

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian yang berhubungan dengan pemesanan suatu coklat dan manajemen antrian pada suatu perusahaan masih sedikit perbandingannya. Berikut adalah perbandingan secara singkat penelitian sebelumnya yang telah dibuat yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian tugas akhir ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariefianto dkk. (2012) bertujuan untuk merancang aplikasi pemesanan makanan dan minuman menggunakan platform android berbasis client server. Dengan adanya aplikasi platform android dan media client server untuk waroeng steak and shake akan memudahkan proses pemesanan, karena media alat tulis dan kertas pemesanan makanan dan minuman menemui kendala-kendala antara lain adanya pemesanan yang rangkap (redudansi), tidak urutnya pembuatan pemesanan akibat bertumpuknya nota pemesanan terutama pada saat ramai pengunjung. Selain itu aplikasi mobile android ini dapat memberitahu pesanan pelanggan ke bagian dapur dan kasir.

Penelitian yang dilakukan Setyadi & Bhinuka (2013) bertujuan untuk membantu pihak manajemen Restoran Bumbu Desa Solo dalam memesan menu. Aplikasi ini dibuat karena dalam proses pemesanan di Restoran Bumbu Desa Solo masih menggunakan secara manual seperti menelepon operator restoran. Selain itu terdapat kendala waktu proses pemesanan yang memakan waktu, karena pelanggan yang memesan harus menentukan pesanan yang dipesannya secara satu per satu. Dalam aplikasi ini pelanggan cukup memakai aplikasi yang telah dibuat, sehingga

pelanggan tidak perlu menelepon ke operator restoran yang memakan waktu lama dan biaya telepon yang mahal. Untuk proses bisnis pemakaiannya, pelanggan yang sudah melakukan registrasi akan langsung menjadi member dan akan mendapatkan username dan password untuk login. Untuk pelanggan yang belum melakukan registrasi dapat memasuki aplikasi, tetapi pelanggan tersebut hanya dapat melihat informasi dan menu yang ada pada restoran tersebut. Pelanggan yang telah menjadi member dapat memilih menu makanan dan minuman yang telah tersedia, selain itu member dapat juga melakukan pemesanan ruangan yang ada. Setelah melakukan proses bisnis tersebut member dapat menginputkan akan melakukan pembayaran DP dan membayarkannya secara langsung ke Restoran Bumbu Desa Solo.

Penelitian yang dilakukan Zakaria & Windiasari (2008) bertujuan untuk membantu supervisor Plasa Telkom agar mengetahui kegiatan pelayanan Customer Service di Plasa Telkom Makassar. Dengan perkembangan teknologi, antrian dapat diatur secara komputerisasi, sehingga konsumen tidak perlu lagi berebutan tempat untuk dilayani. Proses bisnis dalam aplikasi ini konsumen datang ke Plasa Telkom dan mendaftarkan antrian melalui komputer. Komputer yang tersedia berisi nomor antrian sebelumnya, waktu menunggu antrian dan form untuk antrian. Dalam form tersebut konsumen diminta untuk mengisi nomor pelanggan dan jenis layanan yang akan dilakukan. Setelah pengisian form selesai dilakukan, maka dalam modul form nomor antrian akan berisi nomor antrian konsumen tersebut. Untuk pemanggilan nomor antrian konsumen akan ditampilkan melalui monitor.

Monitor ini berisi nomor antrian yang dipanggil, nomor meja petugas yang memanggil, dan daftar meja beserta nama petugas yang bertugas. Nomor antrian dan nomor meja akan berubah setiap kali petugas melakukan pemanggilan konsumen selanjutnya. Aplikasi ini juga membantu supervisor Plasa Telkom untuk mengetahui kegiatan pelayanan Customer Service. Laporan yang dibagikan adalah data petugas, form pencarian petugas, dan hasil rekap laporan.

Berbagai penelitian diatas menunjukkan bahwa penelitian mengenai perancangan aplikasi yang membantu pemesanan dan manajemen antrian melalui ponsel dan desktop menjadi suatu program yang nyata dan telah diaplikasikan.

No	Fitur	Ariefianto, Dani & Nugraha (2012)	Setyadi & Bhinuka (2013)	Zakaria & Windiasari (2008)	Setyoaji* (2015)
1	Detail Display Item				
	Nama Item	X	✓	X	✓
	Harga Item	X	✓	X	✓
	Foto	X	✓	X	✓
	Deskripsi	X	X	X	✓
2	<i>Photo Tagging</i>	X	X	X	✓
3	Rekomendasi Item	X	X	X	✓
4	Tampil Foto Dalam Antrian	X	X	X	✓

\*) Sedang diusulkan

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan