

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi lahan bisnis yang baik dengan kepadatan penduduk yang berada di peringkat empat teratas di dunia. Hal itu menyebabkan hampir seluruh bidang bisnis mulai berkembang di tanah air. Di antara berbagai bidang bisnis yang sedang berkembang di Indonesia saat ini, bisnis kuliner merupakan salah satu bidang bisnis yang sangat diminati banyak pelaku bisnis. Munculnya berbagai makanan dan minuman yang unik serta tren wisata kuliner sebagai gaya hidup masyarakat saat ini, menjadi bukti nyata bahwa bisnis ini tengah berkembang dengan pesat. Meski lingkup bisnis kuliner tidak terbatas, salah satu parameter yang dapat dijadikan untuk melihat bagaimana bisnis ini berkembang adalah semakin banyaknya jumlah restoran di Indonesia terutama di kota-kota besar, seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, dan kota besar lainnya. Berdasarkan data dari BPS (2012), jumlah pemain bisnis kuliner di Indonesia meningkat setiap tahunnya, namun pertumbuhannya selalu menurun. Pertumbuhan terbesar yaitu sebesar 27,7 persen di tahun 2008, dan di kemudian melambat hingga 2,07 persen di tahun 2011 yang lalu.

Berdasarkan data GPMI dalam Jawapos (2014), 70 persen pemain dalam bisnis kuliner adalah pengusaha skala kecil dan menengah. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri memiliki sebanyak 83 ribu unit UKM,

dimana 50 persen di antaranya didominasi industri di bidang pangan (Skalanews, 2014). Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaku bisnis di pasar kuliner saat ini didominasi oleh usaha kecil dan menengah (UKM). Oleh karena itu persaingan bisnis di lingkup usaha yang berskala kecil dan menengah di industri kuliner pada umumnya lebih ketat daripada usaha kuliner berskala besar. Banyaknya pemain baru yang lahir setiap harinya menjadikan bisnis ini sangat kompetitif.

Menurut Ali dalam Setyanti (2012), bisnis kuliner termasuk yang menjadi pilihan banyak orang, karena dianggap jenis bisnis yang lebih mudah dilakukan daripada bisnis lainnya. Namun, bisnis kuliner termasuk bisnis yang tergolong rumit karena membutuhkan banyak inovasi dan kreativitas yang berkelanjutan. Bisnis kuliner yang tidak diikuti dengan adanya inovasi dan kreativitas dapat menyebabkan menurunnya daya saing usaha yang tidak jarang akan berujung pada gugurnya usaha tersebut dari pasar bisnis. Oleh karena itu, strategi berperan penting untuk dapat terus bersaing dalam industri ini, meski dalam lingkup usaha kecil.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, banyak pelaku usaha yang memanfaatkannya sebagai strategi dalam berbisnis. Penerapan teknologi dalam proses bisnis diharapkan dapat menjadi strategi yang baik dalam mempertahankan eksistensi suatu usaha. Strategi tersebut dilaksanakan dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha tersebut menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan *marketing* dan *customer support*, serta dapat menunjang pengambilan

keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM).

*The Beatles Pub and Restaurant* adalah salah satu restoran di kota Yogyakarta yang sudah berdiri sejak tahun 2014. Terletak di pusat kota Yogyakarta, restoran ini tentu menjadi tujuan banyak wisatawan yang ingin menikmati kuliner kota dengan nuansa khas timur tengah. Selama berjalan dua tahun ini, restoran ini memang sudah memanfaatkan kemajuan teknologi dan komunikasi dengan bantuan perangkat komputer. *Manager* restoran menggunakan *tools Microsoft excel* untuk menyimpan data-data pemesanan harian. Akan tetapi sebelum disimpan menggunakan *Microsoft Excel*, manager akan mengecek nota pemesanan satu persatu kemudian memindahkannya ke dalam *Microsoft Excel*. Hal tersebut disebabkan karena proses pemesanan makanan dan minuman tetap dilakukan secara manual yakni masih menggunakan pencatatan menu pemesanan pada kertas nota.

Pemanfaatan teknologi dan informasi yang belum maksimal tersebut menyebabkan fungsi-fungsi yang berkaitan dengan kegiatan operasional restoran belum dapat dilaksanakan secara optimal. Banyaknya data pemesanan harian di restoran ini menjadikan *manager* harus lebih teliti dalam memindahkan data pemesanan dari nota kertas ke dalam *excel*. Besar kemungkinan adanya kesalahan dalam perhitungan karena ada kemungkinan nota hilang maupun salah tulis. Bila terjadi kesalahan maka proses pencarian dan pengecekan

akan lebih sulit dilakukan karena tidak adanya dokumentasi yang lengkap.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pada tugas akhir ini akan dibangun suatu sistem informasi untuk restoran *The Beatles Pub and Restaurant*. Sistem informasi tersebut diharapkan dapat *handle* berbagai kegiatan operasional restoran seperti pemesanan, pencatatan menu, pembayaran, laporan, dan lain sebagainya. Selain itu, sistem informasi tersebut juga akan dilengkapi dengan fitur-fitur yang menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. Penerapan CRM pada sistem informasi restoran ini dilakukan sebagai strategi pemilik restoran yang berfokus pada kepuasan pelanggan.

