

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi masa kini sudah menjadi kebutuhan primer bagi kebanyakan orang, bahkan sudah tidak dapat ditinggalkan. Berbagai macam kalangan, profesi, dan usia sudah membutuhkan manfaat dari teknologi. Banyak bidang usaha yang besar, menengah, dan kecil sudah bergantung dengan teknologi dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Salah satu contoh bidang usaha yang membutuhkan peran teknologi yaitu restoran. Restoran saat ini sudah menggunakan teknologi untuk menunjang kelancaran bisnisnya [1], contohnya penggunaan sistem *Point of Sales* (POS) yang berfungsi untuk menghitung penjualan [2]. Selain itu, kebanyakan restoran juga memanfaatkan media sosial [3] sebagai sarana promosi, salah satunya dengan menggunakan aplikasi *instagram*. Selain itu ada juga sistem reservasi *online* untuk restoran. Berdasarkan survey dari 696 restoran setidaknya satu banding tiga dari pelanggannya memilih untuk melakukan reservasi *online*. Bagi para partisipan, reservasi *online* dirasa lebih efektif dibandingkan dengan reservasi melalui telepon. *OpenTable* merupakan salah satu aplikasi reservasi yang dalam kurun waktu tujuh taun peminat reservasi *online* meningkat. Sistem reservasi *online* ini tidak hanya menguntungkan bagi pelanggan saja tetapi restoran. Beberapa keuntungannya adalah mengurangi biaya operasional, meningkatkan pendapatan restoran, dan meningkatkan kualitas pelayanan [21].

Restoran merupakan adalah bidang usaha yang menjual makanan dan minuman. Bidang usaha ini sedang banyak diminati oleh masyarakat yang ingin mencoba peluang usaha dibidang makanan dan minuman. Para pemilik restoran memiliki strategi tersendiri untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada para pelanggannya. 3 *Wise Monkeys* merupakan salah satu restoran Jepang yang terletak di Jakarta Selatan ini selalu meningkatkan kualitas makanan maupun pelayanan untuk meningkatkan kepuasan bagi para pelanggannya. Peningkatan kualitas ini berguna untuk memuaskan para pelanggannya apabila dapat terlayani dengan baik [4]. Kualitas pelayanan yang baik dapat dirasakan ketika datang ke restoran 3 *Wise Monkeys*, dimana para pegawainya menyapa dengan ramah. 3 *Wise Monkeys* juga sudah memanfaatkan teknologi sebagai sarana promosi salah satunya dengan menggunakan *instagram*. Banyaknya pengguna media sosial menyebabkan 3 *Wise Monkeys* dikenal oleh banyak orang, sehingga restoran ini selalu dipenuhi oleh para pelanggannya. Salah satu masalah

yang dihadapi oleh 3 *Wise Monkeys* yaitu mengenai ketersediaan meja. Ketersediaan meja juga mempengaruhi penilaian pelayanan, pelanggan berharap saat datang dapat duduk di meja yang tersedia [4]. Dalam pelayanan restoran, sering terjadi aktivitas dimana pelanggan sering dikecewakan saat melakukan reservasi secara manual. Pelanggan enggan menunggu lama ketika pelanggan sudah jauh - jauh datang ke restoran dan harus menunggu untuk mendapatkan meja, bagi beberapa pelanggan memilih untuk meninggalkan restoran karena tidak ingin menunggu.

3 *Wise Monkeys* memiliki masalah yang harus dipecahkan, agar para pelanggannya tidak kecewa ketika sudah datang ke restoran ini. Masalah lain ketika pelanggan sudah datang namun menu yang akan dipesan sudah habis terjual. Untuk mengatasi masalah tersebut, saat ini pihak restoran mencoba mensosialisasikan nomor telepon yang dapat dihubungi untuk melakukan reservasi melalui telepon, namun hal yang biasa terjadi adalah sibuknya nomor tujuan atau tidak terangkatnya telepon oleh petugas restoran. Bagi pelanggan yang sudah melakukan reservasi, ternyata meja yang dipilih tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, karena pelanggan tidak dapat memilih meja melainkan dipilhkan oleh pelayan. Kesalahan dalam pencatatan makanan sering terjadi karena kesalahan komunikasi antara pelanggan dan pelayan[5][6]. Pihak restoran saat ini belum dapat melakukan program loyalitas bagi pelanggan yang sudah sering datang ke restoran dikarenakan tidak mengetahui data pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

