

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pandangan awal persoalan yang terjadi dalam penulisan laporan tugas akhir, berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Kantin (dari bahasa Belanda: *kantine*) adalah sebuah ruangan atau tempat yang dapat digunakan pengunjungnya untuk makan. Kantin hampir selalu ada di tiap universitas di Indonesia. Biasanya kantin menjadi tempat berkumpul bagi para mahasiswa. Pesan, bayar, duduk mungkin adalah prinsip para pengguna fasilitas kantin. Pada saat ini kantin sudah menjadi suatu fasilitas yang wajib ada pada suatu universitas, keberadaannya sangat dibutuhkan, selain sebagai tempat untuk membeli makanan atau minuman, kebanyakan mahasiswa menganggap penting kantin sebagai tempat bersosialisasi atau tempat berkumpulnya seluruh angkatan.

Salah satu masalah yang biasa muncul pada sistem pengelolaan kantin adalah kesulitan dalam melayani pemesanan menu makanan dan minuman terlebih disaat jam istirahat, dengan jumlah yang tidak seimbang antara konsumen dan penjual yang ada dikantin, ini menyebabkan beberapa masalah. Banyak mahasiswa yang harus membatalkan pesannya dikarenakan pelayanan yang lama, sehingga pesanan belum sempat dilayani sedangkan waktu istirahat telah habis, belum lagi dengan ruang yang terbatas, tidak jarang banyak mahasiswa yang telah mendapatkan pesannya namun tidak mendapatkan meja sehingga mereka harus berdesakkan dengan pengunjung kantin yang lainnya.

Melihat kondisi seperti ini, diperlukannya perancangan sistem dengan menerapkan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan di kantin. Sistem ini dirancang untuk membantu mahasiswa dalam proses pemesanan dan pembayaran pesanan. Mahasiswa dapat memesan makanan dimanapun selama masih dalam lingkungan kampus dengan memesan secara *delivery*, dengan pemesanan *delivery*, ini akan memecah jumlah pengunjung yang datang ke kantin sehingga masalah ruang yang terbatas dapat diatasi. Untuk proses pembayaran pesanan, mahasiswa dapat melakukan dengan pembayaran *online* ataupun mendatangi kasir secara langsung. Pada saat ini proses pembayaran pesanan di kantin pada umumnya dilakukan pada tempat yang sama saat proses pemesanan, hal ini menyebabkan semakin bertambahnya waktu yang harus dihabiskan untuk melayani suatu pesanan, dengan menyediakan pembayaran *online* atau kasir, proses pemesanan dan pembayaran dipisahkan sehingga proses melayani sebuah pesanan dapat dilakukan lebih cepat.

Salah satu kantin yang menjadi objek penelitian yaitu Kantin, proses pemesanan dan pembayaran pesanan pada kantin ini masih menggunakan cara yang manual yaitu mahasiswa memesan, penjual menyiapkan pesanan lalu mengantarkannya ke pemesan. Ketika proses pembayaran, pemesan menyebutkan kembali apa yang dipesan kepada penjual, lalu penjual menghitung total biaya yang harus

dibayar. Dengan menggunakan konsep CRM pada proses pemesanan dan pembayaran pesanan yang dilakukan di Kantin UNPAS, diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan pemesanan dan pembayaran pesanan pada Kantin UNPAS.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka dapat disimpulkan bahwa masalah yang timbul adalah bagaimana merancang Sistem Informasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan di Kantin dengan memanfaatkan konsep CRM (*Customer Relationship Management*).

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian Tugas Akhir ini adalah membuat rancangan model sistem informasi yang dapat membantu dalam proses pemesanan dan pembayaran pesanan di Kantin dengan menggunakan konsep CRM (*Customer Relationship Management*).

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Dari hasil analisa, persoalan yang dihadapi sangat kompleks, maka penulis membatasi persoalan sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan di Kantin UNPAS.
2. Analisis dan perancangan sistem informasi pada tugas akhir ini dilaksanakan pada proses pemesanan dan pembayaran pesanan di Kantin UNPAS.
3. Perancangan sistem informasi kantin ini menggunakan konsep CRM (*Customer Relationship Management*).
4. Pengerjaan tugas akhir dilakukan sampai dengan pembuatan *prototype*.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Berikut adalah metodologi penelitian Tugas Akhir yang digunakan dalam Perancangan Sistem Informasi Kantin Menggunakan *Customers Relationship Management (CRM)* yang meliputi beberapa metode penelitian yaitu :

1. Observasi Lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pemesanan makanan dan pembayaran pesanan makanan di Kantin UNPAS.

2. Wawancara

Penulis melakukan komunikasi dan wawancara kepada narasumber yang secara langsung melakukan kegiatan pemesanan dan pembayaran pesanan di Kantin UNPAS dan yang mengelola proses tersebut.

3. Studi Pustaka

Penulis mencari referensi teori terhadap permasalahan ataupun kasus yang ditemukan agar mendapatkan langkah – langkah penyelesaian. Dalam penelitian ini kegiatan yang dilakukan berupa peninjauan pustaka dengan membaca dan mempelajari *website / situs* – situs atau hasil dari

penelitian terdahulu buku ataupun sumber – sumber bacaan yang berhubungan dengan sistem informasi kantin.

