

## BAB III

### PERMASALAHAN PERUSAHAAN

#### 3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

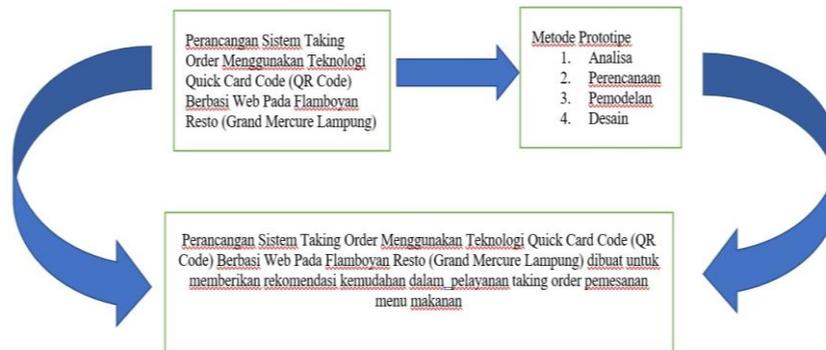
##### 3.1.1 Temuan Masalah

Grand Mercure Lampung merupakan unsur penyelenggaraan layanan Hospitality Industri dimana dalam melaksanakan proses bisnis yang berjalan untuk tercapainya tujuan perusahaan yang maksimal. Namun Grand Mercure Lampung masih memiliki permasalahan pada bagian pengelolaan layanan *taking order* pada Flamboyant Resto, khususnya pada proses pencatatan dan pemesanan menu resto yang masih belum memanfaatkan teknologi secara maksimal.

##### 3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan temuan masalah yang dihadapi penulis, maka dapat dirumuskan menjadi: Bagaimana merancang sebuah web yang mempermudah proses pelayanan *taking order* pemesana menu pada Flamboyant Resto Grand Mercure Lampung?

##### 3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah



*Gambar 3.1 Kerangka masalah*

#### 3.2 Landasan Teori

##### 3.2.1 Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah menciptakan dan membuat suatu aplikasi sistem yang belum ada pada suatu instansi atau objek tersebut (Kurniawan et al., 2022) Dalam merancang sebuah sistem aplikasi diperlukan hasil analisa dari suatu sistem yang ada pada objek maupun instansi. Dengan demikian hasil

analisa tersebut diterjemahkan kedalam bahasa pemrograman kemudian menciptakan sebuah sistem maupun memperbaiki sebuah sistem yang sudah ada.

### **3.2.2 Food & Beverage Department**

Menurut (Sihombing & Arnomo, 2023), menyebutkan bahwa Food and Beverage Service adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Dalam menjalankan tugasnya food and beverage department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu dengan yang lain dan harus saling bekerjasama adalah :

1. Food And Beverage Service

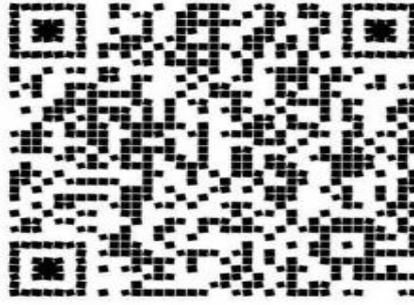
Yaitu bagian Food and Beverage yang bertugas melayani tamu dan berhubungan langsung dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan room service.

2. Food And Beverage Product

Yaitu bagian pengolahan makanan dan tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari kitchen dan stewarding.

### **3.2.3 Quick Respon Code (QR Code)**

QR Code atau Quick Response Code merupakan sebuah gambar yang menyimpan informasi berupa kode atau serial number yang bertujuan untuk memberikan informasi di dalamnya tanpa harus mengetikan atau mencari informasi tersebut. Fungsinya sama seperti Bar Code, tapi perbedaannya adalah jika Bar Code memiliki satu dimensi pindaian, QR Code memiliki dua dimensi pindaian. Hal inilah yang membuat QR Code memiliki kemampuan untuk menampung informasi lebih banyak dari Bar Code.(Budi Hartono & Danang Danang, 2021)



**Gambar 3.2 QR Code**

### **3.2.4 Taking Order**

Taking order menurut (Gunawan et al., n.d.) adalah menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain: kitchen, bar, dan pastry. Taking order merupakan bagian dari servis. Taking order biasa dilakukan di room service, restaurant, bar, dan banquet. Petugas yang melakukan taking order di sebut order taker.

### **3.2.5 Website**

Menurut (Christmantara, n.d.) website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang berisi informasi data digital baik berupa gambar, teks, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dapat dilihat oleh seluruh orang di dunia.

### **3.2.6 HTML**

Menurut (Budi Hartono & Danang Danang, 2021) HTML merupakan bahasa dasar pembuatan web, HTML bukanlah bahasa pemrograman (programming language) tetapi bahasa markup (markup language), HTML. hanya sebuah bahasa struktur yang fungsinya untuk menandai bagian-bagian dari sebuah halaman.

HTML adalah singkatan dari Hyper Text Markup Language yang merupakan bahasa pemrograman dasar dalam pembuat website, HTML, terdiri dari Head, Body dan di dalam nya terdapat TAG dan Attribute, walaupun dikatakan sebagai bahasa pemrograman, tetapi HTML belum dapat dikatakan sebagai bahasa

pemrograman karena HTML tidak memiliki hal-hal yang dibutuhkan oleh bahasa pemrograman yaitu logika, HTML hanya memberikan output, maka dari itu HTML di ibaratkan sebagai rangkaian atau struktur dari Web dan yang menjadi bahasa pemrogramannya yaitu PHP dan Javascript.

### **3.2.7 CSS**

CSS berisi sekumpulan perintah yang digunakan untuk merancang atau menghias segala struktur pada web yang sudah dibuat. Fungsi utama dari CSS ini sendiri adalah untuk keperluan tampilan, agar aplikasi berbasis web yang dibangun memiliki interface yang bagus. CSS juga dapat menghasilkan animasi, sehingga web yang dibuat dapat lebih interaktif (Sihombing & Arnomo, 2023)

### **3.2.8 PHP**

Menurut (Rosella et al., 2024) pengertian PHP yaitu bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah situs web, mulai dari halaman web yang sederhana sampai aplikasi kompleks yang membutuhkan koneksi database. PHP (Hypertext Preprocessor) merupakan bahasa pemrograman yang bersifat serverside, artinya bahasa script yang disimpan dan dijalankan di Komputer server (WebServer) sedang hasilnya yang dikirimkan ke komputer client (WebBrowser) dalam bentuk script HTML (Hypertext Markup language)

### **3.2.9 UML**

Menurut (Riana, 2021), *Unified Modelling Language* adalah bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. Berikut ini merupakan penjelasan tentang masing-masing diagram yang ada pada *Unified Modelling Language*.

#### **A. Use Case Diagram**

Use case diagram merupakan pemodelan untuk melakukan sistem informasi yang akan dibuat. Use case mendeskripsikan sebuah interaksi

antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat.

#### B. Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan berbagai aliran aktivitas dalam sistem yang sedang di rancang, bagaimana masing-masing aliran berawal, decision yang mungkin terjadi dan bagaimana mereka berakhir. Activity diagram juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi

#### C. Class Diagram

Class diagram digunakan untuk melakukan visualisasi struktur kelas-kelas dari suatu sistem dan merupakan tipe diagram yang paling banyak 36 digunakan. Class diagram juga dapat memperlihatkan hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain (logical view) dari suatu sistem. Selama proses desain, class diagram berperan dalam menangkap struktur dari semua kelas yang membentuk arsitektur sistem yang dibuat.

### 3.2.10 My SQL

Menurut (Budi Hartono & Danang Danang, 2021), *MySQL* adalah singkatan dari *Structue Query Language* yang digunakan untuk mendefinisikan structure data, memodifikasi data pada basis data, menspesifikasi batasan keamanan (*security*), hingga pemeliharaan data.RDBMS yang cepat dan mudah digunakan, serta sudah banyak digunakan untuk berbagai kebutuhan.

*MySQL* merupakan bahasa standar yang paling banyak digunakan untuk mengakses *database* relasional dan merupakan aplikasi yang dapat dipergunakan secara bebas, dengan menggunakan *MySQL* sebagai databasenya dapat memberikan kemudahan akses data menjadi informasi yang berguna bagi penggunanya.

### 3.3 Metode yang digunakan

Metode yang digunakan dalam laporan ini adalah Prototype. Menurut (Gunawan

et al., n.d.), Metode Prototype merupakan salah satu metode siklus hidup sistem yang didasarkan pada konsep model bekerja (working model). Metode Prototype merupakan pengembangan sistem yang menggunakan prototype untuk menggambarkan sistem sehingga klien atau pemilik sistem mempunyai gambaran jelas pada sistem yang akan dibangun oleh tim pengembang.

