

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha yang ketat pada masa sekarang ini mengharuskan Perusahaan atau penggiat usaha untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kondisi persaingan bisnis yang terjadi pada saat sekarang ini membuat perusahaan harus memberikan pelayanan secara maksimal dengan memanfaatkan fasilitas yang memadai untuk pelanggan, salah satu fasilitas yang dapat dimanfaatkan yaitu fasilitas media digital atau media sistem informasi/

Sistem Informasi merupakan sebuah data atau informasi yang dikumpulkan, di kelompokkan dan kemudian diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah kesatuan yang terkait dan mendukung sehingga dapat berharga atau bermanfaat bagi penggunanya. Informasi sekarang dapat diakses dengan internet kemudian sistem informasi terutama di dunia bisnis dapat di pergunakan untuk membuat sebuah proses bisnis dapat berkembang dan membantu penggiat bisnis tersebut menjadi lebih mudah dalam menjalankan bisnisnya. (Tafri D. Muhyuzir 2001, 8).

Sekarang ini, perkembangan usaha di Indonesia sudah semakin berkembang, terlebih jenis usaha kuliner (makanan dan minuman). Salah satu jenis usaha rumah makan atau restoran yang mempunyai ciri khas masakan/rasa pada rumah makannya, dengan alasan itulah, sekarang ini semakin banyak masyarakat yang menjalani usaha rumah makan salah satunya Mybento Indonesia. Namun, pada saat ini Mybento Indonesia tidak mempunyai strategi atau cara untuk menarik minat *customer* khusus pelayanan *customer* dilakukan dengan cara memperbaiki pelayanan *service* mereka seperti

memberikan informasi mengenai suatu keistimewaan dan produk ke calon pelanggan baru dan menghindari human error seperti pelayan salah mencatat pemesanan menu dari pelanggan. Dengan pelayanan semacam ini, menyebabkan peluang untuk mendapatkan calon pelanggan baru secara maksimal tidak terpenuhi. Akan hal ini

sangat disayangkan karena mengingat produk Mybento Indonesia adalah suatu UMKM sudah berkembang proses bisnisnya dan mempunyai cukup banyak tempat yang menjalin kerja sama dengan Mybento Indonesia. Penyebaran informasi yang tidak efektif membuat pelanggan tidak mengetahui informasi terbaru sehingga mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke Rumah makan lain.

Mybento Indonesia yang berdiri di Pondok Gede, Bekasi, Jawa Barat pada tahun 2006 yang awalnya mempunyai modal hanya 15 juta rupiah, kemudian berkembang bisnisnya 3 tahun kemudian pada tahun 2009 gerai atau franchise yang berkerja sama dengan Mybento Indonesia mempunyai 35 gerai dan berkembang hingga saat ini mempunyai 70 gerai yang tersebar di kota kota besar di Indonesia. Untuk perkembangan gerai Mybento yang saat ini mempunyai gerai atau *franchise* sebanyak 70 unit tak heran karena letak tempat yang strategis yang dimana dekat dengan wilayah padat penduduk dan juga mempunyai target pasar sekolah dengan akses jalan yang besar, maka tak heran jika para customer yang datang untuk memesan dan tertarik menikmati menu yang tersedia di Mybento Indonesia.

Akan tetapi perlu diketahui untuk informasi pelanggan dan proses pelayanan pada Mybento indonesia masih menggunakan cara yang belum terkomputerisasi. Hal tersebut mengakibatkan area jangkauan pemasaran yang tidak luas dan masih banyak orang orang yang belum mengetahui restoran Mybento. Selain itu, kendala berikutnya yang dialami *owner* dari Mybento Indonesia dalam menjalankan bisnis terkait dengan pelayanan yang tentu adanya *customer* yang ingin memesan menu menu atau informasi terbaru

terbaru sehingga *owner* dapat mengetahui berapa banyak *customer* yang loyal dengan memesan menu menu yang dijual secara terus menerus. Kemudian kendala terkait pelayanan pelanggan selanjutnya yaitu kendala pelayan kesulitan menentukan dan mencari pesanan yang perlu dipersiapkan sebelumnya dan juga kesalahan penelitian pemesanan menu yang dipesan oleh pelanggan.

Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi. Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hal ini karena loyalitas pelanggan memiliki nilai strategis bagi perusahaan. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen.

