

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu aspek yang sangat vital dalam dunia bisnis untuk mencapai kesuksesan adalah memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Dengan memberikan layanan yang efektif, akurat, dan cepat, hal ini akan menciptakan rasa puas di kalangan pelanggan yang pada akhirnya akan menghasilkan loyalitas pelanggan terhadap bisnis tersebut. Keberhasilan dalam memenuhi kepuasan pelanggan ini juga akan berdampak positif pada peningkatan penjualan dan keuntungan yang diperoleh oleh bisnis tersebut. (Ferina, D. F., 2022). Di zaman saat ini, memesan tempat untuk berbagai jenis acara sudah menjadi hal yang umum. Terlebih lagi, dengan bertambahnya jumlah lokasi menarik yang dapat digunakan sebagai tempat acara khusus. (Rahmatya, M. D., Wicaksono, M. F., & Mubarok, M. N., 2020).

Penggunaan pemesanan ruang dan makanan sangat dibutuhkan masyarakat untuk memudahkan mereka dalam menikmati waktu luang dengan keluarga. Salah satu *Restaurant* yang membutuhkan sistem pemesanan tersebut adalah Silk Bistro. Silk Bistro merupakan *restaurant* yang terletak di daerah Menteng Jakarta Pusat. Silk Bistro menempati rumah kolonial bergaya *indies* dengan cat putih mentereng yang dapat menarik pejalan kaki di daerah tersebut. Menu Silk Bistro terdiri dari beberapa kategori yaitu *Snack, Raw, Entree, Dim Sum, Land & Ocean, Wood Fire Grill, Noodle, Vegan, Side, dan Dessert*.

Belum adanya suatu sistem yang lebih efisien serta cepat terkait pemesanan ruang dan makanan di Silk Bistro, maka dibutuhkannya suatu sistem untuk mengatur serta meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Salah satunya menciptakan sistem pemesanan ruang dan makanan menggunakan *website*. Pemesanan ruang dan makanan ini diharapkan dapat membantu *user* dalam melaksanakan segala aktifitas yang ada.

Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem informasi pemesanan ruang dan makanan berbasis *web* yang berfungsi untuk memesan ruang dan makanan, menampilkan informasi terkait makanan, menampilkan informasi ketersediaan ruangan dan makanan, dan mengolah data ruang serta makanan agar dapat mempermudah *user* dalam melakukan kegiatan tersebut. Situs ini dapat dioperasikan melalui peramban *web*, dengan pengembangannya memanfaatkan bahasa pemrograman seperti *PHP*, *PHPmyadmin*, *Javascript*, *HTML*, *Bootstrap*, dan *CSS*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan diungkap dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana proses sistem pemesanan ruang dan makanan di Silk Bistro?”

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini memiliki batasan sebagai berikut :

1. Proses pemesanan ruangan dibatasi karena keterbatasan ruangan
2. Jika pemesan tidak datang ke *restaurant* setelah memesan, maka akan diberikan ke pemesan yang lain

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan suatu sistem yang baru dalam memesan ruang dan makanan yang akurat agar dapat membantu *user* menjalankan aktifitas tanpa ada kendala sedikitpun.

1.5 Kontribusi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memberikan inovasi suatu sistem pemesanan ruang dan makanan menggunakan metode *PIECES*. Tujuan dari sistem ini selain untuk memesan ruang dan makanan juga dapat melihat ketersediaan ruangan

tersebut. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi kepada seluruh masyarakat yang akan memesan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang *Studi Literature* penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang waktu penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan desain penelitian.

BAB IV HASIL & DISKUSI

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian serta pengujian *website* yang dibuat.

BAB V KESIMPULAN & SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA