

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah makan (restoran) adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu, serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya (Debbie Defrina, 2017)<sup>[1]</sup>. Selain bertujuan untuk mencari keuntungan, sebuah restoran dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para konsumen. Salah satu hal yang dapat menunjang kualitas pelayanan dalam sebuah restoran adalah proses pemesanan (order).

Proses pemesanan pada Restaurant Jepang Minori yang masih bersifat manual dimana pelayan akan mencatat menu yang dipesan oleh pengunjung dan menyerahkan catatan tersebut ke dapur dapat menimbulkan beberapa masalah. Masalah yang sering terjadi adalah pembeli harus menunggu lama kedatangan pelayan yang akan mencatat pesanan atau mengambil daftar pesanan yang telah ditulis serta beberapa masalah lainnya seperti kesalahan penulisan pesanan yang dilakukan pelayan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pelayan atau pada saat itu pelayan juga sedang melayani pembeli lainnya (Debbie Defrina, 2017)<sup>[1]</sup>.

Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi pada Restaurant Jepang Minori yaitu mengenai pemesanan makanan dan minuman yang tidak optimal, maka harus diadakannya pembaharuan dan modernisasi sistem pemesanan makanan pada Restaurant Jepang Minori. Maka dari itu penulis menyusun penulisan ini untuk melakukan penelitian dengan judul “PERANCANGAN

## APLIKASI FOOD ORDER BERBASIS ANDROID PADA RESTAURANT JEPANG MINORI BUKITTINGGI”.

### 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan pada bagian atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada dari sistem secara keseluruhan. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang timbul :

1. Bagaimana sistem baru yang dirancang ini dapat membantu pelanggan mendapatkan pesanan dengan lebih cepat sehingga dapat meminimalisir durasi waktu pemesanan?
2. Bagaimana sistem baru yang dirancang ini dapat meningkatkan pelayanan pemesanan makanandan minuman pada Restaurant Jepang Minori?
3. Bagaimana sistem baru yang dirancang ini dapat membantu Restaurant Jepang Minori untuk menentukan jumlah stok makanan dan minuman yang dibutuhkan serta dapat mengatasi kendala dalam proses pemesanan makanan dan minuman?

### 1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat disimpulkan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Dengan diterapkannya aplikasi food order berbasis Android diharapkan dapat membantu pelanggan mendapatkan pesanan dengan lebih cepat sehingga dapat meminimalisir durasi waktu pemesanan .

2. Dengan diterapkannya aplikasi food order berbasis Android diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pemesanan makanan dan minuman pada Restaurant Jepang Minori.
3. Dengan diterapkannya aplikasi food order berbasis Android diharapkan dapat membantu Restaurant Jepang Minori untuk menentukan jumlah stok makanan dan minuman yang dibutuhkan serta dapat mengatasi kendala dalam proses pemesanan makanan dan minuman.

#### **1.4 Ruang Lingkup Permasalahan**

Agar penelitian dan hasil akhir sesuai dengan yang diharapkan dan tidak keluar dari topik dan supaya lebih terarah maka penulis memberikan batasan terhadap masalah yang dijadikan pokok pembahasan yaitu penelitian ini hanya membahas masalah-masalah yang berhubungan dengan pemesanan makanan dan minuman pada Restaurant Jepang Minori.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis lakukan pada Restaurant Jepang Minori ini adalah ;

1. Untuk menganalisa masalah pada sistem pemesanan menu pada Restaurant Jepang Minori kemudian dirancang suatu sistem yang lebih baik yang diharapkan dapat mempersingkat proses pemesanan makanan dan minuman, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
2. Merancang sistem informasi yang dapat menghasilkan laporan-laporan secara terperinci serta memudahkan dalam mencari informasi transaksi pemesanan menu pelanggan.

3. Membandingkan sejauh mana efisiensi dan efektifitas sistem yang dirancang dengan sistem yang sedang berjalan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dan keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini adalah;

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta mengembangkan kemampuan untuk melakukan analisis terhadap masalah yang lebih kritis

2. Bagi subjek penelitian

Pemilik restaurant dapat mengetahui kekurangan-kekurangan sistem pemesanan makanan yang di terapkan selama ini.

## **1.7 Tinjauan Umum Objek Penelitian**

Kegiatan Restaurant Jepang Minori dalam melakukan usaha dibidang kuliner, haruslah didukung dengan sistem pemesanan yang baik sehingga tujuan yang diinginkan dapat diwujudkan.

### **1.7.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan**

Usaha tempat makan ini bernama Restaurant Jepang MINORI. Usaha tempat makan ini didirikan tahun 2012, berawal dari menyewa sebuah kedai kecil di pusat kota yaitu di daerah Jl. Sudirman dan allhamdulillah sekarang memiliki beberapa cabang, yang telah memiliki kedai sendiri dibeberapa tempat seperti yang beralamat di Jl. Raya Kapas Panji, Taluak Ampek Suku kota Bukittinggi, di

Jl. Veteran No. 30, Mandiangin, kota Bukittinggi dan yang baru saja dibuka beberapa minggu yang lalu di kota Padang yang berlokasi di Jl. S.Parman No. 234, Ulak Karang, Kota Padang.

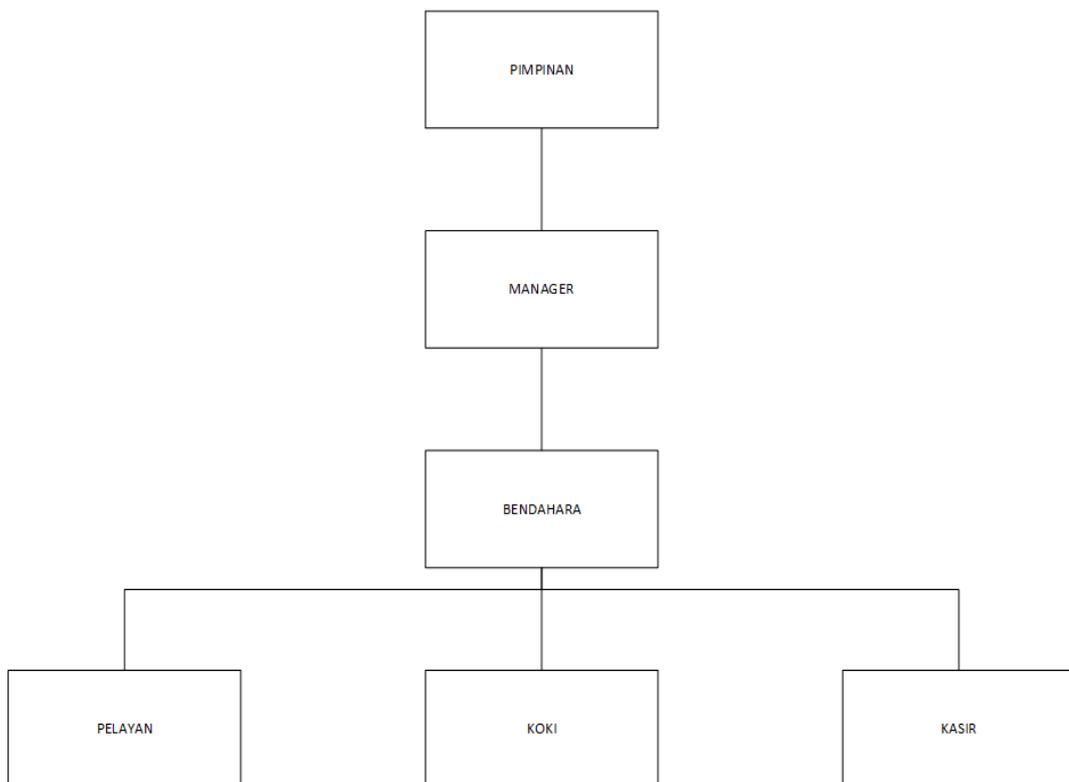
### **1.7.2 Struktur organisasi perusahaan**

