

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Resto Hot In merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa kuliner yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman. Hot In merupakan singkatan dari Hotel Indonesia, Resto Hot Interletakdi Jalan Raya Gandul atau Perempatan Gandul 40 Cinere Selatan Jakarta. Restoran tersebut menyediakan bermacam-macam masakan seperti masakan Internasional dan masakan khas daerah Ngawi yang diramu oleh para juru masak berpengalaman di Hotel Indonesia.

Resto Hot In ini memiliki banyak konsumen yang tidak hanya berasal dari kota Depok saja, tetapi juga berasal dari kota-kota lain di luar kota Depok. Salah satu kendala yang dihadapi restoran saat ini adalah bagaimana memperoleh dan memberikan informasi dari konsumen dan kepada konsumen dengan cepat. Salah satu kendala yang ada, yaitu dalam pemesanan tempat dan pemesanan makanan karena konsumen masih harus datang langsung ke Resto Hot In tetapi cara ini tidak efektif dan efisien untuk konsumen yang berasal dari luar kota atau yang kediamannya jauh dari lokasi Resto Hot In atau memesan melalui telepon namun konsumen tidak dapat melihat ruangan jika memesan tempat melalui telepon, delivery order juga dilakukan melakukan telepon namun untuk delivery order hanya berlaku untuk daerah Depok saja, dalam menawarkan aneka macam menu makanan dan macam-macam paket menu makanan terbaru pihak Resto Hot In masih kesulitan untuk memasarkannya, masih sulitnya memberikan informasi terkait promosi apa saja yang sedang ditawarkan, fasilitas dan hiburan apa yang tersedia, diskon terbaru yang up-to-date dan diskon khusus untuk pelanggan tetap karena belum adanya sistem pendukung yang dapat mempermudah dalam memberikan informasi. Selain itu, dengan pemesanan melalui telepon, informasi yang diperoleh konsumen atau pelanggan sangat terbatas. Kendala lainnya, yaitu selama ini Resto Hot In tersebut tidak menggunakan sistem informasi yang dapat

diakses oleh konsumen kapan saja dan dimana saja. Sistem informasi yang selama ini digunakan Resto Hot In kepada konsumennya hanyamelalui sosial media seperti whatsapp, facebook, twitter, dan yang lainnya, mengenai halpemesanan tempat, pemesanan makanan, delivery order, menawarkan aneka macam menu makanan dan macam-macam paket menu makanan terbaru, promosi apa saja yang sedang ditawarkan, fasilitas dan hiburan apa yang tersedia, diskon terbaru yang up-to-date dan diskon untuk pelanggan tetap dan informasi lainnya dilakukan dengan menggunakan brosur yang nantinya akan disebar atau diberikan kepada para konsumen.

Pesatnyaperkembangan teknologi saat ini sangat mempengaruhi dalam menjalankan semua kegiatan salah satunya kegiatan dalam berbisnis dan suatuperusahaan harus dapat mengikuti perkembangan tersebut. Informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting, untuk memacu kemajuan di bidang teknologi informasi ini, dituntut adanya suatu informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk merancang sistempenerapan aplikasi komputer yang dapat diakses dimana saja, kapan saja, menggunakan apa saja yang didalamnya sudah dapat mengakses internet dan websitenya.Semua ini sangat diperlukan untuk mempermudah dan memperlancar proses sistem informasi yang ada sehinggadapat dihasilkan sistem informasi yang saling terintegrasi secara cepat, tepat, dan akurat.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dalam penulisan laporan ini penulis mengambil judul “*Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Konsumen Resto Hot In di Depok*”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Pemesanan tempat,pemesanan makanan dan *delivery* order yangmasih dilakukan melalui telepon atau datang secara langsung ke restoran, dengan cara ini tidak efektif dan efisien untuk konsumen yang berasal dari luar kota atau yang kediamannya jauh dari lokasi Resto Hot In dan jika melakukan

pemesanan tempat melalui telepon konsumen tidak dapat melihat ruangan secara langsung.

b. Sulitnya konsumen mendapatkan informasi yang terdapat pada Resto Hot In karena tidak adanya sistem yang dapat memberikan informasi yang lengkap, cepat, akurat.

c. Tidak adanya sistem informasi yang dapat membantu Resto Hot In dalam memberikan informasi dan memasarkan aneka macam menu makanan dan macam-macam paket menu makanan terbaru, promosi apa saja yang sedang ditawarkan, fasilitas dan hiburan apa yang tersedia, diskon terbaru yang up-to-date dan diskon khusus untuk yang menjadi pelanggan tetap.

