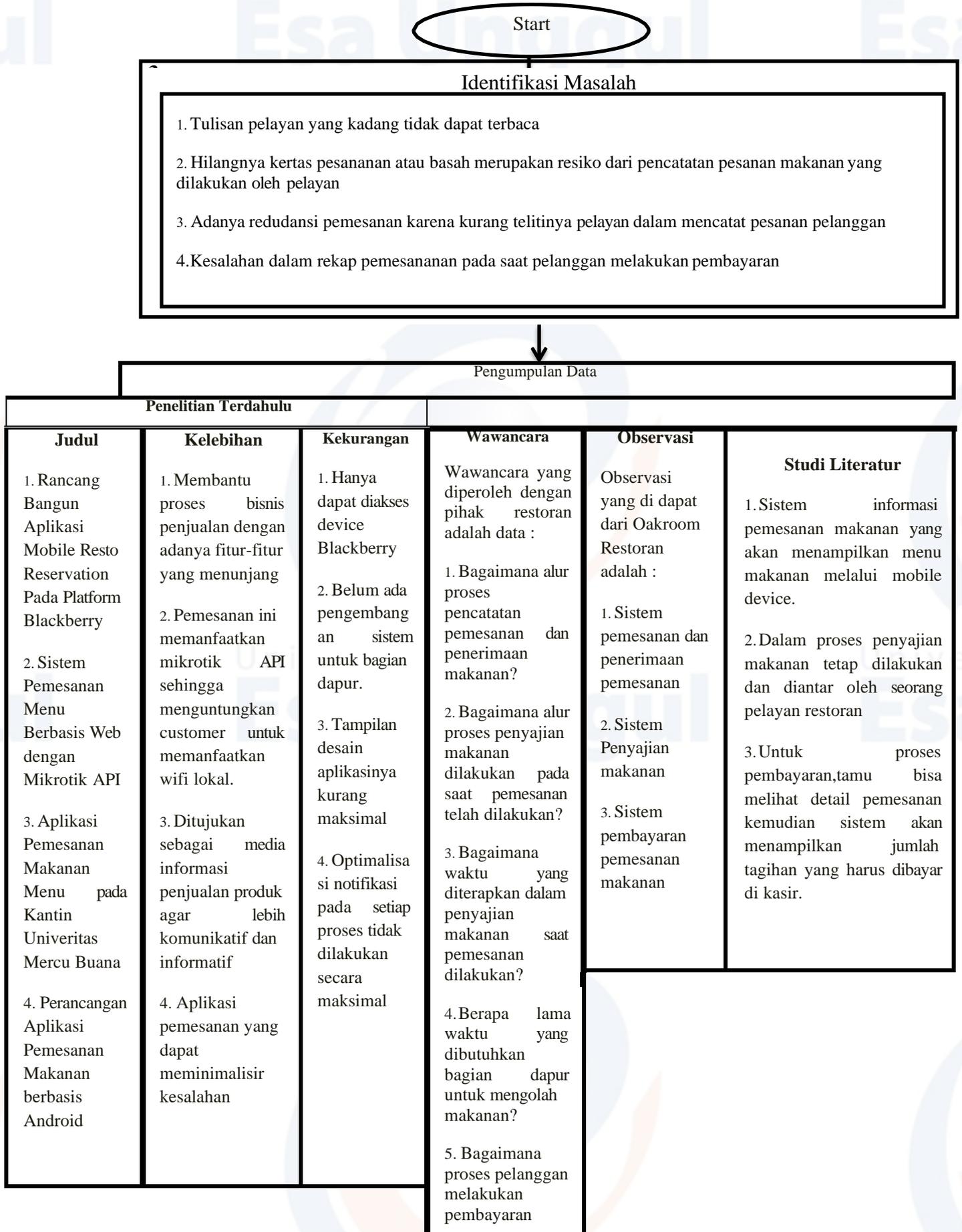
## Batasan Masalah

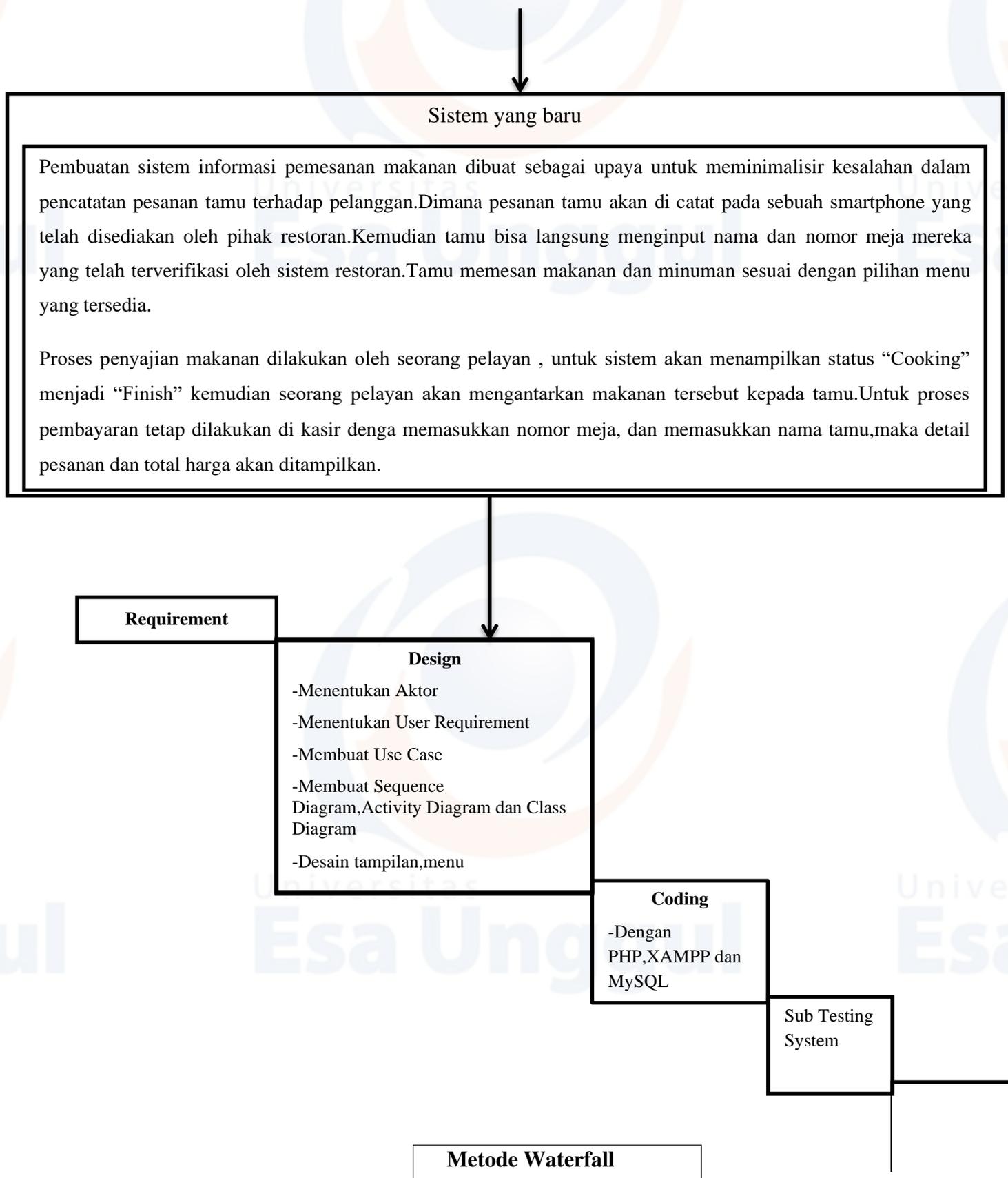
Agar penelitian dalam pembuatan sistem ini menjadi terarah, maka perlu diberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi ini dibuat dengan menggunakan XAMPP yang terdiri dari Apache sebagai web server, MySQL sebagai database *server* dan PHP sebagai bahasa pemrograman web.
2. Pembayaran hanya bisa dilakukan di kasir dengan cara tunai maupun dengan kartu kredit atau debit.
3. Tidak membahas masalah untung rugi yang terjadi.
4. Tidak membahas sistem informasi perhotelan atau apartment.

## Kerangka Penelitian

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian





**Gambar 1.1 Kerangka Penelitian**

## **Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Tugas akhir ini disusun dalam beberapa bab yang terdiri dari :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Kerangka Berfikir, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II           LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai landasan teori dan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan topik masalah yang dibahas.

### **BAB III          METODE**

Pada bab ini penulis menguraikan Rencana Penelitian, Objek Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini sudah membahas metode pengembangan sistem dengan metode extreme programming, menjelaskan tentang hasil penelitian, pembahasan dan analisis hasil penelitian.

### **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**

**gul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**

**gul**