1. Tahap Analisa Kebutuhan Pengembang dan klien akan sama-sama mendefinisikan Format software dan mengidentifikasi kebutuhan dari sistem yang dibangun. Dalam tahap akan didefinisikan para pengguna sistem seperti admin dan user yang akan terlibat dalam sistem.
2. Tahap Perencanaan Tahap ini yaitu pelanggan atau klien akan menjelaskan keinginannya kepada perancang sistem untuk membuat perancangan sementara meliputi Fitur menu yang cepat dan mudah, Tampilan input dan output.
3. Tahap Pemodelan Prototyping Pada tahapan ini klien akan dilakukan pengecekan terhadap prototype yang sudah dibangun dengan maksud memastikan sistem yang dirancang sudah sesuai dengan tujuan dan keperluan dari klien. Apabila prototype yang dibangun belum sesuai dengan keinginan klien maka akan dilakukan koreksi serta perbaikan dengan kembali. Tahap ini akan menyempurnakan tampilan input dan output yang belum sesuai ataupun perlu penambahan fitur baru.
4. Tahap Desain Prototype yang telah disetujui pada tahap sebelumnya oleh klien akan di mulai proses dibuatkan dalam bentuk kode atau koding pada tahapan ini, dengan cara menterjemahkannya ke dalam bahasa pemrograman yang digunakan. Bahasa pemrograman berbasis web php. Database menggunakan mysql.
5. Tahap Pengujian Sistem Sistem yang telah diubah ke dalam bahasa pemrograman dan apabila telah menjadi sebuah perangkat lunak maka akan diuji terlebih dahulu untuk menentukan apakah perangkat lunak tersebut

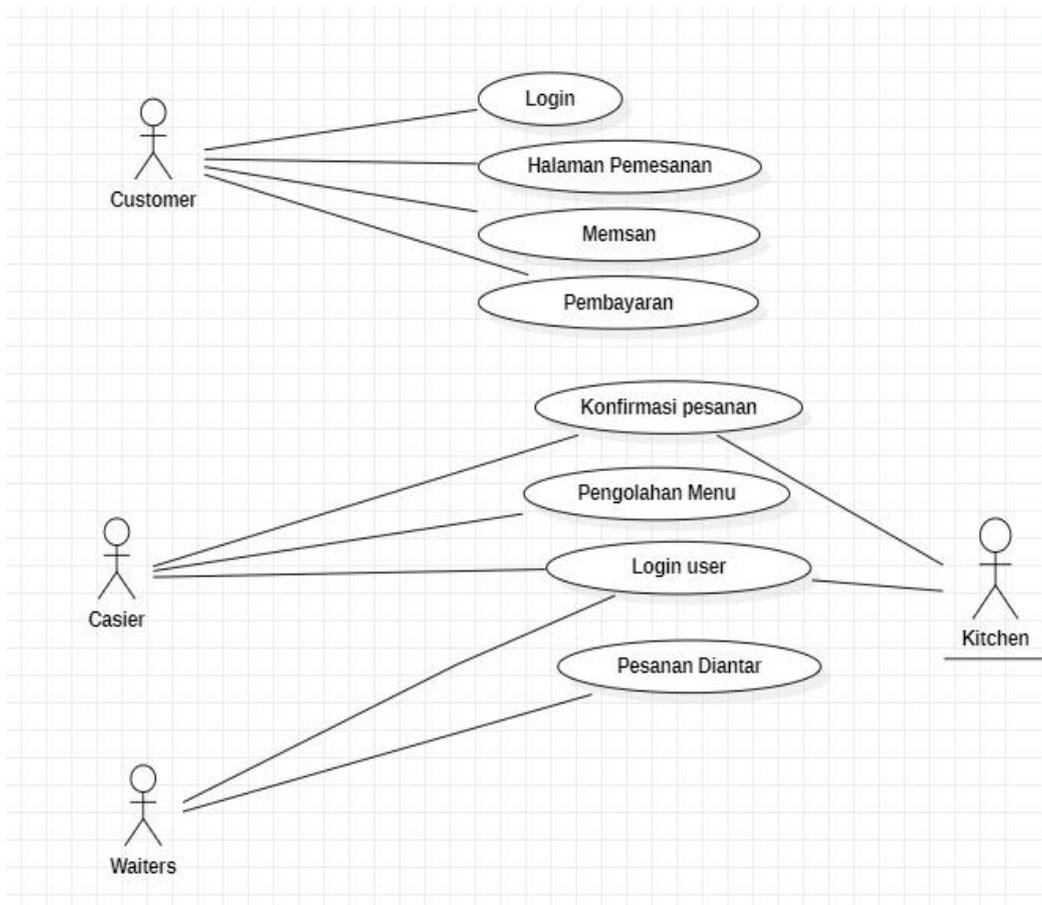
telah layak digunakan atau belum. Pengujian yang dilakukan mempunyai tujuan untuk memastikan meminimalisir kesalahan yang ada biasanya pengujian melalui Black Box, White box, Pengujian arsitektur, Basis path atau yang lainnya.