Adapun maksud pembuatan dari penelitian ini berupa sistem yang mana sebagai wadah untuk dapat membantu restoran dalam pemesanan menu makanan dan minuman, membantu pelanggan dalam mengetahui informasi dari makanan dan minuman, mempromosikan *brand* Mybento dalam pemesanan menu makanan dan minuman secara online, dan dapat menjadi media promosi untuk memperluas jangkauan bisnis dari Mybento Indonesia.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang terjadi pada pelayanan konsumen pada MyBento Indonesia maka peneliti akan menerapkan media pelayanan konsumen dan pada latar belakang diatas, maka peneliti perlu untuk melakukan suatu penelitian dengan menetapkan judul **“Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Berbasis Web pada Mybento Indonesia”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di jelaskan diatas, muncul terdapat beberapa masalah yang berhasil diidentifikasi yaitu:

1. Tidak adanya informasi pelanggan yang memesan produk Mybento sehingga tidak mengetahui pelanggan yang loyal agar bisa dijadikan sebagai media pelayanan dan promosi untuk Mybento Indonesia agar memperluas area jangkauan bisnis mereka.
2. Dalam proses pelayanan yang belum terdigitalisasi mengakibatkan sering terjadi kesalahan yaitu pelayan kesulitan menentukan dan mencari pesanan yang perlu dipersiapkan sebelumnya dan juga kesalahan penelitan pemesanan menu yang dipesan oleh pelanggan.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana perancangan sistem informasi berbasis web sebagai solusi media pelayanan dan promosi untuk My Bento Indonesia?

1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.3.1 Ruang Lingkup

1. Studi kasus pada penelitian ini adalah Mybento Indonesia.
2. Perancangan aplikasi ini menggunakan berbasis web.
3. Pengguna dari aplikasi ini adalah pelanggan dan staff Mybento.

1.3.2 Batasan Masalah

- 1 Sistem informasi pelayanan di Mybento Indonesia yang akan dibuat yaitu pelayanan menu makanan dan minuman, sistem pengelolaan data untuk loyalitas pelanggan.
- 2 Sistem yang akan dibuat untuk pembayaran hanya bisa dilakukan ditempat atau melalui kasir dan hanya mencakup menu menu pemesanan agar pelanggan mendapat informasi terbaru.

- 3 Sistem yang akan dibuat tidak mencakupi *delivery* hanya untuk pemesanan *dine in* atau makan ditempat.
- 4 Bukti Pembayaran struk atau nota pembelian pada *website* akan dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari pembuatan penelitian ini membangun aplikasi pelayanan berbasis web untuk membantu Mybento Indonesia agar dapat mengatasi permasalahan terkait pemesanan menu serta membantu kinerja proses pelayanan menjadi lebih baik dan sebagai wadah mengukur loyalitas pelanggan agar menjangkau area target pasar yang lebih luas.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis, dan mengatasi permasalahan yang terjadi kepada proses berjalan bisnis dan pelayanan sehingga dapat bermanfaat untuk semua pihak. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Membantu Mybento Indonesia dengan memberikan platform untuk media promosi agar banyak orang mengetahui dari aplikasi Mybento Indonesia.
2. Merancang sistem usulan untuk meminimalisir *miss data* pada data pemesanan yang terjadi pada kasir atau *staff* Mybento Indonesia.
3. Memperoleh hasil rancangan dari aplikasi pelayanan

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memahami lebih jelas laporan ini dengan memberikan gambaran terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Materi penulisan yang tertera pada Laporan Tugas Akhir ini dikelompokkan menjadi 5 Bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan peneliti. Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup & batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan dasar teori yang berupa pengertian dan definisi yang berasal dari pustaka terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian tersebut, seperti teori dasar yang menjelaskan konsep dasar sistem, konsep dasar informasi, serta tinjauan studi yang membahas teori-teori hasil penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai objek penelitian, analisis sistem atau metode yang digunakan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dan pembahasan analisa kebutuhan dalam pembuatan aplikasi media pelayanan pada pengembangan aplikasi media pelayanan Mybento Indonesia.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab ini membahas tentang hasil dari analisa perancangan sistem, perancangan diagram sistem usulan, perancangan antar muka pengguna, dan perancangan implementasi

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penyusunan laporan tugas akhir, serta saran untuk memperbaiki dan mengembangkan lebih lanjut laporan tugas akhir ini agar menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat semua referensi penelitian tugas akhir ini.

LAMPIRAN

Dokumen-dokumen tambahan yang dilampirkan untuk melengkapi laporan

