

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi terkini mengalami peningkatan. Hal tersebut didukung oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di seluruh dunia yang terus maju dan memadai, sehingga memudahkan para pengguna sistem informasi dapat mendapatkan informasi secara cepat, tepat, serta akurat. Teknologi dapat memudahkan para pengguna untuk menjalankan aktivitas dalam organisasi serta meningkatkan produktivitas, baik dalam memperoleh informasi, mengolah informasi, dan menggunakan informasi tersebut untuk kepentingan manajemen perusahaan. Penyajian informasi juga perlu mendapatkan perhatian serius untuk mempermudah kinerja di dalam sebuah *café*. Dengan potensi teknologi informasi tersebut, maka dapat dikembangkan suatu sistem informasi manajemen yang dapat membantu dalam mengelola pekerjaan atau kegiatan bisnis pada *café*.

*Café* Kopi Paste Medan adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang kuliner. *Café* yang terletak di jalan Sisingamangaraja No. 355, Sitirejo II, Medan Amplas, Sumatera Utara, 20219 ini memiliki kendala dalam pengurutan pesanan pelanggan. Hal ini sangat merepotkan karyawan khususnya kasir, dimana harus mencatat pesanan, menghitung total harga yang dipesan, dan mengecek ketersediaan stok makanan. Selain itu, juga dibutuhkan ketelitian dalam pencatatan pesanan dan penyajian informasi yang tepat kepada divisi dapur. Pesanan yang dilakukan di *café* juga kurang optimal dikarenakan karyawan sering kebingungan dalam mengurutkan pesanan yang dipesan sesuai waktu pemesanan dan adanya pemesanan yang rangkap (redundansi), pembuatan pesanan yang tidak terurut akibat bertumpuknya nota pemesanan terutama pada saat ramainya pengunjung, pesanan tambahan atau pesanan yang ingin dibawa pulang oleh pelanggan, bahkan saat pembatalan pesanan yang dilakukan pelanggan. Masalah tersebut dapat berdampak buruk pada perusahaan bila terus-menerus mendapat keluhan yang sama dari pelanggan. Pengurutan pesanan pelanggan serta pengumpulan informasi ketersediaan makanan dan minuman mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan

tingkat kenyamanan bagi para pelanggan *Café Kopi Paste Medan*. Beberapa kendala juga muncul dalam penyajian informasi tentang pesanan yang dipesan oleh pelanggan, yaitu pesanan yang telah selesai dihidangkan oleh divisi dapur tidak sesuai dengan pesanan pelanggan, atau ada penambahan pesanan yang dilakukan oleh pelanggan sehingga membuat divisi dapur dan juga pelayan kebingungan. Kebingungan itu menyebabkan pengurutan pesanan yang tidak sesuai, ditambah lagi saat ramainya pengunjung *Café Kopi Paste Medan*. Permasalahan yang lain timbul dari pelaporan untuk menyampaikan laporan-laporan periodik kepada Pemilik/Manajer, dimana saat ini pengolahan data kurang akurat dan tidak aman karena bukti transaksi tidak disimpan sesuai dengan penjualan makanan dan minuman yang telah dilakukan oleh *café*. Selain itu, Manajer *Café Kopi Paste Medan* cenderung mengabaikan data yang sulit ditelusuri, karena dalam tumpukan yang berjumlah besar dan dikhawatirkan data ini bocor sehingga dapat menyebabkan kerugian bisnis.

Berdasarkan analisis terhadap permasalahan dan kondisi di atas, Manajer *Café Kopi Paste Medan* sebagai pengusul sistem serta penulis tertarik untuk mengembangkan sistem informasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk membantu manajemen *café* sehingga pelayanan ke pelanggan dapat lebih baik. Sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja penyampaian informasi, dapat membantu karyawan melihat urutan yang sesuai dengan pesanan pelanggan, dapat dijalankan di lokasi *café* dengan sistem keamanan yang baik, serta ketersediaan data yang akurat dan dapat terhindar dari kerugian bisnis dan kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang dan tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik tugas akhir dengan judul **“Pengembangan Sistem Informasi Manajemen *Café* pada *Café Kopi Paste Medan*”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam tugas akhir ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengurutan pesanan yang kurang optimal karena pesanan yang menumpuk pada saat ramainya pengunjung.

2. Kendala dalam penyajian informasi kepada divisi dapur tentang menu makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan.
3. Penyampaian laporan-laporan periodik kepada Pemilik/Manajer yang kurang akurat.

