

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Restoran Roemah Keboen berlokasi di Jalan Riau Kota Bandung telah berkembang pesat semenjak awal tahun 2008. Lokasi yang strategis membuat restoran ini selalu ramai dikunjungi pelanggan. Kondisi pasar bisnis ini akan berusaha dipertahankan oleh pihak manajemen restoran dengan meningkatkan fasilitas dan sistem yang dapat memuaskan pelanggan.

Roemah Keboen restoran mempunyai area luas dan gedung bertingkat dua dengan jumlah pelayan yang terbatas. Situasi ini membuat penyampaian data pemesanan pelanggan ke dapur oleh pelayan menghabiskan waktu yang cukup lama karena waktu yang diperlukan bagi pelayan untuk berjalan menuju dapur. Pencatatan pemesanan menu pun masih menggunakan cara manual, yaitu pesanan akan dicatat di kertas kemudian diserahkan ke dapur. Cara manual ini menyebabkan kesalahan manusia sering terjadi, seperti tulisan tangan yang sulit terbaca.

Sistem pemesanan yang akan dirancang ini mengupayakan penyampaian pesanan yang lebih efektif yaitu saat pemesanan menu dari pelanggan selesai, data pesanan akan langsung dikirim melalui aplikasi *mobile* ke tampilan komputer bagian dapur. Aplikasi dirancang dengan harapan dapat mengurangi tingkat kesalahan manusia dan dapat mempermudah dalam proses perhitungan transaksi serta pembuatan laporan-laporan yang menunjang untuk kebutuhan restoran.

Perancangan aplikasi bertujuan meningkatkan kepuasan konsumen. Besar kemungkinan konsumen akan kembali apabila merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Mempertahankan kepuasan konsumen dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan konsumen, sehingga dapat meningkatkan keuntungan dalam jangka panjang.

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam aplikasi merupakan salah satu cara untuk memperbesar peluang, menciptakan loyalitas konsumen yang berdampak pada peningkatan bisnis. *SMS Gateway* yang mempermudah pemesanan *delivery* pun diterapkan dalam aplikasi.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana perancangan dan penerapan sistem informasi untuk sistem pemesanan, dapur, dan *billing* Restoran Roemah Keboen?
2. Bagaimana penggunaan aplikasi *mobile desktop* untuk sistem pemesanan, dapur, dan *billing* restoran?
3. Apakah aplikasi berbasis *mobile desktop* dapat meningkatkan kinerja restoran?
4. Bagaimana merancang dan membuat aplikasi yang dapat meningkatkan hubungan dengan konsumen dan dapat menarik konsumen mengunjungi restoran?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari perancangan aplikasi ini adalah membuat sistem pemesanan, dapur, dan *billing* pada restoran Roemah Keboen yang lebih baik. Aplikasi diharapkan dapat membantu mempercepat penyampaian laporan pemesanan ke dapur, dan membantu mengurangi tingkat kesalahan manusia di bagian pemesanan, dapur, dan *billing*, mempermudah proses perhitungan transaksi, pembuatan laporan, serta dapat meningkatkan kedekatan hubungan antara restoran dengan konsumen.

1.4 RUANG LINGKUP KAJIAN

Ruang lingkup kajian aplikasi *mobile desktop* sistem pemesanan, dapur, dan *billing* restoran Roemah Keboen dibatasi pada :

- a. Sistem informasi *billing* :
 - 1) Pembuatan *bill*
 - 2) Klarifikasi *bill* apabila terjadi ketidaksesuaian antara jumlah pesanan yang diterima pelanggan dengan *bill* yang ada
 - 3) Pembuatan kwitansi pelunasan transaksi
 - 4) Perhitungan *tax*, *service*, dan diskon
 - 5) Pembuatan laporan penjualan

- b. Sistem informasi pemesanan :
 - 1) Pemesanan menu baru
 - 2) Pengecekan ketersediaan menu
 - 3) Pembatalan pesanan menu
 - 4) *Database* menu
- c. Sistem informasi dapur :
 - 1) Tampilan menu-menu yang dipesan oleh pelanggan
 - 2) Tampilan ini akan selalu mengambil data terbaru dari *database* secara otomatis setiap jangka waktu yang ditetapkan
- d. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* :
 - 1) Diskon khusus bagi konsumen yang terdaftar menjadi anggota dan telah mempunyai jumlah transaksi minimal yang ditentukan oleh restoran dalam periode tertentu.
 - 2) Diskon khusus bagi konsumen yang mempunyai membayar transaksi dengan menggunakan kartu kredit dengan pihak bank yang telah menjalin kerja sama dengan pihak restoran.
 - 3) Pemberitahuan melalui *email* dan SMS dari sistem mengenai promosi yang sedang berlaku.
 - 4) Konsumen dapat melakukan *delivery order* melalui SMS.
 - 5) Menyimpan *database* ulang tahun konsumen, pihak restoran memberikan diskon khusus di hari tersebut.
 - 6) Membuat laporan jenis menu yang sering dipesan, sehingga stok bahan makanan untuk menu tersebut terus tersedia.
 - 7) Menampung saran dan kritik konsumen melalui *email* maupun SMS.
- e. Aplikasi dibuat menggunakan *Microsoft Visual Studio 2008* dengan bahasa pemrograman .Net (C#).
- f. *Database* menggunakan *Microsoft SQL Server 2008*.
- g. Perangkat *mobile* yang digunakan merupakan perangkat bersistem operasi *Windows Mobile*.

1.5 SUMBER DATA

Teknik pengumpulan data serta informasi yang dilakukan penulis dengan cara:

1. Kepustakaan, yaitu metode memperoleh data yang bersifat teoritis dari literatur, catatan kuliah, bahan tulisan lainnya yang ada kaitannya dengan tugas akhir penulis yang dapat dijadikan data sekunder.
2. Penelitian Lapangan, yaitu metode memperoleh data dengan cara melakukan penelitian secara langsung terhadap masalah yang akan dibahas yang merupakan objek penelitian untuk mendapatkan data-data dan informasi yang diperlukan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini yaitu :

BAB I PENDAHULUAN.

Berisi uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan dalam pelaksanaan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori dasar yang akan digunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Berisi hasil analisis dan perancangan sistem/aplikasi yang dibuat, antara lain ERD, UML, relasi tabel dan konsep perancangan *design* aplikasi.

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Berisi penjelasan mengenai sistem/aplikasi yang telah dicapai dan cara-cara penggunaan aplikasi tersebut.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Berisi hasil evaluasi secara singkat dari sistem/aplikasi yang telah dibuat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran-saran dari penulis untuk pengembangan ke depannya.