Pihak restoran mencoba meningkatkan loyalitas pelanggan dengan berbagai cara seperti *self-ordering* dimana konsumen akan melakukan pemesanan menu sendiri dengan menggunakan perangkat *tablet*, pelanggan dapat memantau status dari menu yang dipesan, pelanggan dapat memberi komentar dan *rating* kepada pihak restoran di akhir proses pemesanan, serta pihak restoran diharapkan mampu memantau perkembangannya melalui laporan berkala yang disajikan dalam bentuk grafik.

Sistem informasi ini akan dibangun berbasis *web desktop* dan *mobile web*. CRM akan diterapkan pada kedua aplikasi yang menggunakan *database* yang sama. Adapun CRM pada aplikasi *mobile web* bersifat *operational CRM* karena mendukung proses operasionalnya yakni dengan adanya fungsionalitas *self-ordering* oleh pelanggan, permintaan pencetakan *bill* tanpa harus memanggil

pelayan, dan memberikan *review* serta *rating* kepada pihak restoran terkait kepuasan pelanggan. Sedangkan CRM pada aplikasi *web desktop* bersifat *analytical* karena terkait dengan proses analisis data-data pemesanan yang ada sehingga menghasilkan suatu *output* yang berguna bagi pihak restoran.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Masalah yang muncul berdasarkan latar belakang diatas adalah :

1. Bagaimana membangun suatu sistem informasi restoran sehingga dapat membantu pihak restoran dalam menjalankan proses bisnisnya?
2. Bagaimana membuat sistem informasi yang dilengkapi dengan fitur-fitur yang menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM)?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan yang diharapkan tercapai adalah :

1. Membangun suatu sistem informasi yang memperlancar proses bisnis restoran.
2. Membangun fitur-fitur yang menerapkan konsep *Customer Relationship management* (CRM) agar memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan memberikan *feedback* bagi pihak restoran serta memudahkan pihak restoran dalam memantau perkembangan restorannya.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Sistem yang dibuat memiliki beberapa batasan. Batasan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Data-data yang digunakan untuk pembangunan sistem ini adalah data-data transaksi yang ada pada restoran *The Beatles Pub and Restaurant* yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Aplikasi berbasis *web desktop* mencakup pengelolaan pengguna, pengelolaan kategori pengguna, pengelolaan menu, pengelolaan kategori menu, pengelolaan pemesanan, pengelolaan pembayaran, pengelolaan laporan dan fitur prediksi menu mingguan yang akan menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*.
- c. Aplikasi berbasis *mobile web* mencakup pengelolaan data pemesanan, dan fitur untuk memberikan komentar serta *rating* kepada pihak restoran.
- d. Penyimpanan data pada kedua aplikasi menggunakan satu basis data pada *MySQL*. Kedua aplikasi akan terhubung menggunakan jaringan lokal sehingga dapat tetap berjalan walaupun tidak ada koneksi internet.
- e. Tools yang digunakan untuk membangun aplikasi *web desktop* dan *mobile web* adalah bahasa pemrograman PHP dengan *framework codeigniter*.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

##### 1.5.1 Studi Pustaka

Pada bagian langkah studi pustaka ini dilakukan untuk mencari referensi atau sumber-sumber pustaka yang serupa dan berkaitan dengan sistem informasi yang dibuat. Secara khusus, pada langkah ini dilakukan pencarian referensi untuk mengetahui cara membuat suatu aplikasi berbasis mobile web, serta cara mengintegrasikan dengan sistem lainnya. Pada tahapan ini dapat membantu memberikan gambaran untuk langkah selanjutnya dan juga memberikan teori-teori yang ada. Selain itu, melalui studi pustaka ini didapatkan data-data yang merupakan hasil dari feedback aplikasi sejenis yang sudah ada sehingga dapat digunakan untuk membangun aplikasi yang lebih baik lagi.

#### 1.5.2 Wawancara

Pada tahap wawancara ini dilakukan wawancara kepada pegawai restoran The Beatles Pub and Restaurant untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana alur proses bisnis di restoran tersebut.

#### 1.5.3. Observasi

Tahap observasi ini digunakan untuk mengetahui langkah-langkah proses bisnis restoran dengan terjun langsung ke restoran. Pada bagian ini secara khusus akan dilakukan observasi dalam proses aliran informasi mulai dalam setiap rangkaian proses bisnis restoran

dimulai dari pelanggan datang dan memesan makanan hingga pelanggan selesai dan melakukan pembayaran.

