



BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini, masyarakat sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi yang berkembang dengan cepat. Teknologi dapat memberikan kemudahan bagi kehidupan masyarakat dalam berbagai hal, sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan perkembangan teknologi, semakin banyak persaingan industri yang terjadi. Karena adanya persaingan ini, maka industri membutuhkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Salah satu industri yang menggunakan teknologi yaitu industri perhotelan. Perhotelan sendiri merupakan semua komponen yang saling berhubungan dan ditempatkan pada satu bagian. Bagian yang disatukan pada perhotelan seperti penginapan, konvensi, pameran, rapat, restoran dan pelayanan, perkumpulan, tujuan, manajemen acara, dan rekreasi.

Penulis melakukan penelitian di Hotel Pullman yang berlokasi di Bandung. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas, salah satunya adalah tempat makan. Hotel Pullman Bandung memiliki tiga restoran, yaitu Sadrasa Kitchen and Bar, Akasa 360 Views Rooftop Bar, dan Mad Cow Wine & Grill.

Ketiga restoran tersebut masih menggunakan sistem pemesanan makanan secara manual. Tamu memesan makanan antara datang ke restoran yang tersedia pada hotel, atau dengan telepon. Makanan yang dipesan dapat makan di tempat (*dine in*), dikirim ke kamar tamu (*in room dining*), dan dibawa pulang (*takeaway*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pemesanan makanan menjadi aspek yang penting dalam perhotelan karena penilaian kepuasan konsumen dipengaruhi dari sistem pemesanan makanan yang baik. Makanan yang dipesan harus memenuhi kriteria dari tamu seperti penilaian ketepatan waktu ataupun kesesuaian dengan pencatatan menu makanan. Sistem pemesanan makanan harus mencakup sistem untuk menampilkan data makanan yang tersedia.

Restoran pada Hotel Pullman Bandung masih menggunakan cara manual dalam memesan makanan. Selain pemesanan makanan yang manual, tidak adanya informasi lengkap terkait menu makanan yang tersedia. Belum adanya juga sistem pencatatan data transaksi makanan, data laporan pendapatan, harga bahan, dan profit sebagai fitur tambahan untuk meningkatkan mutu dari sistem pemesanan makanan pada restoran yang tersedia dari hotel.

Penulis memberikan solusi pada hotel tersebut dengan mengembangkan sistem pemesanan makanan berbasis situs web. Sistem ini akan digunakan oleh tamu hotel atau pengunjung jika ingin memesan makanan. Aplikasi ini memiliki fitur yaitu sistem pencatatan data transaksi, data makanan, data pesanan, dan data pembukuan seperti laporan pendapatan, harga bahan, dan profit yang akan digunakan oleh admin dan kasir.

B. Ruang Lingkup Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah didapat masalah-masalah sebagai berikut:

- Sistem pemesanan makanan berbasis manual.
- Belum adanya data historis transaksi pencatatan berbasis web.



- c. Belum adanya informasi lengkap ketersediaan menu makanan berbasis web.
- d. Belum adanya laporan omset, harga bahan, profit secara berkala pada restoran.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Batasan Masalah

- a. Belum adanya sistem untuk menunjang pemesanan makanan.
- b. Belum adanya data historis transaksi pencatatan berbasis web.
- c. Belum adanya informasi lengkap ketersediaan menu makanan berbasis web.
- d. Belum adanya laporan omset, harga bahan, profit secara berkala pada restoran.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan sistem pemesanan makanan yang manual menjadi sistem pemesanan makanan berbasis *website* yang dapat digunakan oleh tamu dalam memesan makanan.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi penulis:

- a. Meningkatkan kemampuan dan pengalaman dalam mengembangkan sistem berbasis web.
- b. Mempelajari proses bisnis pada sistem pemesanan makanan pada restoran yang terdapat pada Hotel Pullman Bandung.
- c. Meningkatkan kemampuan memahami tata cara merancang aplikasi dan sistem secara keseluruhan.

Manfaat penelitian bagi pengelola hotel:

- a. Membantu mengawasi transaksi yang terjadi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- b. Melayani pesanan tamu pada restoran lebih mudah dan cepat.

Manfaat penelitian bagi pembaca:

- a. Menambah pengetahuan bagi pembaca mengenai proses bisnis sistem pemesanan makanan pada restoran yang tersedia di perhotelan.
- b. Menambah referensi dalam penelitian yang berhubungan dengan sistem pemesanan makanan berbasis web.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.