4. Pengamatan Terhadap Sistem Serupa

Penulis menggali informasi dari pemakai yang menggunakan sistem yang serupa pada tempat la in, bisa di manfaatkan sebagai bahan pembanding dalam perancangan sistem baru.

5. Analisis Kebutuhan S.I

Penulis melakukan analisis sistem informasi kantin menggunakan metodologi SSADM (*Structure System Analysis and Design Method*) versi 4 dengan tujuan untuk menentukan kebutuhan dari sistem informasi kantin yang akan dirancang.

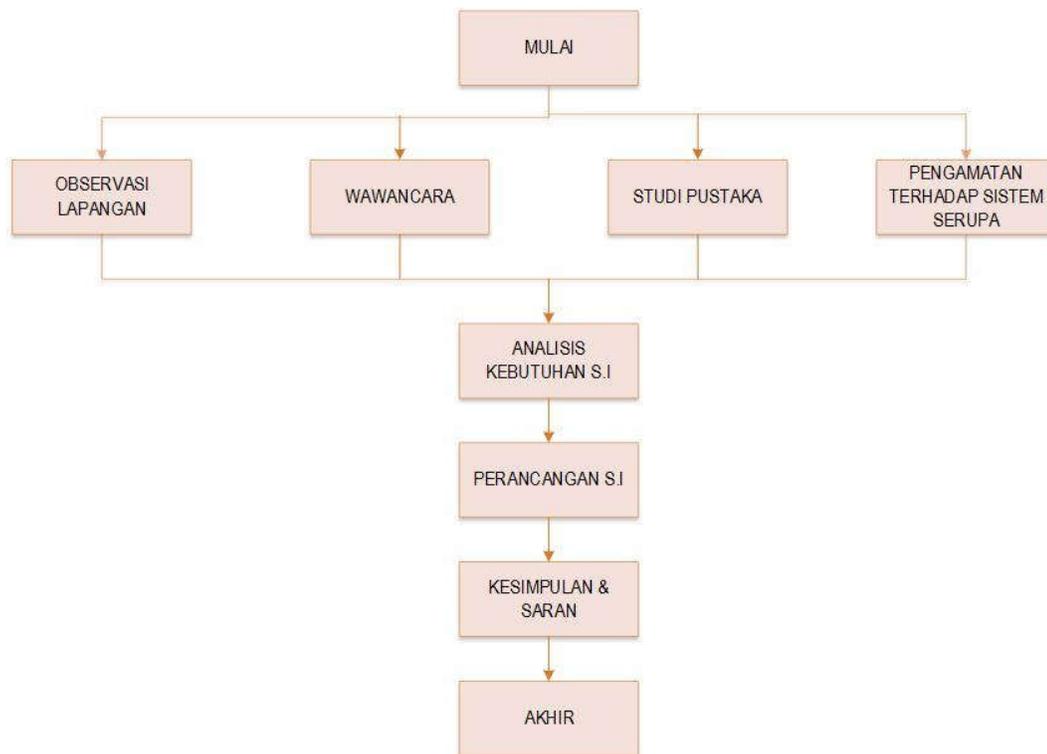
6. Perancangan S.I

Penulis melakukan perancangan sistem informasi kantin berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang sebelumnya telah dilakukan. Dalam perancangan model S.I ini penulis menggunakan SSADM (*Structure System Analysis and Design Method*) versi 4 sebagai metodologinya.

7. Kesimpulan & Saran

Kesimpulan merupakan pendapat terakhir yang mengandung informasi yang penulis sampaikan berdasarkan tahapan/uraian alur penulisan laporan tugas akhir perancangan sistem informasi dan saran pengembangan sistem selanjutnya.

Dibawah ini adalah penggambaran metodologi penelitian dari Tugas Akhir yang berjudul Peranangan Sistem Informasi Kantin Fakultas Teknik Menggunakan Konsep *Customer Relationship Management* dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Metodologi Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir dibagi atas 5 bab, masing – masing bab dibagi atas sub bab dengan maksud agar laporan tugas akhir dapat lebih terperinci dan akan mempermudah didalam pemahaman masing – masing bab. Adapun sistematika penulisan pada masing – masing bab dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pandangan awal persoalan yang terjadi dalam penulisan laporan tugas akhir, berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

Bab ini menjelaskan tentang dasar – dasar teori yang digunakan dalam penelitian seperti sistem informasi, perancangan sistem informasi, *Customer Relationship Management* (CRM), Kantin, dan SSADM yang dijadikan referensi dalam pengerjaan tugas akhir perancangan sistem informasi kantin menggunakan *Customer Relationship Management*.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian dan tahap analisis. Didalamnya terdapat penjelasan mengenai rancangan penelitian, analisis relevansi solusi, peta analisis berupa skema analisis, analisis penggunaan konsep terhadap studi kasus tugas akhir, dan tempat dan objek penelitian.

BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis sistem yang sedang berjalan dan perancangan sistem serta komponen – komponen pemodelan sistem yang digunakan meliputi rancangan basis data, rancangan proses, rancangan masukan keluaran dan rancangan dialog.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan perancangan sistem, serta saran – saran untuk pengembangan selanjutnya, agar dapat dilakukan perbaikan – perbaikan dimasa yang akan datang.