

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bidang usaha kuliner berkembang pesat saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dengan semakin menjamurnya rumah makan. Setiap rumah makan bersaing dengan memberikan keunggulan yang berbeda-beda. Selain rasa makanan yang enak dan harga yang bersahabat, pelayanan kepada *customer* menjadi point penting untuk menarik minat *customer*. Penggunaan sistem terkomputerisasi atau biasa disebut sistem informasi dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan kepada *customer*.

Rumah Makan Gringging Lombok adalah salah satu rumah makan yang berkembang pesat. Nama Gringging Lombok merupakan nama jenis ayam yang dikembangbiakkan di Lombok, Nusa Tenggara Barat. Rumah Makan Gringging Lombok memiliki 2 cabang, Jl. Letjend Suprpto No.12B Tropodo Waru Sidoarjo dan Gateway Pertokoan dan Perkantoran A No. 11 Pepelegi Waru Sidoarjo. Saat ini, Rumah Makan Gringging Lombok sedang berusaha meningkatkan pelayanan penjualan kepada *customer*.

Selama ini rumah makan Gringging Lombok melayani pemesanan dan makan di tempat, atau pemesanan via telepon. Untuk pemesanan ditempat, *customer* bisa langsung memilih menu, dan membayar setelah selesai makan. Untuk pemesanan via telepon, menghubungi nomor telepon *delivery order* Gringging Lombok, menyebutkan atas nama dan alamat pengiriman, *customer service* kami akan menawarkan beberapa produk yang sedang promo, *customer*

memilih menu, *customer service* akan melakukan konfirmasi mengenai apa saja yang dipesan, dan pembayaran bisa dilakukan ketika pesanan sampai di alamat *customer* (*Cash On Delivery*) atau melalui Transfer. Kedua layanan pemesanan tersebut dicatat secara manual.

Pemesanan menggunakan telepon memiliki keunggulan seperti berbicara langsung dengan *customer service*, bisa menanyakan antrian pesanan yang ada didapur, ataupun interaksi dua arah yang lain. Namun, pemesanan menggunakan telepon juga memiliki kelemahan ketika seluruh layanan telepon sedang menerima panggilan dari *customer*, sehingga *customer* yang belum terlayani harus menunggu terlebih dahulu. Layanan telepon ini cukup terbatas dalam antrian *customer* dan 1 line telepon yang tersedia, ketika antrian mencapai 2 *customer*, maka *customer* ketiga akan langsung terputus dengan peringatan seperti telepon yang dituju sedang sibuk. Adapun kesalahan dalam pengucapan nama dan alamat kirim sering terjadi dalam pemesanan via telepon. Dari kelemahan pemesanan menggunakan telepon tersebut, setiap harinya sistem *delivery order* hanya melayani 20 - 30 *customer*. *Traffic* pemesanan via telepon meningkat ketika makan siang berlangsung antara jam 11.00 – 13.00. Lama waktu untuk memesan via telepon 5 menit, dan jeda antar *customer* 2 menit. Sehingga dalam 2 jam makan siang tersebut, pemesanan via telepon melayani 17 *customer*.

Delivery Order via telepon seringkali menyebabkan data pesanan kurang terorganisir dengan baik. Hal ini terjadi tidak memiliki data master *customer* yang menjadi acuan pesanan. Pesanan diterima oleh bagian *Customer Service*, diproses oleh bagian Dapur, hingga dikirim oleh bagian *Delivery*. Adapun cara meningkatkan penjualan rumah makan Gringging Lombok atau pemasaran adalah

dengan memasang iklan di koran, menyebar selebaran atau brosur di perumahan terdekat, dan menggunakan media sosial seperti *facebook* atau *twitter*. Pemasaran melalui selebaran atau brosur dan media sosial memiliki nilai tambah yaitu dapat menambah minat calon *customer* untuk datang ke rumah makan Gringging Lombok, karena calon *customer* dapat melihat bentuk makanan, minuman dan harga.

