

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Cafesera merupakan restoran yang didirikan di Gorontalo pada tanggal 04 September 2007. Awal dibentuknya, Cafesera sudah memiliki 30 orang pekerja, yang terdiri atas Manajer Keuangan, Wakil Pimpinan, dan Tim pengawas yang terdiri dari Karyawan dan Kasir, yang tiap masing bagian-bagian tersebut sudah disertai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Restoran Cafesera memiliki keunggulan dibandingkan dengan restoran-restoran yang lain. Keunggulan itu antara lain dekorasi restoran yang indah dan menawan, makanan dan minuman yang enak dan lezat dan yang paling penting proses pelayanan yang ramah.

Namun, dalam hal pelayanannya Restoran Cafesera masih dinilai kurang efektif dan efisien. Sebab dalam proses pelayanan terhadap konsumen, masih ditemui beberapa kendala, seperti (1) sering terjadi kesalahan pelayan dalam memesan makanan konsumen. Sehingga makanan yang dipesan konsumen, terkadang tidak sesuai pesannya. (2) Pelayan tidak mengetahui jenis makanan dan minuman yang tidak tersedia, sehingga itu memperlambat proses pelayanan. (3) Sistem pembayaran makanan di meja kasir masih terbelah lambat dan kurang

akurat, sebab masih menggunakan alat hitung manual yaitu kalkulator, sehingga memungkinkan terjadi kesalahan hitung.

Untuk itu diperlukan suatu sistem yang dapat mengontrol setiap proses pelayanan kepada konsumen, sehingga kedepannya proses pelayanan kepada konsumen menjadi lebih efektif dan efisien, serta memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran serta pengolahan data keuangan. Sebab, data-data yang terkait dengan proses-proses pelayanan tersebut sudah terekam dalam basis data. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul "*Sistem Informasi Restoran Cafesera Gorontalo*".

## **1.2 Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi permasalahan, antara lain dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Sering terjadi kesalahan pelayan dalam menulis pesanan makanan konsumen. Sehingga makanan yang dipesan konsumen, terkadang tidak sesuai pesanannya.
2. Pelayan tidak mengetahui jenis makanan dan minuman yang tidak tersedia, sehingga memperlambat proses pelayanan.

3. Sistem pembayaran makanan di meja kasir masih terbilang lambat, sebab masih menggunakan alat hitung manual yaitu Kalkulator, sehingga memungkinkan terjadi kesalahan hitung.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan, perumusan masalah dalam pengembangan sistem ini adalah, "Bagaimana meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan pada restoran Cafesera Gorontalo?".

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun tujuan yang akan dicapai dalam pengembangan sistem ini, yaitu meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses pelayanan terhadap konsumen, serta mengoptimalkan dalam proses pengolahan data keuangan.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dalam pengembangan sistem ini adalah :

1. Mempermudah dan mempercepat proses pemesanan makanan dan minuman oleh konsumen.
2. Mempercepat proses pelayanan terhadap konsumen.

3. Konsumen mudah dan cepat dalam melakukan proses pembayaran di meja kasir. Sebab, sistem telah menghitung jumlah bayar sesuai dengan pesanan oleh tiap konsumen. Sehingga mengurangi resiko kesalahan hitung.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan masalah dalam pengembangan sistem ini, menyangkut :

- a. Proses pemesanan makanan,
- b. Proses pembayaran,
- c. Proses pengolahan data keuangan.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

##### **1.5.1 Langkah-Langkah Penelitian**

Adapun langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian antara lain :

- a. Melakukan persiapan terhadap hal-hal yang akan dibutuhkan dalam penelitian.
- b. Melakukan penelitian terhadap sistem yang akan dikembangkan, seperti melakukan observasi dan wawancara terhadap pihak Restoran Cafesera.
- c. Menganalisa hasil analisis sistem yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, dengan membuat identifikasi masalah,

batasan masalah dan desain proses dari sistem yang akan dibangun.

- d. Merancang suatu Sistem Informasi Restoran Cafesera, yang disesuaikan dengan kebutuhan sistem.
- e. Membuat aplikasi Sistem Informasi Pelayanan pada Restoran Cafesera.
- f. Uji Coba Sistem.
- g. Menyusun laporan yang berkaitan dengan rancangan sistem yang dibangun.

### 1.5.2 Bahan/ Alat yang Digunakan

Dalam penelitian ini menggunakan seperangkat Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut :

#### a. Alat Penelitian

##### Perangkat Keras

- *Sistem model* : *Acer Aspire One 722*
- *Processor* : *AMD Dual-Core Processor C60 1.333 GHz*
- *Memory* : *2 GB DDR3 Memory*
- *Monitor LCD* : *Acer HD 11 Inch*
- *Harddisk* : *320 Gb*
- *Printer* : *Canon Pixma IP 2770*

## 2. Bahan Penelitian

### Perangkat Lunak

- Sistem Operasi : *Microsoft Windows 7*
- Bahasa Pemrograman : *PHP*
- Pengolah kata : *Microsoft Office Word 2007*
- Pengolah Database : *Mysql*
  - *Desain Grafis* : *Adobe Photoshop*
  - *Animasi* : *Adobe Flash*

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini, antara lain :

- a. Observasi dilakukan dengan cara mengunjungi langsung Restoran Cafesera dan mengamati langsung orang-orang yang terlibat langsung dalam sistem.
- b. Wawancara dilakukan dengan mewawancarai langsung Manajer Restoran, dengan melakukan tanya jawab mengenai sistem, dan orang-orang yang terlibat langsung dalam sistem.
- c. Metode kepustakaan dilakukan dengan mencari dasar-dasar referensi tentang sistem informasi yang akan dikembangkan, dengan mencari berbagai sumber buku yang berkaitan dengan sistem yang akan dibangun.

## **1.6 Lokasi Pelaksanaan dan Waktu Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilakukan pada Restoran Cafesera Gorontalo, alamat Jl. Nani Wartabone No. 21-23 Kelurahan Limba U1, Kota Gorontalo.

### 1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang akan peneliti gunakan dalam melakukan penelitian yakni selama empat bulan.

### 1.6.3 Jadwal Kegiatan

**Tabel 1 Waktu dan Jadwal kegiatan**

No	Uraian	Bulan Ke-1				Bulan Ke-2				Bulan Ke-3				Bulan Ke-4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan	■	■														
2.	Penelitian		■	■													
3.	Analisis Sistem		■	■	■												
4.	Merancang sistem					■	■	■	■								
5.	Membuat Aplikasi							■	■	■	■	■	■				
6.	Uji Coba Sistem													■	■	■	■
7.	Menyusun laporan													■	■	■	■