Sebagaimana biasanya setiap usaha selalu memperhatikan struktur organisasinya dalam melaksanakan aktivitas usahanya, karena setiap struktur organisasi tersebut menggambarkan tentang tugas dan tanggung jawab melaksanakan tugas masing-masing dan menentukan bagian-bagian pekerjaan serta merupakan suatu alat untuk memberikan wewenang dan tanggung jawab, seorang pemilik atau pemimpin dalam menjalankan organisasinya dan serta hubungan kerja antara atasan dan bawahan. Dengan adanya struktur organisasi, maka hasil yang diharapkan oleh perusahaan dapat dicapai dengan sebaik-baiknya.

Suatu organisasi dibentuk agar kinerja perusahaan dapat berjalan lebih baik, Restaurant Jepang MINORI membuat suatu organisasi dengan tujuan:

1. Menerapkan suatu struktur organisasi yang mempertimbangkan situasi pada saat sekarang ini dan kemungkinan pengembangannya masih dapat diperkirakan dalam waktu dekat.
2. Memudahkan pengelola dalam mengendalikan kegiatan perusahaan, pelaksanaan dan pengorganisasian yang sukses akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Dengan organisasi pekerjaan dapat didelegasikan serta cara kerja dapat ditingkatkan sehingga efisiensi kerja dapat tercapai.

Adapun struktur organisasi pada Restaurant Jepang Minori dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Sumber : Restaurant Jepang MINORI**

**Gambar 1.1 Struktur organisasi Restaurant Jepang Minori**

### **1.7.3 Tugas dan wewenang masing-bagian**

Berdasarkan Gambar 1.1 (struktur organisasi), maka pembagian tugas pada Restaurant Jepang Minori dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Pimpinan**

Pengelola adalah seorang memiliki tugas sebagai pimpinan dan bertanggung jawab untuk memimpin karyawan yang selalu memiliki performa dan semangat kerja yang tinggi

Adapun tugas pemimpin adalah :

- a. Membawahi karyawan
- b. Mengajarkan cara kerja dan menilai hasil dari kinerja pegawai
- c. Mengatur rencana pengembangan usaha kedepannya agar menjadi lebih baik.

## 2. Manager

Tugas dari manager adalah :

- a. Mengatur dan menentukan jadwal kerja karyawan.
- b. Bertanggung jawab terhadap inventaris tempat usaha, dia juga membantu memastikan bahwa inventaris yang dibeli memang berguna bagi kelancaran bisnis usaha
- c. Memastikan bahwa standar kebersihan dan keamanan terpenuhi
- d. Memantau serta memberikan laporan kinerja karyawan kepada Pimpinan

## 3. Bendahara

Tugas dari bendahara adalah :

- a. Bekerja sama dengan manajer untuk merencanakan dan merancang keuangan tempat usaha
- b. Membuat laporan keuangan tiap bulan yang akan diserahkan kepada pimpinan
- c. Mengatur kas tempat usaha agar dapat memastikan ketersediaan dana untuk operasional tempat usaha

## 4. Pelayan

Tugas dari pelayan adalah :

- a. Melayani dan menerima pelanggan dengan profesional

- b. Memperhatikan kebutuhan pelanggan.
- c. Menerima pesanan dari pelanggan
- d. Mengantarkan pesanan pelanggan yang telah dibuat oleh Koki.

5. Koki

Tugas dari koki adalah :

- a. Menyiapkan pesanan dari pelanggan
- b. Bertanggung jawab terhadap proses produksi pesanan pelanggan
- c. Membantu pelayan
- d. Memperhatikan kebutuhan dapur

6. Kasir

Tugas dari kasir adalah :

- a. Mencetak bon/billing/struk pesanan pelanggan
- b. Membuat laporan transaksi harian yang akan diberikan kepada bendahara
- c. Mencatat omset harian ketika tempat usaha akan tutup