Saat ini manajemen rumah makan Gringging Lombok mempunyai kebutuhan untuk mengembangkan penjualan secara *online*. Penjualan secara *online* yaitu pemesanan makanan dan minuman menggunakan media website dan pengantaran makanan langsung ke rumah pemesan makanan. Penjualan online juga merupakan usaha meningkatkan pendapatan dari sistem *delivery order* yang sudah ada. Saat ini sistem *delivery order* masih menggunakan telepon sebagai media pemesanan makanan oleh *customer*.

Rumah makan Gringging Lombok memilih penjualan *online* untuk mengembangkan penjualannya karena teknologi informasi semakin berkembang pesat dan semakin meluas ke berbagai bidang, karena semua orang telah menggunakan *smartphone* sebagai media komunikasinya, karena media *online* jauh lebih mudah, lebih murah, dan tingkatan cakupan lebih luas dan informasi yang ditawarkan kepada masyarakat juga lebih luas, karena menggunakan media telepon harus menanyakan data pesanan kepada *customer* satu per satu, karena rumah makan Gringging Lombok ingin meningkatkan jumlah *customer*.

Berdasar kebutuhan dari pihak manajemen rumah makan Gringging Lombok, penulis merancang bangun sistem penjualan *online* berbasis *web* yang dapat membantu pihak manajemen untuk mengurangi resiko terjadinya salah

kiriman pesan *customer* dari kesalahan pengucapan nama dan alamat kiriman, mengurangi resiko *customer* tidak terlayani untuk melakukan pemesanan, mengurangi antrian *customer* dalam melakukan pemesanan, memberi kemudahan dalam mengelola data *master* dan data transaksi, melakukan analisa terhadap produk yang dijual.

Dalam *website* penjualan *online* ini, *customer* dapat mendaftarkan diri via *web*, mengisi data pribadi seperti Nama, Alamat, Kota, Kodepos, Telepon, *Email*, *User*, dan *Password*. Setelah klik *submit*, akan ada pengecekan apakah sebelumnya nama *customer* sudah terdaftar atau belum. Jika nama *customer* belum pernah terdaftar sebelumnya, pendaftaran *customer* baru diterima. *Customer* bisa melakukan *login* setelah registrasi *customer* di-approve oleh admin. Sebelum memilih makanan atau minuman, *customer* harus login menggunakan *user* dan *password* yang sudah didaftarkan pada saat pendaftaran *customer* baru.

Customer dapat memilih makanan dan minuman berdasarkan gambar makanan dan minuman yang tersedia, memilih Jenis Pembayaran, apakah Transfer Bank atau *Cash on Delivery* (COD). Pemesanan mencakup wilayah Surabaya Selatan dan Sidoarjo.

Setelah memilih makanan, akan muncul total pesanan yang harus dibayar. Jika *customer* memilih Transfer Bank, maka *customer* harus mengisi Form Konfirmasi Transfer yang berisi Nama Pengirim (atas nama Rekening Bank), Nomor Rekening Bank, dan Keterangan (digunakan untuk memasukkan Nama Bank, Jumlah Uang, dan No Order atau Kode Pesanan). Bukti dari pemesanan yang telah dilakukan adalah adanya nomor order. Berdasarkan nomor order, *customer*

dapat melakukan pengecekan status pesanan apakah masih dalam tahap proses pembuatan atau sudah pengiriman.

Setelah *customer* memesan via *web*, Pihak Gringging Lombok akan melakukan konfirmasi via Telepon dengan menghubungi No. Telepon Rumah yang telah disimpan sebelumnya, apakah benar alamat yang tercatat sedang memesan makanan, konfirmasi total pesanan yang harus dibayar. Pembayaran dapat dilakukan setelah memesan, baik via Transfer Bank ataupun *Cash On Delivery*. Untuk Jenis Pembayaran Transfer Bank, Pihak IT akan melakukan monitoring pembayaran via transfer, dengan mencocokkan Daftar Pesanan via Transfer dengan Data *e-Banking* secara manual, karena Data *e-Banking* tidak bisa diakses dengan bebas. Untuk Jenis Pembayaran *Cash on Delivery*, maka pembayaran dilakukan saat pesanan diterima *customer*.

