

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Rumah makan adalah suatu tempat atau bangunan yang dioperasikan secara komersial yang memberikan pelayanan yang baik berupa makanan dan minuman kepada semua tamu (Marsum 2005). Umumnya, pelanggan datang langsung ke rumah makan dan penyajian secara langsung di rumah makan tersebut. Tetapi sekarang banyak sekali kita temui jenis rumah makan yang menawarkan konsep yang berbeda-beda untuk menarik lebih banyak pelanggan (Nurlaila 2019).

Rumah makan Sambal Jengkol Kisana adalah salah satu rumah makan yang berada di salah satu kabupaten di Indonesia yaitu Majalengka, tepatnya berlokasi di Desa Cibatu Majalengka. Rumah makan ini diberi nama rumah makan Sambal Jengkol Kisana karena menu andalannya yaitu sambal jengkol. Rumah makan ini sangat mementingkan pelayanan terbaik kepada pelanggan, baik dalam melayani pelanggan ataupun dalam menyajikan pesanan. Rumah makan Sambal Jengkol Kisana ingin terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan yang terbaik, dengan pemanfaatan teknologi untuk menunjang bisnis.

Mengenai hal meningkatkan pelayanan, ada beberapa kendala yang sering terjadi dalam proses pemesanan yaitu pencatatan pesanan sering keliru, pelayanan saat pemesanan, kurangnya informasi stok menu, kurangnya informasi terkait menu, dsb. Kendala pertama diketahui sistem pemesanan menu di rumah makan Sambal Jengkol Kisana masih menggunakan cara manual dengan pencatatan pesanan menggunakan alat tulis dan nota pemesanan menu seperti yang masih digunakan oleh banyak rumah makan lain. Pelanggan juga harus menunggu pelayan datang ke meja makan yang telah ditempati untuk memberikan nota pemesanan dan buku menu makanan dan pelanggan juga harus memanggil pelayan jika pesanan sudah ditulis karena pelayan tidak menunggu saat pencatatan pesanan. Kendala seperti ini sering membuat pengunjung merasa kesal karena

harus menunggu saat proses pemesanan makanan dan harus menunggu makanan yang sudah dipesan.

Kendala kedua yaitu dalam pencatatan pesanan yang masih sering rancu dalam hal penulisan yang dilakukan oleh pelanggan. Maka ketika pelayan menkonfirmasi dengan menyebutkan kembali pesanan yang sudah dicatat, pelayan juga harus menulis ulang pesanan yang tulisannya rancu/tidak tepat.

Kendala ketiga yaitu jika situasi rumah makan ramai pengunjung dan karena pelayan juga melayani para pelanggan secara satu persatu dengan jumlah pelayan yang tidak banyak, maka pelayan merasa kewalahan dalam melayani pelanggan karena banyaknya pesanan yang diterima sehingga terkadang terjadi kesalahan yang tidak diinginkan, seperti kesalahan dalam info stok menu, kesalahan penyajian pesanan yang tidak sesuai permintaan pelanggan atau pesanan tertukar dengan meja lain, kesalahan dalam menghitung total harga dan lain sebagainya.

Kendala keempat yaitu kurangnya informasi terkait menu makanan karena tidak disertai informasi mengenai jumlah makanan per porsi, gambar makanan. Menu makanan hanya berupa list nama makanan dan minuman. Hal ini menyebabkan pelanggan harus menanyakan informasi menu kepada pelayan atau adanya komplain terhadap beberapa makanan yang telah dipesan karena kurangnya informasi terkait menu.

Melihat dari sistem pemesanan manual di rumah makan Sambal Jengkol Kisana, maka untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan pemesanan makanan dan meningkatkan kualitas rumah makan Sambal Jengkol Kisana, dilakukan penelitian untuk membantu mencari solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh rumah makan Sambal Jengkol Kisana. Pada penelitian kali ini dilakukan perancangan sebuah sistem baru yang mengadopsi dari sistem pemesanan lama tetapi dengan fungsionalitas yang lebih efektif yaitu membuat sebuah sistem pemesanan dengan bantuan teknologi berupa aplikasi pemesanan menu berbasis *mobile*. Namun, agar aplikasi tersebut sesuai dengan

apa yang dibutuhkan oleh pengguna, maka dibutuhkan pembuatan perancangan secara matang terlebih dahulu sebelum benar-benar dikembangkan menjadi sebuah aplikasi.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka pada penelitian ini dilakukan perancangan sebuah aplikasi untuk pemesanan menu di rumah makan Sambal Jengkol Kisana yang diharapkan dapat menghasilkan rancangan *prototype* aplikasi menggunakan *mobile* yang mudah digunakan dan memenuhi keluhan dan kebutuhan pihak rumah makan dan pelanggan. Serta bisa diimplementasikan oleh pengembang aplikasi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah pada penelitian ini yaitu proses pemesanan dan pengelolaan stok dan laporan di rumah makan Sambal Jengkol Kisana yang masih bersifat manual.

### **1.3. Batasan Masalah**

Pada penelitian ada beberapa batasan masalah yang di ambil untuk membatasi sasaran utama adalah sebagai berikut:

1. Rancangan *prototype* aplikasi pemesanan menu dibuat dengan mengambil permasalahan pada proses pemesanan dan pengelolaan pesanan di rumah makan.
2. Proses pemesanan dibuat berdasarkan permasalahan dari pihak rumah makan dan pelanggan.
3. *Prototype* yang digunakan sebagai simulasi aplikasi yang akan dikembangkan.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat *prototype* aplikasi *mobile* pemesanan medi rumah makan Sambal Jengkol Kisana.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan perancangan aplikasi ini dapat digunakan *developer* sebagai dasar untuk membuat aplikasi pemesanan rumah makan Sambal Jengkol Kisana yang sebenarnya.
2. Diharapkan meningkatkan pelayanan pemesanan dengan adanya aplikasi pemesanan rumah makan sambal jengkol.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan penjelasan gambaran penelitian secara umum yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan yang diterapkan pada penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori yang berisi mengenai penjelasan konsep dasar dan digunakan sebagai referensi, inspirasi, dan dasar untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai metode yang digunakan dalam proses pengambilan data dan merancang sebuah sistem agar dapat diimplementasikan sesuai dengan teori penunjang yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai hasil yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan melakukan pengujian terhadap hasil implementasi sistem serta menganalisa sistem agar berjalan sesuai dengan perancangan yang terdapat pada bab-bab sebelumnya yaitu perancangan ui/ux aplikasi yang dirancang berdasarkan analisis permasalahan yang telah terjadi.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan lebih lanjut terkait penelitian.