

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan Ilmu Pengetahuan serta Teknologi pada zaman ini telah mempengaruhi pola pikir Manusia, khususnya perkembangan teknologi. Jika tidak dimanfaatkan dengan baik dan benar, akan memberikan dampak yang buruk, tetapi di satu sisi perkembangan teknologi bisa memberikan manfaat yang positif layaknya untuk menyelesaikan masalah atau menjalankan kehidupan sehari-harinya.

Berbicara mengenai penyelesaian masalah, pada zaman teknologi ini sudah banyak aplikasi-aplikasi yang dirancang untuk menyelesaikannya.

Setelah melakukan observasi pada beberapa restoran dan wawancara pemilik restoran *Nia Seafood 99*, diketahui bahwa *system* pemesanan makanan dan minuman pada restoran tersebut masih menggunakan *system* manual dengan cara dicatat menggunakan secarik kertas dan pena oleh pelayan, dan dalam melakukan rekapitulasi data. Hasil data transaksi juga belum didukung oleh teknologi untuk merekapitulasi data hasil laporan transaksi, dengan semua *system* yang masih ada pada restoran saat ini terdapat keterhambatan waktu dalam pemesanan, dan terdapat beberapa hambatan dalam kegiatan rekapitulasi data hasil laporan dan untuk peninjauan hasil *performance* dari restoran tersebut juga belum didukung oleh sebuah *system* menggunakan teknologi yang ada.

Menyikapi hal tersebut, topik ini dibuat untuk perancangan aplikasi berbasis *web* yang dapat diaplikasikan pada restoran tersebut demi memudahkan

pekerjaan/transaksi yang ada. Aplikasi yang akan dibuat adalah aplikasi untuk *system* pemesanan menu dan *system* pengukur *performance* kepuasan pelanggan terhadap restoran ini yang bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Dengan pendekatan *system* informasi pengukuran kepuasan pelanggan terhadap hasil *performance* restoran dapat dilakukan dengan memanfaatkan sistem pendukung keputusan yang telah di kembangkan, metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *fuzzy tsukamoto*. Dengan metode ini diharapkan dapat membuat *system* pengukuran *performance* restoran dari kepuasan pelanggan dengan berdasarkan point-point nilai data dari kuisisioner kepuasan pelanggan tersebut. Maka dari itu dibuatlah “Penerapan *fuzzy tsukamoto* untuk mengukur *Performance* kepuasan pelanggan pada *restaurant*”.

Diharapkan dengan adanya aplikasi ini, dapat menyelesaikan masalah yang ada di berbagai restoran sehingga segala kegiatan dan proses bisnis yang terjadi dalam restoran dapat berjalan lebih cepat, efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang aplikasi *system* pemesanan menu pada restoran dan *system* pengukuran *performance* kepuasan pelanggan berbasis *Web* menggunakan metode *fuzzy tsukamoto*?
2. Bagaimana penerapan metode *fuzzy tsukamoto* untuk mengukur *performance* kepuasan pelanggan untuk suatu restoran?

1.3 Batasan Masalah

Supaya pembahasan tidak terlalu luas maka diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibangun hanya sebagai rekomendasi keputusan akhir tetap pada pihak manajemen restoran.
2. Kriteria yang dibuat menyesuaikan dengan manajemen internal restoran.
3. Metode yang digunakan adalah Metode *Fuzzy Tsukamoto* untuk mengukur *performance* kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi *system* pemesanan menu dan *system* pengukuran *performance* kepuasan pelanggan berbasis *web* menggunakan metode *tsukamoto*.
2. Menerapkan metode *fuzzy tsukamoto* untuk mengukur *performance* kepuasan pelanggan.
3. Memenuhi syarat tugas akhir strata satu (S1).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Membantu segala kegiatan transaksi pemesanan menu di restoran
2. Memberikan kemudahan untuk semua pekerjaan yang ada di dalam restoran
3. Membantu dalam meninjau hasil *performance* restoran dari hasil kepuasan pelanggan

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk mencari informasi tentang kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk merancang *system* pemesanan dan laporan penjualan menu pada restoran. Metode yang digunakan yaitu:

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap sumber data.

2. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka dilakukan dengan melihat dan membaca buku maupun jurnal mengenai pengembangan sistem dan evaluasi aplikasi, serta mencari referensi dan informasi mengenai ketenagakerjaan untuk mendukung proses perancangan aplikasi yang akan dibuat.

3. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang merupakan kumpulan pertanyaan kepada individu lain yang dijadikan responden. Pertanyaan dalam kuesioner bergantung pada maksud serta tujuan yang ingin dicapai.

4. Studi Literatur

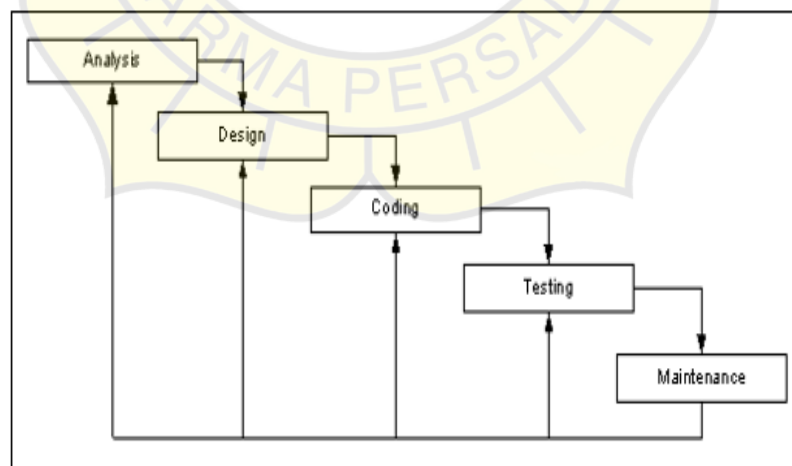
Pada tahap ini dilakukan pencarian sumber-sumber bacaan atau referensi dari buku, artikel maupun *paper-paper* yang terdapat pada internet serta memahami dan mempelajarinya sehingga dapat digunakan sebagai dasar teori dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Literatur yang dicari adalah yang terkait dengan algoritma *Tsukamoto*, serta informasi lain yang menunjang pembuatan tugas akhir ini.

5. Perancangan Program Yang Akan Dibuat.

Pada tahap ini dilakukan perancangan perangkat lunak dalam membangun aplikasi *web* untuk *system* pemesanan menu dan *system* pengukur *performance* kepuasan pelanggan.

1.6.2 Metodologi Perancangan Sistem

Metode yang digunakan untuk merancang dan membuat aplikasi pemesanan menu dan *system* pengukuran *performance* kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *waterfall*. Metode *waterfall* adalah suatu metode yang melakukan pendekatan secara sistematis dan terurut pada pengembangan perangkat lunak. Metode ini terdapat 5 (lima) tahap untuk mengembangkan aplikasi *system* disposisi yaitu *analysis*, *design*, *coding*, *testing*, dan *maintenance*, dimana konsep dari metode ini adalah melihat suatu masalah secara sistematis dan terstruktur dari atas kebawah.



Gambar 1.1 Metode Perancangan

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan laporan tugas akhir ini dibagi dalam lima bab, dengan uraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat, dan metode penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan mengenai uraian dan landasan teori yang menjelaskan teori-teori yang berasal dari studi pustaka (*literature*) yang berkaitan dengan topik pembahasan.

BAB III PERANCANGAN APLIKASI

Pada bab ini akan dibahas mengenai perancangan aplikasi yang akan dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan dibahas mengenai implementasi system yang telah dibuat berdasarkan rancangan pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA