

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Dengan perkembangan teknologi dibidang informasi semakin pesat, banyak masyarakat yang memanfaatkan untuk berbisnis. Salah satunya merupakan berbisnis rumah makan, yang menyajikanm berbagai menu makanan dan minuman. Mobilitas penduduk yang tinggi menuntut rumah makan untuk menyajikan makanan siap saji dan melayani pelanggan dengan cepat.

Seringkali pelayanan di Rumah makan mengalami permasalahan dalam mengantarkan daftar pesanan ke bagian dapur dan sebaliknya. Bahkan ketika ada pelanggan yang ingin memesan menu tambahan tidak ada pelayan / weaters yang menanganinya. Sehingga banyak pelanggan yang keinginannya tidak terpenuhi, dan mengakibatkan pelanggan tidak jadi memesan. Hal tersebut dapat mengurangi omset yang seharusnya diperoleh pengelola rumah makan karena keinginan pelanggan tidak terpenuhi.

Rumah makan Tera' Bulan merupakan salah satu restoran yang berlokasi di Jl. Raya ketengan No.69, Tunjung KAB Bangkalan. Yang menyajikan beraneka ragam citarasa kuliner dengan menawarkan aneka menu seperti Ikan gurami, Ikan patin ataupun menu Bebek lainnya. Menu utama di rumah makan Tera' Bulan yakni : Ikan gurami asam manis

Selain menawarkan menu makanan utama, rumah makan ini juga menawarkan berbagai variasi menu makanan atau minuman yang lain seperti: Soup ikan patin, Ikan gurami bakar, Udang goreng mayonaise, Nasi goreng Tera' Bulan, Mie goreng madura, Bebek bengal (*bebek pedas*) dll. Untuk menu aneka minuman di rumah makan Tera' Bulan menyediakan : Smoothies cokelat, Jus alpukat, Es kelapa samosir, Hot cappucino dll.

Menu tersebut sangat diminati oleh para pelanggan, mulai dari kalangan remaja sampai orang dewasa, untuk melakukan pemesanan menu makanan pelanggan harus bersabar menunggu makanan disajikan kurang lebih tigapuluh menit, tergantung jenis menu yang dipilih. Meski sudah menggunakan fasilitas komputerisasi pada proses pembayarannya, pelanggan masih menunggu pelayan untuk mencatat pesanan yang diminta secara manual dan pelanggan harus menyerahkan ke bagian kasir karena proses pembayaran dilakukan setelah melakukan pemesanan.

Konsep yang saat ini direncanakan yaitu menggunakan *sistem monitoring*, terkait masalah laporan keuangan tiap bulannya agar

memudahkan pemilik dan staff kasir dalam mengontrol dan memberikan laporan yang *valid*. Penelitian ini didasari untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap para pelanggan, rumah makan pada saat melakukan pemesanan dan pembayaran. Sistem yang akan dibangun terdiri dari lima bagian yaitu : E- menu, aplikasi pada bagian dapur, aplikasi pada bagian kasir, aplikasi monitoring untuk pemilik rumah makan, dan aplikasi bagian admin. E-menu adalah aplikasi yang digunakan mengganti pencatatan menu pesanan saat pelanggan melakukan pemesanan.

Aplikasi bagian dapur diperuntukkan bagi staff dapur yang mampu menampilkan daftar pesanan apa saja yang telah di pesan, dan mampu menghitung total harga yang harus dibayar oleh pelanggan, aplikasi monitoring digunakan oleh pemilik rumah makan untuk mengontrol data keuangan dan data keaktifan pegawai, sedangkan aplikasi bagian admin diperuntukkan direktur untuk mengelola seluruh data rumah makan.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis sangat tertarik untuk membuat sebuah sistem layanan transaksi berbasis *mobile* yang bersifat *client-server* untuk memudahkan proses pemesanan dan mengontrol transaksi. Dengan adanya aplikasi ini pelayan tidak perlu melakukan pencatatan daftar menu pesanan pelanggan secara manual.

Hanya dengan memilih menu yang ada pada *mobile* serta mencantumkan nama pelanggan dan nomor meja, maka pesanan akan tersampaikan pada *server* yang kemudian akan merespon pesanan dan langsung mencetak daftar pesanan pelanggan.

Setelah itu daftar pesanan akan dikirim ke PC (*Personal Computer*) staff bagian dapur untuk diproses. Dengan adanya proses pemantauan atau *monitoring* transaksi sangatlah membantu bagi pemilik rumah makan untuk melihat transaksi yang sudah dilakukan pada sistem diatas. Selain itu, pada penelitian akan dirancang dan dibangun aplikasi *monitoring* transaksi yang memfasilitasi pemilik rumah makan untuk melihat setiap transaksi yang sudah dilakukan secara *realtime*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana alur kerja sistem layanan transaksi berbasis (*mobile client-server*) yang telah dibangun terhadap proses pemesanan menu makanan dan minuman?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan terhadap para pelanggan pada saat melakukan pemesanan dan pembayaran menu berbasis *mobile client-server* ?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan solusi pemesanan menu yang awalnya masih menggunakan cara manual, yaitu berbentuk tulisan tangan dapat dirubah ke dalam bentuk aplikasi berbasis mobile untuk pelayanan agar lebih efisien dalam melayani pelanggan.
2. Memudahkan pihak pengelola rumah makan dalam melakukan proses pemesanan makanan dengan menggunakan smartphone yang bersifat *client-server* sebagai alat alternatif dalam proses pengelolaan data pesanan makanan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Mahasiswa

- a) Mahasiswa dapat memahami sistem dan cara kerja Perusahaan untuk menjadi bekal dalam membangun bisnis secara mandiri.
- b) Melatih mahasiswa agar siap terjun di dunia usaha.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Bisa membantu membuka cabang baru serta, memberikan alternatif dalam proses pengelolaan data pada rumah makan.

1.4.3 Bagi Perguruan Tinggi

Meningkatkan kerjasama dan pengembangan antara perguruan tinggi dengan pihak perusahaan.