

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran merupakan tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan dan minuman untuk umum. Setiap rumah makan atau restoran harus memiliki seseorang yang bertindak sebagai pemimpin restoran yang sehari-hari mengelola dan bertanggung jawab atas perusahaan restoran atau rumah makan tersebut yang sudah mengharuskan diterapkannya inovasi teknologi informasi (Wicaksono and Hamsir 2019).

Restoran Bukit Pasir merupakan restoran yang di dirikan pada 18 September 2021 dan merupakan restoran keluarga yang berada pada tepi pantai Kota Agung. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Berdasarkan proses pengolahan data reservasi restoran, saat ini masih dilakukan menggunakan *telepon*, *whatsaapp* dan datang kelokasi resto, adapun proses pemasaran yang digunakan yaitu brosur dan proses pencatatan pesanan resto menggunakan buku besar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diperoleh permasalahan pada reservasi yaitu proses pemesanan 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 permasalahan tersebut teletak pada penggunaan media pencatatan yang masih menggunakan buku besar dengan pengolahan secara manual. Proses pemasaran 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 reservasi menu pada restoran. Proses pemesanan menu masih dilakukan secara konvensional atau dengan cara menulis pesanan pada kertas dan hasil catatan direkap pada buku, proses pesanan dan perekapan tersebut dirasa masih kurang optimal, sebab jika saat terjadi kesalahan pencatatan pesanan, pelanggan harus menunggu lama untuk dapat dilayani oleh pelayanan restoran.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi seperti dibangunnya sistem manajemen restoran menggunakan teknologi *mobile* dengan fitur pemesanan menu, pembayaran dan pelaporan data reservasi kepada pimpinan yang dapat dilakukan secara *online*. 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).

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu mempermudah proses pengolahan data pesanan menu makanan, minuman dan reservasi restoran restoran yang dapat diakses secara *online* menggunakan *mobile*.

1.4 Batasan Masalah

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

1. Data yang diolah berupa data pesanan minuman, makanan dan reservasi.
2. Hasil dari proses berupa laporan pesanan minuman, makanan dan reservasi.

1.5 Manfaat 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 menggunakan *mobile* jarak jauh tidak perlu lagi membuang waktu untuk kelokasi sehingga lebih efisien.