### 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. *Input* sistem meliputi data pelanggan (*member*), data karyawan, data material, data satuan, data kelompok material, data menu dan resep, data meja, data promo, data penggabungan meja, data reservasi, data pembelian material, data persediaan, data penyesuaian stok, data pesanan (*orders*), data pembatalan pesanan (*void*), data gabung tagihan (*join bill*), data pembayaran, dan data pengeluaran kas.
2. Proses yang dibahas meliputi proses pengelolaan pesanan, pembatalan pesanan, pembayaran, pembelian material, pengeluaran kas, serta *update* data meja dan persediaan.
3. *Output* sistem meliputi laporan penjualan, laporan *top* menu yang paling laris, laporan pembelian material, laporan persediaan, laporan penyesuaian stok, laporan pengeluaran kas, laporan reservasi, laporan penggunaan material, informasi pesanan (*list orders*), informasi antrian pesanan (*cooking list*), informasi *free item*, informasi pembelian material, informasi stok minimum material, informasi status meja, informasi tagihan, dan struk pembayaran.
4. Sistem pembayaran oleh pelanggan adalah secara tunai (*cash*).

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi manajemen *café* pada *Café Kopi Paste Medan* sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan *café* dalam melayani pelanggan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas pengolahan data dan pemasukan keuangan di *Café Kopi Paste Medan*.

Adapun manfaat dari tugas akhir ini adalah:

1. Dapat mempermudah karyawan *café* untuk melakukan pengurutan pesanan yang menumpuk dengan lebih optimal di *Café Kopi Paste*.
2. Dapat memudahkan penyajian informasi kepada divisi dapur tentang menu makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan.
3. Dapat menyediakan laporan-laporan yang akurat kepada Pemilik/Manajer *Café Kopi Paste Medan*.

### 1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi pengembangan sistem yang digunakan pada tugas akhir ini mengacu pada metodologi *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan tahapan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah, peluang, dan tujuan

Pada tahapan ini, penulis mengidentifikasi masalah-masalah apa saja yang terdapat pada objek penelitian yaitu sistem informasi manajemen *café* yang sedang berjalan, mengidentifikasi peluang yang lebih besar dalam peningkatan yang diharapkan melalui penggunaan sistem yang terkomputerisasi, serta tujuan dari pengembangan sistem informasi. Dengan dikembangkannya sistem informasi manajemen *café* pada *Café Kopi Paste Medan*, maka dapat diperoleh peluang untuk meningkatkan efisiensi proses pemesanan makanan dan minuman hingga proses pembayaran.

2. Menentukan syarat-syarat informasi

Pada tahap ini, penulis mengkaji lebih dalam masalah yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya dan menentukan syarat-syarat informasi yang dibutuhkan dengan mengkaji kembali sistem yang berjalan saat ini di *Café Kopi Paste Medan*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Wawancara

Penulis mengumpulkan informasi-informasi yang dibutuhkan mengenai proses bisnis *café* dengan cara berkomunikasi atau bertanya langsung dengan pemilik *café*.

- b. *Sampling*

Penulis mengambil beberapa dokumen atau sampel untuk mendapatkan informasi, seperti bukti pembayaran, daftar menu, daftar pesanan, dan lain-lain.

c. Observasi

Penulis mengamati secara langsung sistem yang berjalan saat ini di *Café Kopi Paste Medan*.

d. Penelitian kepustakaan

Penulis mengumpulkan literatur yang berhubungan dengan topik tugas akhir untuk memperoleh informasi terkait, misalnya dari buku, karya ilmiah, maupun penelusuran di internet.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:

- a. Menggambarkan struktur organisasi *café* serta merincikan tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian yang ada di struktur organisasi.
- b. Mengumpulkan dokumen keluaran dan masukan yang digunakan pada sistem berjalan.
- c. Menganalisis prosedur sistem berjalan.

3. Menganalisis kebutuhan-kebutuhan sistem

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis pada tahap ini adalah:

- a. Menggambarkan *Data Flow Diagram* (DFD) sistem berjalan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan sistem usulan untuk mengatasi masalah yang dialami *café* saat ini.
- c. Merancang proses sistem usulan dengan menggunakan DFD.
- d. Merancang kamus data sistem usulan.

4. Merancang sistem yang direkomendasikan

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis pada tahap ini adalah:

- a. Merancang *output* sistem usulan dengan menggunakan SAP Crystal Reports v13.0.
- b. Merancang *input* sistem usulan dengan menggunakan Microsoft Visual Studio 2012 dan DevExpress Components v15.1.
- c. Merancang *database* sistem usulan yang terdiri dari struktur tabel dan hubungan antar tabel dengan menggunakan DBMS Microsoft SQL Server 2012.