### **I.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dalam tulisan ini penulis hanya membatasi masalah yang berkaitan dengan sistem untuk memberikan informasi kepada konsumen, seperti pemesanan tempat, pemesanan makanan, delivery order dan sistem informasi yang dapat membantu Resto Hot In dalam memasarkan menawarkan aneka macam menu makanan dan macam-macam paket menu makanan terbaru, promosi apa saja yang sedang ditawarkan, fasilitas dan hiburan apa yang tersedia, diskon terbaru yang up-to-date dan diskon khusus untuk yang menjadi pelanggan tetap. Sistem ini juga untuk mempermudah para konsumen untuk mendapatkan informasi tentang Resto Hot In yang lebih lengkap, cepat dan akurat.

### **I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah :

a. Membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh Resto Hot In dengan merancang sistem informasi untuk memberikan informasi dan mempermudah konsumen dalam mendapatkan informasi lebih lengkap dan up-to-date terkait aneka macam menu makanan dan macam-macam paket menu makanan terbaru, promosi apa saja yang sedang ditawarkan, fasilitas dan hiburan apa yang tersedia, diskon terbaru yang up-to-date dan diskon khusus untuk yang menjadi pelanggan tetap.

- b. Memudahkan konsumendalam melakukan pemesanan tempat, pemesanan makanan, dan delivery order tanpa perlu datang langsung ke Resto Hot In atau memesan melalui telepon.
- c. Merancang dan membuat Sistem Informasi untuk memberikan informasi dan memasarkananeka macam menu makanan dan macam-macam paket menu makanan terbaru, promosi apa saja yang sedang ditawarkan, fasilitas dan hiburan apa yang tersedia, diskon terbaru yang up-to-date dan diskon khusus untuk yang menjadi pelanggan tetap, juga dapat mengetahui adanya pemesanan tempat, pemesanan makanan, delivery order, dan memberikan informasi yang terbaru kepada para konsumen.

Adapun manfaat dari penulisan proposal ini adalah :

- a. Membantu memudahkan dalam memberikan informasi yang terdapat pada Resto Hot In tanpa perlu menyebarkan brosur.
- b. Sebagai sarana pembelajaran bagi penulis dalam melakukan penulisan ilmiah dan penelitian.
- c. Dapat menciptakan keefektifan serta keefisienan dalam pemesanan tempat, pemesanan makanan, delivery order.
- d. Mendapatkan wawasan baru, terutama di bidang sistembisnis restoran.

### **I.5 Luaran Sistem yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Berupa sistem informasi yang dapat mempermudah pengusaha Resto Hot In dalam memperkenalkan usahanya dan memberikan informasi kepada konsumen yang ingin mengetahui informasi dan apa saja yang terdapat pada Resto Hot In.
- b. Memberikan informasi yang cepat, akurat, dan relevandari penggunaan sistem informasi ini.
- c. Memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan tempat, pemesanan makanan, dan delivery order.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan proposal ini, penulis menjelaskan tentang sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab dan menjelaskan isi dari setiap bab tersebut. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi umum isi proposal yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, luaran sistem yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bab ini terdiri dari beberapa teori yang menjadi landasan dalam penulisan termasuk pengertian-pengertian yang menguraikan tentang sesuatu yang ada dalam penulisan. Penjelasan ini juga dilakukan untuk memudahkan pembaca dalam memahami konsep yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi kerangka pikir tentang penelitian, dan juga penjabaran dari kerangka pikir yang telah dibuat dan langkah-langkah penelitian yang digunakan sebagai pemecahan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV          ANALISA PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran objek penelitian, analisa sistem berjalan, analisa kebutuhan sistem, perancangan database dan perancangan aplikasi serta menguraikan tentang sistem usulan dan rancangan usulannya.

## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran-saran yang mungkin dapat dijadikan masukan tambahan untuk Resto Hot In dalam melaksanakan implementasi hasil rancangan.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