- 1) Reservasi meja masih dilakukan secara manual melalui telepon sehingga memungkinkan terjadinya kesalahan pencatatan.
- 2) Pelanggan tidak dapat memilih meja yang diinginkan karena pelanggan tidak dapat melihat posisi meja yang terdapat di restoran 3 *Wise Monkeys*.
- 3) Restoran 3 *Wise Monkeys* belum dapat memberikan hadiah bagi pelanggan yang sering datang ke restoran ini, karena pihak restoran tidak menyimpan data para pelanggannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun sistem layanan *online* ini memiliki batasan-batasan dalam pembuatannya, antara lain :

- 1) Sistem informasi yang dibangun adalah sistem yang berbasis *web*.

- 2) Sistem hanya dapat melihat menu makanan apa saja yang masih tersedia dan tidak dapat menghitung ketersediaan jumlah bahan makanan.
- 3) Memberikan promosi bagi pelanggan yang melakukan reservasi secara *online*.
- 4) Sistem ini dapat membantu pemilik restoran melihat statistik pelanggan yang melakukan reservasi secara *online*.
- 5) Sistem ini melengkapi aplikasi yang berjalan saat ini, khususnya sistem reservasi dan pengolahan data transaksi pelanggan untuk meningkatkan loyalitas konsumen yang belum tersedia pada sistem yang sudah dimiliki.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tugas akhir ini memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membangun sistem informasi yang dapat :

- 1) Membantu pelanggan dalam memesan tempat dan makanan secara *online* sehingga dapat dipesan sebelum tiba di lokasi.
- 2) Membantu pelanggan melihat meja dan makanan yang masih tersedia.
- 3) Menghindari kesalahan dalam pencatatan pemesanan makanan dan tempat duduk yang sudah dipesan.
- 4) Dapat mengolah data pelanggan untuk memberikan program hadiah kepada pelanggan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi pelanggan dan pemilik restoran yaitu :

- 1) Membantu pelanggan untuk melakukan reservasi meja dan makanan di restoran *3 Wise Monkeys*.
- 2) Dapat menarik minat pelanggan untuk kembali lagi dan melakukan reservasi secara *online* agar mendapatkan hadiah, atau mengikuti promosi – promosi yang sedang berlangsung.
- 3) Pemilik dapat mengetahui berapa banyak pengunjung yang datang melalui reservasi *online* dan berapa banyak yang sudah menjadi anggota.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, ada beberapa tahap metode penelitian yang harus dilalui yaitu :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data, antara lain:

- 1) Studi literatur, merupakan teknik pengumpulan data dengan membaca buku atau literatur yang berhubungan dan dapat mendukung penelitian.
- 2) Observasi, yaitu melakukan kunjungan langsung ke restoran dengan cara melakukan reservasi melalui telepon dan memesan makanan di lokasi. Selain itu, observasi yang dilakukan dengan meninjau sistem yang saat ini digunakan oleh restoran.
- 3) Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dan konsultasi dengan pemilik restoran untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian.

1.5.2 Metodologi Pengembangan Sistem

Metode pengembangan aplikasi berpedoman terhadap *System Development Life Cycle* (SDLC), metode yang digunakan adalah *Rapid Application Development* (RAD). Metode ini memungkinkan untuk mengumpulkan syarat dan kebutuhan informasi secara spesifik melalui tanggapan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan teori-teori yang dapat mendukung dalam penyusunan tugas akhir.

BAB III: ANALISIS SISTEM SAAT INI

Bab III membahas mengenai profil 3 Wise Monkeys, sistem yang sudah digunakan oleh 3 Wise Monkeys dan kendala yang dihadapi.

BAB IV: SISTEM USULAN

Bab IV menjelaskan proses pengembangan sistem usulan, dimulai dari tahap *planning* yang terdiri dari identifikasi sistem dan analisis kelayakan sistem. Tahap analisis digambarkan dengan *user requirement*, *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, dan *table relational diagram*. Kemudian perancangan antar muka, pengujian aplikasi, dan rencana instalasi aplikasi.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V membahas kesimpulan dan saran dari proses pengembangan sistem yang telah dilakukan dalam tugas akhir.

