

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Bisnis adalah kata yang sering didengar oleh publik, dan biasanya diartikan secara harfiah sebagai aktivitas yang menghasilkan uang dan mencari nafkah. Definisi luas dari bisnis adalah segala aktivitas dan intuisi yang menghasilkan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari, sedangkan pengertian sempit dari bisnis adalah suatu organisasi yang menyediakan barang dan jasa untuk mendapatkan keuntungan (Ebert & Griffin, 2007). Oleh karena itu, bisnis adalah segala aktivitas yang bertujuan menghasilkan barang dan jasa untuk mendapatkan keuntungan.

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu industri manufaktur utama yang memberikan kontribusi signifikan bagi pertumbuhan perekonomian nasional. Sejauh ini, kinerjanya positif, dimulai dari perannya dalam meningkatkan produktivitas, investasi, dan ekspor ke lapangan kerja. Sepanjang 2018 laju pertumbuhan industri makanan dan minuman mencapai 7,91%, bahkan melampaui 5,17% perekonomian nasional. Faktanya, pertumbuhan output manufaktur besar dan menengah pada triwulan IV 2018 meningkat sebesar 3,90% (year-on-year) dibandingkan dengan triwulan IV-2017, salah satunya disebabkan oleh pertumbuhan output industri minuman yang mencapai 23,44% (Kementrian Perindustrian, 2019).

Minuman merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan manusia, dan sebenarnya lebih mudah untuk menemukan berbagai jenis minuman. Beragam minuman mulai dari yang manis asam hingga yang dibotolkan, minuman gelas atau cup juga sangat beragam. minuman jenis ini kini sedang digandrungi banyak orang. Minuman gelas sangat disukai oleh anak-anak dan orang dewasa, dan tingginya permintaan minuman gelas membuat industri minuman gelas cukup diminati.

Usaha minuman yang akan diteliti adalah sebuah Kafe yang berdomisili di Sumatera Barat dan Riau milik Aditya yang menyajikan minuman Cup kepada siswa, mahasiswa, dan masyarakat sekitar dengan nama Chi-Chi Thai Tea. Chi – Chi Thai tea memiliki kapasitas sekitar 25 – 30 orang pelanggan. Kafe ini buka dari pukul 09.00 WIB – 23.00 WIB pada hari Senin sampai Jum'at dan 09.00 – 00.00 WIB pada hari Sabtu dan Minggu. Chi – Chi Thai tea sekarang memiliki 9 karyawan diantaranya 3 bagian administrasi 3 bagian dapur dan 3 orang di bagian mengantar pesanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan terdapat beberapa poin yang menjadi permasalahan pada proses bisnis Chi – Chi Thai Tea diantaranya yaitu membutuhkan waktu yang lama untuk memesan produk. Hal ini dikarenakan pemesanan produk yang masih manual yang dapat menyebabkan antrian. Selain itu pelanggan merasakan kebingungan dalam pemesanan produk karena tidak ada rekomendasi ataupun ulasan dari pelanggan lain. Pelanggan tidak mengetahui apakah produk yang dipesan sudah diproses atau belum yang hal ini dapat menyebabkan keresahan bagi pelanggan. (Maria & Fernanda, 05)

Website adalah salah satu media yang populer untuk mendapatkan sebuah informasi dengan cepat. Maka dari itu untuk membantu Chi Chi Thai Tea dalam mengelola usaha dibutuhkan sebuah platform yang dapat menjadikan berjalannya bisnis secara efektif dan efisien.

Pada tahun 2014 restoran Upnormal sudah menerapkan sistem aplikasi berbasis android yaitu melakukan pemesanan dengan menggunakan aplikasi, yang sekiranya hampir mirip dengan sebuah studi kasus yang kita teliti yaitu Chi-Chi Thai Tea. Tetapi pada Upnormal menggunakan aplikasi berbasis android sementara Chi-Chi Thai Tea menggunakan aplikasi berbasis web. Jadi para user tidak perlu mendownload aplikasi ini dan bisa langsung diakses dengan menggunakan browser.

Pada Studi kasus kali ini penulis mengajukan solusi untuk membuat sebuah website yang bertujuan untuk mempermudah jalannya proses bisnis dalam mengelola usaha sesuai dengan kebutuhan perusahaan yaitu dari

pengelolaan Konsumen, Dapur, *Owner*, dan administrasi (Kasir). Pada studi kasus ini peneliti membentuk tim untuk membangun sebuah website, dan peneliti berfokus kepada pengelolaan Konsumen

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dengan ini penulis merumuskan masalah diantaranya:

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi berbasis website yang dapat melakukan pemesanan produk yang lebih efektif dan efisien ?
2. Bagaimana mengatasi terjadinya kesalahan dalam pemesanan produk yang dikarenakan menu yang tidak *terupdate* ?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan adalah merancang dan membangun website untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang sudah dijelaskan supaya bisnis yang dijalankan dapat lebih efektif dan efisien.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti membangun website yang berfokus kepada pengelolaan konsumen.
2. Pengembangan berfokus pada platform aplikasi berbasis web.
3. Perancangan web menggunakan Bahasa PHP dan tidak menggunakan *framework*.
4. Objek penelitian adalah Chi-Chi Thai Tea yang berada di kota padang.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai diantaranya :

1. Pelanggan tidak perlu mengantri untuk melakukan pemesanan.
2. Pemesanan lebih cepat dengan menggunakan aplikasi.
3. Perusahaan tidak mengalami kesulitan dalam pengelolaan pemesanan

Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat menjadi pembelajaran bagaimana merancang dan membangun aplikasi berbasis web yang dapat menjadi solusi permasalahan pada sebuah usaha dalam penanganan pelanggan.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan penelitian yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada tugas akhir ini

BAB II Kajian Teori

Bab ini berisikan mengenai teori-teori atau gagasan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian guna menunjang pelaksanaan penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan yang dilakukan selama penelitian berlangsung

BAB IV Analisis dan Perancangan

Bab ini berisikan mengenai analisis proses bisnis yang akan dirancang yang pada nantinya akan dilakukan pembuatan proses bisnis usulan setelah melakukan analisis.

BAB V Implementasi

Bab ini berisikan mengenai proses pembuatan aplikasi serta pengujian terhadap aplikasi tersebut

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian serta kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang dilakukan.