

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Makan Surya Bendungan Hilir merupakan salah satu usaha kuliner yang beroperasi di wilayah Jakarta Pusat yang melayani pesanan makanan harian dan jasa boga (*catering*) berupa nasi kotak untuk berbagai kegiatan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra Taufiq selaku *store manager* pada tanggal 1 Juni 2025 dan data yang diberikan oleh *store manager*, rumah makan ini memiliki tingkat aktivitas operasional yang cukup tinggi dengan jumlah pendapatan perbulannya bisa mencapai lebih Rp1 Miliar.

Permasalahan pertama yang didapatkan dari hasil wawancaranya yang dihadapi oleh Rumah Makan Surya terdapat pada proses pengelolaan stok bahan baku yang masih dilakukan secara konvensional. Proses pembaruan stok bergantung pada laporan dari koki, sehingga apabila laporan tidak segera disampaikan, penambahan stok dapat tertunda. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kekurangan bahan saat proses produksi berlangsung dan dapat menghambat kelancaran kegiatan operasional.

Permasalahan berikutnya dari hasil wawancara terdapat pada proses pemesanan jasa boga yang masih dilakukan melalui admin secara manual. Pelanggan harus menunggu konfirmasi dari admin untuk memastikan ketersediaan pesanan, dan waktu respon yang tidak menentu menyebabkan ketidaknyamanan.

Rumah Makan Surya saat ini mengeluarkan biaya operasional yang cukup besar untuk penggunaan platform pihak ketiga. Untuk pencatatan transaksi di kasir, rumah makan menggunakan aplikasi Moka POS yang membebankan biaya langganan bulanan. Di sisi lain, rumah makan juga bergantung pada platform *food service* seperti GoFood yang membebankan biaya layanan (*service fee*) yang berdampak pada penurunan pendapatan bersih (Gobiz, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan *store manager*, teridentifikasi adanya kendala pada strategi retensi pelanggan, di mana Rumah Makan Surya belum berhasil menetapkan mekanisme yang efektif untuk

mendorong peningkatan frekuensi pesanan. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa terdapat pelanggan yang saat ini masih bersifat transaksional (hanya melakukan pembelian tunggal) dan belum berhasil dipertahankan sebagai pelanggan loyal.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, penerapan sistem informasi menjadi salah satu upaya penting untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis. Sistem informasi mampu mengintegrasikan pengelolaan data stok bahan baku, pesanan pelanggan, serta informasi pelanggan secara menyeluruh sehingga proses operasional dapat berjalan lebih terstruktur dan efisien (Prabowo & Wiguna, 2021). Selain itu, sistem informasi juga meminimalkan potensi kesalahan manusia dan mempercepat proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional dapat dicapai salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan sistem bisnis yang berjalan (Prabowo & Wiguna, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan hasil yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Makan Surya. Misalnya, penelitian oleh Hermawan dan Evianti (2021) menekankan bahwa pengelolaan persediaan bahan baku yang baik melalui sistem informasi dapat menjaga kesinambungan produksi sekaligus meningkatkan keuntungan. Penelitian lain oleh Fahmi et al. (2021) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi di sektor kuliner mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Temuan-temuan tersebut memperkuat dasar bahwa sistem informasi manajemen stok dan pemesanan layak diterapkan di Rumah Makan Surya Bendungan Hilir.

Merujuk pada permasalahan retensi pelanggan yang dihadapi Rumah Makan Surya, strategi solusi dapat difokuskan pada penjalinan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Hal ini selaras dengan temuan Liguori dan Pittz (2020) yang menyatakan bahwa peningkatan interaksi dan penghargaan loyalitas merupakan cara yang efektif untuk memperkuat daya saing usaha. Selain itu, berdasarkan riset oleh Myftaraj dan Trebicka (2023), implementasi program loyalitas terbukti dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan retensi pelanggan, yang mana dapat menjadi solusi konkret untuk mengubah pelanggan transaksional Rumah Makan Surya menjadi pelanggan setia.

Selain dari aspek operasional, hasil observasi menunjukkan bahwa semua karyawan Rumah Makan Surya yang memerlukan perangkat elektronik untuk bekerja, menggunakan perangkat *mobile* dalam menjalankan aktivitas kerja, sementara perangkat laptop hanya digunakan oleh manajer. Oleh karena itu, sistem yang dikembangkan perlu berbasis *web dan mobile* agar dapat diakses dengan mudah oleh seluruh pihak internal, baik manajer maupun karyawan. Sistem berbasis *mobile* juga mendukung fleksibilitas kerja, mempercepat pembaruan data secara *real time*, dan memudahkan proses pengawasan operasional kapan pun dan di mana pun (Styawati & Ariany, 2021).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Rumah Makan Surya Bendungan Hilir menghadapi beberapa kendala dalam pengelolaan operasional dan hubungan pelanggan akibat keterbatasan sistem yang masih konvensional. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembangunan sistem informasi manajemen stok dan pemesanan berbasis *web dan mobile* untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis, memperkuat hubungan pelanggan, dan mengurangi ketergantungan pada platform eksternal. Berdasarkan kebutuhan tersebut, penelitian tugas akhir ini berjudul **“Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Stok dan Pemesanan Rumah Makan Berbasis Web dan Mobile (Studi Kasus: Rumah Makan Surya Bendungan Hilir)”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana membangun sistem informasi manajemen stok dan pemesanan rumah makan Surya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, supaya penelitiannya tidak terlalu luas. Maka, diperlukannya batasan dari penelitian yang dilakukan. Berikut batasan-batasan masalah pada penelitian ini:

1. Pembangunan sistem informasi ini hanya mencakup otomatisasi stok bahan baku beserta, sistem poin pada pelanggan, dan pemesanan jasa boga harian.
2. Sistem informasi ini bisa digunakan pada web browser dan *mobile*.

3. Pembangunan sistem informasi ini dilakukan hanya sampai pada tahap pengujian sistem.
4. Ruang lingkup dari sistem ini hanya pada Rumah Makan Surya di Bendungan Hilir.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu membangun sistem informasi manajemen stok dan pemesanan rumah makan yang dapat menyelesaikan masalah yang terdapat pada Rumah Makan Surya seperti meminimalkan kesalahan yang terjadi dan mempermudah layanan pelanggan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mencegah adanya kesalahan dalam pengecekan stok.
2. Mempermudah pemilik dalam meraih pelanggan.
3. Membuat pelanggan tidak perlu menunggu konfirmasi Admin ketika melakukan pemesanan

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi enam bab yaitu sebagai berikut:

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

##### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori dan informasi pendukung yang diterapkan dalam penelitian.

##### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, metode pengumpulan data, dan flowchart penelitian pada Rumah Makan Surya.

##### **BAB IV: ANALISIS SISTEM DAN PERANCANGAN**

Bab ini menguraikan pemodelan bisnis, perancangan aplikasi, serta analisis kebutuhan informasi dan sumber data yang relevan dalam pengembangan sistem informasi manajemen stok dan pemesanan pada Rumah Makan Surya.

#### **BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini menyajikan implementasi aplikasi dalam bentuk kode program, diikuti dengan pengujian sistem yang telah diimplementasikan.

#### **BAB VI: PENUTUP**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan serta memuat saran untuk pengembangan lebih lanjut Sistem Informasi Manajemen Stok dan Pemesanan pada Rumah Makan Surya.