Keunggulan pemesanan via *website* seperti tidak mengganggu kerja internal rumah makan dan melihat status pesanan secara langsung karena komunikasi satu arah, *customer* tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memesan karena dapat langsung mengakses *website*, *customer* bisa memesan dimana saja tanpa perlu biaya telepon. Lain halnya dengan pemesanan via telepon, semakin lama telepon maka biaya telepon semakin besar.

Penerapan Sistem Penjualan *Online* pada Rumah Makan Gringging Lombok berbasis *Web* memenuhi karakteristik ruang lingkup Penjualan *Online Business to Consumer* (B to C) seperti informasi yang disediakan *website* penjualan *online* dapat diakses oleh umum, pelayanan yang diberikan bersifat umum dengan media *website* yang dapat digunakan oleh khalayak ramai, pelayanan diberikan berdasarkan permohonan dimana *customer* menentukan

pilihan dan produsen siap memberikan respon sesuai dengan permohonan *customer*.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun yang menjadi rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat rancang bangun sistem penjualan *online* pada rumah makan Gringging Lombok berbasis *web* agar dapat mempermudah proses transaksi yang terjadi.
2. Bagaimana menghasilkan informasi produk, informasi pemesanan *online*, informasi pembayaran COD, informasi pembayaran Transfer untuk bahan evaluasi bagian manajemen.

1.3. Pembatasan Masalah

Sistem yang akan dibahas memiliki beberapa batasan masalah, di antaranya:

1. Aplikasi ini menggunakan sistem pembayaran via Transfer dan COD.
2. Aplikasi tidak membahas laporan laba rugi.
3. Tidak membahas keamanan sistem dan data.
4. Keterbatasan COD mengacu pada *McDonalds*.
5. Aplikasi ini melayani beberapa wilayah di Surabaya Selatan dan Sidoarjo.

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari pembuatan aplikasi ini yaitu:

1. Menghasilkan sistem penjualan *online* pada rumah makan Gringging Lombok berbasis *web*.
2. Menghasilkan laporan *output* untuk manajemen, seperti informasi produk, informasi pemesanan *online*, informasi pembayaran COD, informasi pembayaran Transfer sehingga menjadi bahan evaluasi oleh manajemen.

1.5. Manfaat

Sistem yang akan dibahas memiliki beberapa manfaat, diantaranya:

1. Peningkatan kepuasan *Customer*
Rumah makan yang sudah menerapkan sistem informasi , akan lebih cepat dalam pemrosesan dan kemudahan dalam melayani *Customer*
2. Peningkatan kepuasan Karyawan
Rumah makan yang sudah menerapkan sistem informasi , Karyawan akan lebih cepat menangani dan melayani *Customer*
3. Peningkatan mutu dan jumlah informasi yang disediakan
Dengan adanya sistem informasi berbasis *web*, mutu pelayanan dan jumlah informasi yang disediakan akan makin berkualitas.
4. Peningkatan mutu dan jumlah keputusan manajemen
Manajemen Rumah Makan Gringging Lombok semakin memudahkan mengambil keputusan dan *me-manage* karyawan dengan baik

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini dibedakan dengan pembagian bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan tentang Sistem Informasi, Konsep Penjualan, Penjualan *Online*, *Cash on Delivery*, *Data Flow Diagram*, *Database*, *MySQL*, *Website*, *PHP*.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini dijelaskan tentang uraian permasalahan, analisis permasalahan dan perancangan sistem (desain blok diagram, desain *system flow*, desain DFD, desain ERD, desain *input/output*).

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Dalam bab ini dijelaskan tentang implementasi dari aplikasi yang dibuat secara keseluruhan dan memberikan penjelasan dari rancangan input dan output serta melakukan pengujian terhadap aplikasi yang dibuat untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut telah dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran untuk proses pengembangan selanjutnya.

