

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan bisnis kuliner menjadi usaha yang dibangun oleh pengusaha menengah, kecil, mikro sehingga muncul persaingan bisnis dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Perusahaan bisnis kuliner yang biasa disebut restoran merupakan perusahaan dibidang kuliner dengan skala menengah kebawah maupun menengah keatas sesuai dengan pelayanan yang diberikan, dengan strategi peningkatan pelayanan mampu menarik minat konsumen hingga meningkatkan pendapatan perusahaan. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) pada tahun 2011 terdapat 56.101 restoran dan subsektor kuliner memberikan kontribusi sebesar 31,48%.

Perkembangan teknologi semakin memudahkan bagi para pengguna dalam menjalankan segala tugas ataupun segala kebutuhan yang hendaknya dapat diterapkan dalam proses pemesanan makanan (Utama, Johar, dan Coastera, 2016). Perkembangan *mobile* diketahui saat ini terus meningkat sebab perkembangan masa modern dan tumbuhnya inovasi dibidang teknologi informasi memberikan dampak kepada para pengguna untuk mempermudah suatu pekerjaan menggunakan perangkat *mobile* atau *smartphone*. Pemanfaatan teknologi *smartphone* pada berbagai aspek kini telah dirasakan dampaknya, tanpa terkecuali sampai pada restoran-restoran yang ingin memanfaatkan teknologi ini demi kepuasan pelanggan dan keuntungan pihak restoran (Tompoh, Sentinuwo, Sinuw, 2016). Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2017) memberikan informasi bahwa pengguna

perangkat *smartphone* khususnya android meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2017 pengguna mencapai 50,08 % dari jumlah penduduk Indonesia, serta pengguna internet dibidang bisnis mencapai 25,10% hingga 48,53%, hal tersebut menunjukkan peran penting teknologi semakin meningkat dibidang bisnis. Sehingga berdasarkan perkembangan teknologi tersebut telah menjadi alasan perlunya perusahaan perlu menerapkan sistem pelayanan melalui media *mobile*.

Beberapa perusahaan restoran pada wilayah kota Bandar Lampung memiliki proses bisnis pada pemesanan kuliner yang disediakan yaitu masih dengan cara konvensional atau dengan cara menulis pesanan pada kertas, kemudian di input kembali pada komputer menggunakan aplikasi *Spreadsheet* untuk dibuatkan pesanan serta rekap, proses pesanan tersebut masih dirasa kurang optimal, sebab jika saat terjadi antrian pesanan pelanggan harus menunggu lama untuk dapat dilayani oleh pelayanan restoran. Bagi pengunjung baru restoran maka akan ada banyak pertanyaan mengenai jenis masakan hingga cita rasa, jika menu yang dimiliki banyak dan dijelaskan satu persatu maka proses tersebut masih dirasa kurang efektif, sehubungan dengan hal tersebut maka sangat penting penerapan sistem informasi dengan menggunakan media *mobile* sebagai salah satu solusi untuk memberikan informasi mengenai menu elektronik yang diharapkan mampu memberikan informasi lebih mudah dan jelas.

Berdasarkan uraian diatas, tingginya persaingan tersebut dan peluang pertumbuhan usaha kuliner serta peningkatan pengguna teknologi internet, mengharuskan perusahaan menerapkan sistem yang mampu memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan dan mempermudah integrasi data antar bagian (Lazuardi dan Triady, 2015). Sehingga perlu pengembangan sistem dan

pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan dikembangkan menggunakan *prototype* dengan tujuan memenuhi kebutuhan pengguna (Pressman, 2012). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk merancang suatu sistem yaitu “Pengembangan Sistem Informasi *Electronic Service* Restoran Terintegrasi”, agar aplikasi ini dapat membantu memaksimalkan kinerja pelayanan restoran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang sistem informasi *electronic service* restoran berbasis mobile dan *web-service*?
2. Bagaimana menginformasikan pesanan menu kepada pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memaksimalkan kinerja pelayanan restoran mengenai servis yang diberikan yaitu :

1. Untuk merancang sistem informasi *electronic service* restoran berbasis *mobile* dan *web-service*.
2. Untuk menginformasikan pesanan menu kepada pelanggan.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah yang dikembangkan menggunakan sistem informasi berbasis web sebagai berikut:

1. Menu ditampilkan seperti katalog menu
2. Transaksi menggunakan sistem
3. Aplikasi terhubung dengan bagian *waitress*, dapur, kasir dan admin
4. Laporan yang dihasilkan berupa transaksi pemesanan yang telah dilakukan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari pembuatan sistem informasi *electronic service* restoran adalah mempermudah proses pengolahan data pesanan pelanggan yang disajikan seperti *electronic* katalog dan saling terintegrasi dengan bagian *waitress*, dapur, kasir dan admin.