

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab satu ini akan dijelaskan mengenai dasar-dasar dalam pembuatan laporan. Dasar-dasar tersebut terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan layanan terhadap pelanggan adalah salah satu peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Peningkatan layanan harus selalu ditingkatkan oleh perusahaan agar tidak kehilangan kepuasan dari pelanggan, sehingga proses hubungan antara pelanggan dan perusahaan dapat terjaga. Selain dapat mempertahankan pelanggan, peningkatan pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan.

Cafe Tongkrongan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang makanan. Masalah yang sering dihadapi Cafe Tongkrongan berkaitan dengan layanan terhadap pelanggan, diantaranya adalah tidak adanya media untuk pencatatan data yang bisa meminimalkan kesalahan pencatatan pesanan yang diakibatkan oleh kesalahan manusia dan pemesanan secara *online*.

Proses pengelolaan data maupun informasi penjualan di Cafe Tongkrongan masih sangat kurang tertata dengan baik. Sehingga berpengaruh besar terhadap keuntungan perusahaan. Ketika tidak adanya data pelanggan, maka pengontrolan profitabilitas dari suatu pelanggan tidak terkendali lagi.

Prosedur dan proses pemesanan makanan pelanggan di Cafe Tongkrongan masih belum terurut dengan baik. Sehingga berpengaruh besar terhadap karyawan yang melakukan alur kegiatan ketika ada pemesanan makanan dan minuman, maka prosedur dan proses kegiatan jawaban kepada pelanggan tidak terurut lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memberikan dan memperjelas tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan aplikasi ini, maka penulis memaparkan rumusan masalah dalam laporan penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana mempermudah pelanggan dan pihak Cafe untuk melakukan dan mencatat pemesanan?
2. Bagaimana memudahkan pengguna untuk melakukan pemeliharaan aplikasi?
3. Bagaimana dapat melihat data lifetime dan data history untuk melakukan perbandingan dari waktu ke waktu?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat aplikasi yang memudahkan untuk melakukan dan mencatat pemesanan.
2. Menyediakan aplikasi yang bersifat *user-friendly*.
3. Dapat melihat data *lifetime* dan data history untuk melakukan perbandingan dari waktu ke waktu.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup kajian dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

- Perangkat keras
 1. *Processor* dengan kecepatan 2.40 Ghz, Intel *pentium* B980
 2. VGA NVIDIA GFORCE 2GB
 3. *Harddisk* 500GB
 4. Monitor standar
 5. RAM 2GB
 6. Modem GSM Huawei ZTE M190
 7. Wifi
- Perangkat lunak
 1. XAMPP
 2. MySQL
 3. phpMyAdmin
 4. Sublime Text 3
 5. Sistem Operasi: Windows 7
- Batasan aplikasi
 1. Aplikasi ini dibatasi untuk pemesanan makanan dan minuman secara *online & offline*.
 2. *User* yang tidak terdaftar tidak bisa melakukan pemesanan makanan dan minuman.
 3. Pembayaran tidak bisa dilakukan dengan media online atau transfer.
 4. Pemesanan makanan & minuman secara *online* hanya bisa dilakukan ketika jam kerja Cafe tongkrongan.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan untuk penyusunan dan pembangunan aplikasi ini didapatkan dari cafe tongkrongan dengan cara melakukan observasi.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dimaksudkan agar proses pembuatan dokumentasi laporan dapat dibuat secara terstruktur dan sistematis, sehingga mudah dimengerti dan dipahami oleh pihak yang akan menggunakannya. Adapun sistematika penyusunan penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu sebagai berikut :

BAB 1. PENDAHULUAN ; menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data yang digunakan serta sistematika penyajian.

BAB 2. KAJIAN TEORI ; berisi landasan-landasan teori yang digunakan penulis dalam mengerjakan tugas akhir.

BAB 3. ANALISIS SISTEM DAN RANCANGAN SISTEM ; menjelaskan mengenai konsep analisis dan perancangan aplikasi web serta pembangunan dan penjelasan aplikasi web secara umum dan gambaran aplikasi yang dibangun.

BAB 4. HASIL PENELITIAN ; berisi tentang struktur program aplikasi, dan hasil yang dicapai.

BAB 5. PEMBAHASAN DAN UJICoba HASIL PENELITIAN ; berisi tentang pengujian, dan hasil dari penelitian.

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN ; berisi tentang kesimpulan dari seluruh proses yang terjadi selama melakukan penyusunan laporan tugas akhir.