

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Usaha restoran, dewasa ini menunjukkan perkembangan yang begitu pesat, terbukti semakin banyaknya restoran yang bermunculan terutama pada daerah perkotaan. Hal ini menunjukkan bahwa usaha restoran mempunyai persaingan bisnis yang semakin ketat. Selain rasa makanan, kualitas pelayanan juga penting demi reputasi restoran tersebut. Salah satu kualitas pelayanan yang penting dalam sebuah restoran adalah proses pemesanan. Proses pemesanan yang baik dapat membuat reputasi nama restoran meningkat, sehingga pelanggan akan tertarik untuk mengunjungi kembali restoran itu.

Sistem bisnis dari sebuah restoran yang masih banyak menggunakan cara manual seperti proses pemesanan, yang mana para karyawan akan menghampiri meja pelanggan untuk mencatat pesanan makanan lalu diberikan ke karyawan bagian dapur untuk diproses. Terkadang sulit memanggil karyawan untuk menghampiri meja pelanggan, terutama saat situasi restoran sedang ramai para karyawan sering sibuk melayani pelanggan lain yang juga ingin memesan, pelanggan yang baru datang juga akan menunggu lebih lama lagi dikarenakan keterbatasan karyawan. Kendala ini sering membuat pelanggan kesal karena harus menunggu lama untuk mendapatkan makanan yang dipesan.

Perkembangan teknologi informasi mengalami perkembangan pesat dan cepat, dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dunia bisnis. Kebutuhan manusia yang menginginkan kemudahan dalam pekerjaannya mengakibatkan teknologi informasi terus maju dan berkembang. Munculnya berbagai macam teknologi memberikan pilihan dalam peningkatan kinerja suatu pekerjaan, baik yang bersifat *desktop based*, *web based* maupun teknologi *mobile*. Pesatnya perkembangan smartphone saat ini

menjadikan teknologi yang bersifat mobile menjadi banyak di gunakan orang-orang dikarenakan mudahnya pengoperasiannya. Penggunaan media *client server* pada smartphone dapat memudahkan proses pemesanan pada pelanggan, karena akan langsung terhubung ke karyawan bagian dapur. Aplikasi ini membutuhkan jaringan WLAN(*Wireless Local Area Network*) sebagai penghubung jaringan antara komputer *server* dan perangkat smartphone. Pelanggan yang datang ke restoran cukup memesan makanan melalui smartphone lalu mengetikkan pada *browser* alamat *ip computer server* restoran.

Berdasarkan beberapa kendala dan penjelasan diatas, sistem pemesanan yang manual dapat di atasi dengan penggunaan media *client server*, sehingga membuat kualitas pelayanan yang ada pada sebuah restoran menjadi berkembang dari yang sebelumnya. Maka peneliti mengajukan judul “Implementasi Web Responsive Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun dan mengimplementasikan “Web Responsive Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran”?
2. Bagaimana aplikasi ini mampu melakukan pemesanan melalui jaringan lokal restoran?
3. Bagaimana aplikasi ini dapat memberitahukan pesanan yang masuk ke karyawan bagian dapur?
4. Bagaimana aplikasi dapat melihat status pemesanan?

1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya bisa diakses melalui jaringan lokal restoran.
2. Pembuatan Aplikasi ini berbasis web responsive.
3. Pengguna sistem mencakup admin, pelanggan, karyawan dapur dan kasir.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah membangun Web Responsive Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran dengan beberapa tujuan, seperti:

1. Memberikan fasilitas untuk mengisikan form pemesanan sendiri untuk melakukan pemesanan pada jaringan lokal restoran.
2. Dapat memunculkan notifikasi saat ada pesanan baru yang masuk pada karyawan dapur.
3. Mampu menampilkan status pemesanan pada pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah membuat kualitas pelayanan menjadi lebih berkembang dari sebelumnya yang menggunakan cara manual pada sistem pemesanan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi dengan judul “Implementasi Web Responsive Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran” disusun untuk memberi

gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, bab ini akan menjelaskan uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori, bab ini berisi Tinjauan pustaka yaitu perbandingan penelitian yang dibuat dengan penelitian – penelitian sebelumnya yang sumbernya terpublikasi dalam jurnal. Dasar teori, mendeskripsikan pengertian, jenis – jenis dan prinsip dasar, media komunikasi dan saluran komunikasi, hubungan masyarakat dan teori profesionalisme.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi tentang data yang digunakan dikelompokkan sesuai fungsinya dan prosedur pengumpulannya, peralatan atau perangkat keras yang digunakan dalam penelitian dan terakhir adalah analisis dan rancangan sistem yaitu aktifitas yang memuat sejumlah kegiatan menganalisis dan mendeskripsikan sistem kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya disertai dengan desain atau gambar arsitektur dari sistem.

Bab IV Implementasi dan Pembahasan, bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang meliputi implementasi (potongan program) sesuai dengan isi dari Bab III, gambar dari hasil penelitian yang dibuat, praktik implementasi hasil penelitian sesuai dengan data yang dimasukan dan pembuktian hasil uji coba.

Bab V Penutup, berisi uraian tentang pokok – pokok kesimpulan dan saran – saran yang perlu disampaikan kepada pihak – pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.