#### 1.5.4. Analisis Sistem

Tahap analisis sistem ini digunakan untuk merumuskan kebutuhan aplikasi yang akan dibuat. Pada tahap ini akan dideskripsikan kebutuhan sistem yang dibuat dengan mendefinisikan fungsi - fungsi atau fitur yang ada pada aplikasi. Fungsi atau fitur pada aplikasi ini akan dijabarkan satu per satu secara terperinci. Selain kebutuhan aplikasi, pada bagian ini akan dirumuskan juga kebutuhan khusus seperti perangkat keras dan perangkat lunak pendukung. Selain kebutuhan tersebut, pada tahap ini juga memberikan gambaran jalannya program dan pengguna-pengguna siapa saja yang terlibat yang digambarkan dengan pembuatan *use case diagram* dan *use case specification*.

*Use case diagram* adalah diagram yang menampilkan keterkaitan pengguna sistem dengan fungsionalitas yang ada pada aplikasi ini. Sedangkan *use case specification* digunakan untuk mendefinisikan alur-alur dan jalannya aplikasi di setiap fungsionalitas yang meliputi langkah dasar, lalu langkah alternatif dan langkah penanganan *error*. Tahap terakhir pada langkah ini adalah mendefinisikan kebutuhan data. Kebutuhan data



ini akan terlihat dalam pembuatan *Entity Relational Diagram*. Pada akhir tahap ini akan tercipta dokumen yang bernama Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL).

#### 1.5.5. Perancangan Sistem

Tahap perancangan akan dilakukan penggambaran aplikasi secara lebih detail lagi. Pada bagian ini akan dirancang alur-alur kerja aplikasi pada tiap proses dalam bentuk gambar. Pada bagian ini, aplikasi yang dibuat akan didefinisikan kelas-kelas sistem seperti antarmuka aplikasi yang dibuat, lalu kontrol untuk melakukan aksi dan juga entitas yang akan terlibat pada aplikasi. Kemudian akan dijelaskan pula prosedur dan fungsi yang ada pada kelas tersebut. Setelah itu tahap yang ditempuh berikutnya adalah perancangan struktur dari data yang terlibat dan akan digunakan dalam perancangan basis data seperti tabel-tabel, tipe data, dan fungsi datanya. Pada akhir tahap ini akan tercipta dokumen yang bernama Deskripsi Perancangan Perangkat Lunak (DPPL).

#### 1.5.6. Pengkodean Sistem

Tahap pengkodean sistem adalah tahap pembangunan sistem menggunakan kode program. Pada bagian ini, rumusan kebutuhan dan analisis sistem yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya akan direpresentasikan dalam kode program untuk membangun sebuah sistem

informasi yang utuh. Pada tahap ini digunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework CodeIgniter* untuk sistem informasi berbasis *web desktop* dan aplikasi berbasis *mobile web*.

#### 1.5.7. Pengujian Sistem

Pada tahap pengujian sistem ini, dilakukan pengujian dari aplikasi yang sudah dibuat. Proses pengujian ini dilakukan oleh seluruh pegawai yang menjadi pelaksana proses bisnis di *The Beatles Pub and Restaurant*.

#### 1.5.8. Laporan dan Dokumentasi

Setelah sistem berhasil diimplementasikan dan sesuai dengan spesifikasi yang dirancang, penulis membuat dokumen sistem untuk membantu pengguna memahami sistem yang telah dibangun.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas landasan, masalah, dan tujuan dibuatnya Sistem Informasi *The Beatles Pub and Restaurant*, batasan-batasan dan metodologi yang digunakan, dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang uraian singkat hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan

permasalahan yang akan ditinjau penulis yang berhubungan dengan topik penelitian di dalam Tugas Akhir ini.

### **BAB 3 : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai uraian dasar teori yang akan digunakan penulis dalam melakukan perancangan dan pembuatan program yang dapat dipergunakan sebagai pembanding atau acuan di dalam pembahasan masalah.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini akan membahas analisis dan perancangan sistem informasi The Beatles Pub and Restaurant, seperti: lingkup masalah, perspektif produk, kebutuhan antarmuka eksternal, kebutuhan fungsionalitas perangkat lunak, ERD, *sequence diagram*, *class diagram*, *class diagram specific descriptions*, dan deskripsi perancangan antarmuka.

### **BAB 5 : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini akan membahas penggunaan Sistem Informasi The Beatles Pub and Restaurant yang meliputi implementasi dan pengujian perangkat lunak yang akan dibuat. Implementasi digunakan untuk menjabarkan atau mendeskripsikan bagianbagian dalam aplikasi. Sedangkan pengujian digunakan untuk menganalisis apakah aplikasi yang dibuat sudah memenuhi target yang ingin dicapai.

### **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bab penutup, akan diberikan kesimpulan dan saran yang didapatkan selama pembuatan Tugas Akhir.