

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran teknologi informasi sangat berpengaruh pada kinerja maupun penyampaian informasi kepada pengguna seperti proses reservasi maupun kegiatan pemesanan suatu produk atau barang (Rasid *et al.*, 2019). Pemanfaatan teknologi tersebut berdampak pada kemudahan pengguna untuk melihat informasi detail suatu produk dan dapat melakukan pemesanan secara langsung. Kegiatan reservasi merupakan suatu transaksi yang menyangkut tentang penyediaan tempat, pelayanan khusus fasilitas-fasilitas lainnya untuk konsumen yang dapat menikmati suatu hidangan pada restoran (Firdaus and Nardi, 2017).

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman seperti perusahaan Begadang Resto yang berlokasi ditengah kota Bandar Lampung dengan beberapa fasilitas seperti penyewaan ruangan dan menu makanan. Terdapat dua jenis menu makanan berupa nasi kotak dan nasi bungkus serta hidangan menu lauk yang berkonsep prasmanan, sedangkan untuk penyewaan ruangan disediakan 5 ruangan seperti ruang makan lantai 1, ruang makan lantai 2, ruang anggrek, ruang anyelir dan krakatau *convention hall*. Berdasarkan proses pengolahan data reservasi restoran dan penyewaan ruangan, saat ini masih dilakukan menggunakan telepon, *whatsaapp* dan datang kelokasi resto, adapun proses pemasaran yang digunakan yaitu brosur dan proses pencatatan pesanan resto maupun ruangan menggunakan buku besar. Pada proses pembayaran sewa ruangan, konsumen dapat memilih

pembayaran dimuka (DP) atau lunas. Berdasarkan hal tersebut, untuk mempermudah proses pencatatan dan sewa ruangan, diperlukan suatu media teknologi informasi berupa penerapan aplikasi *mobile* dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan pelayanan kepada konsumen.

Aplikasi *mobile* merupakan program yang digunakan untuk melakukan sesuatu pada sistem komputer melalui perangkat *smartphone* yang dapat diartikan sebagai perpindahan dari satu tempat ketempat yang lain, sehingga informasi tetap dapat diakses dengan mudah (Pane *et al.*, 2020). Keunggulan atau manfaat penggunaan aplikasi *mobile* yaitu memiliki fitur yang mudah diakses dan dipahami pengguna, dapat digunakan kapan saja dan banyak diterapkan pada sistem operasi *android*. Hal tersebut yang mengharuskan pihak perusahaan menerapkan inovasi baru untuk pelayanan kepada konsumen (Rasid *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diperoleh permasalahan pada reservasi restoran yaitu proses pemesanan paket menu makanan dan minuman masih melalui media telepon yang berdampak pada kesalahan menu yang dipesan, waktu pesanan yang bersamaan dan proses pembuatan laporan masih kurang efektif dan efisien dari segi waktu dan tenaga, sehingga keseluruhan pemasalahan tersebut terletak pada penggunaan media pencatatan yang masih menggunakan buku besar dengan pengolahan secara manual. Proses pemasaran penyewaan ruangan yang dilakukan menggunakan media brosur berdampak pada tingginya biaya operasional dan ruang lingkup pasar yang kecil, sehingga dengan penerapan tersebut dalam masa yang akan datang dirasa masih kurang fleksibel dan kurang memudahkan konsumen untuk memperoleh informasi ruangan maupun proses reservasi pada restoran.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi seperti dibangunnya sistem manajemen reservasi restoran dan penyewaan ruangan menggunakan teknologi *mobile*. Berdasarkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia diperoleh hasil bahwa pengguna *mobile* setiap tahunnya mengalami peningkatan, sehingga hal tersebut menjadi peluang untuk menerapkan sistem menggunakan *mobile* (APJII, 2018). Keunggulan menggunakan aplikasi *mobile* yaitu aplikasi *mobile* telah banyak digunakan seiring dengan mudahnya mendapatkan perangkat *smartphone*, sistem operasi open source sehingga relatif lebih mudah untuk mengembangkan aplikasi, dapat mempercepat proses pesanan dan meningkatkan proses bisnis perusahaan serta mudah dalam penggunaan (Kumala *et al.*, 2020). Sehingga peneliti memberikan solusi berupa sistem reservasi dengan fitur pemesanan menu, pembayaran dan pelaporan data reservasi, serta proses transaksi sewa ruangan secara *online*.

1.2 Perumusan masalah

Latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana membangun sistem informasi manajemen reservasi restoran dan penyewaan ruangan yang dapat diakses secara *online* menggunakan *mobile* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan penelitian yaitu mempermudah proses pemesanan menu restoran dan mempermudah proses penyewaan ruangan yang dapat diakses secara *online* menggunakan *mobile*.

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian yang dibangun sebagai ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Data yang diolah berupa menu makanan dan minuman, data ruangan, data pesanan dan data sewa ruangan.
2. Proses yang dilakukan yaitu transaksi reservasi restoran dan penyewaan ruangan.
3. Hasil dari proses berupa laporan reservasi ruangan dan laporan rekap sewa ruangan.

1.5 Manfaat/Kontribusi Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari pembuatan sistem yang dihasilkan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Memudahkan untuk mengatur reservasi konsumen dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas data secara cepat dan mudah.

2. Bagi Konsumen

Memudahkan untuk pemesanan makanan dan ruangan menggunakan *mobile* jarak jauh tidak perlu lagi membuang waktu untuk kelokasi sehingga lebih efisien.

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian terhadap topik permasalahan mengenai sistem informasi manajemen reservasi restoran dan penyewaan ruangan berbasis *mobile* belum pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain pada begadang resto.