6. Tahap Evaluasi Sistem Pada tahap pengevaluasian ini klien melakukan evaluasi untuk memastikan apakah program atau sistem yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan atau belum. Apabila telah sesuai maka sistem sudah dapat digunakan. Tapi apabila dinyatakan belum sesuai maka pengembang harus kembali ket tahap sebelumnya untuk memperbaiki ketidakseuaian itu sesuai dengan keinginan si klien.
7. Tahap Menggunakan Sistem Sistem yang dibangun dan berhasil melewati tahapan evaluasi sistem dengan baik maka sistem tersebut sudah dapat digunakan.

### **3.4 Rancangan Program yang akan dibuat**

Selama melaksanakan kerja praktek di Grand Mercure Lampung, penulis melakukan pengamatan bagaimana proses *taking order* pemesanan menu makanan pada Flamboyant Resto yang masih dilakukan dengan cara konvensional dengan cara penulisan pada CO (Captain Oder). Maka dari itu Penulis membuat sebuah program yang nantinya dapat digunakan untuk membantu proses *taking order* menjadi lebih efisien.

### 3.4.1 Rancangan Usecase diusulkan



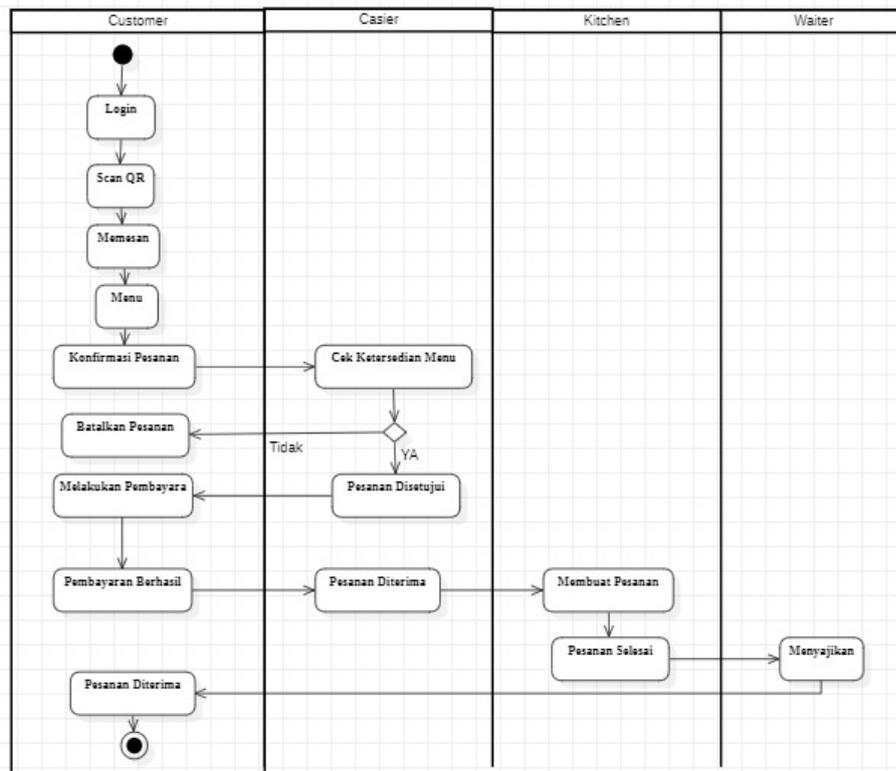
**Gambar 3.3 Usecase Diagram Diusulkan**

Use Case Diagram yang diusulkan Berdasarkan Gambar Use Case Diagram yang diusulkan terdapat :

- a. 1 sistem yang mencakup pendataan taking order pemesanan menu
- b. 4 actor yang melakukan kegiatan, customer untuk melakukan pemesanan, casier mengola data transaksi pemesanan dan menu resto, kitchen mengonfirmasi pesanan dibuat dan waiter mengkonfirmasi pesanan telah diterima oleh customer.

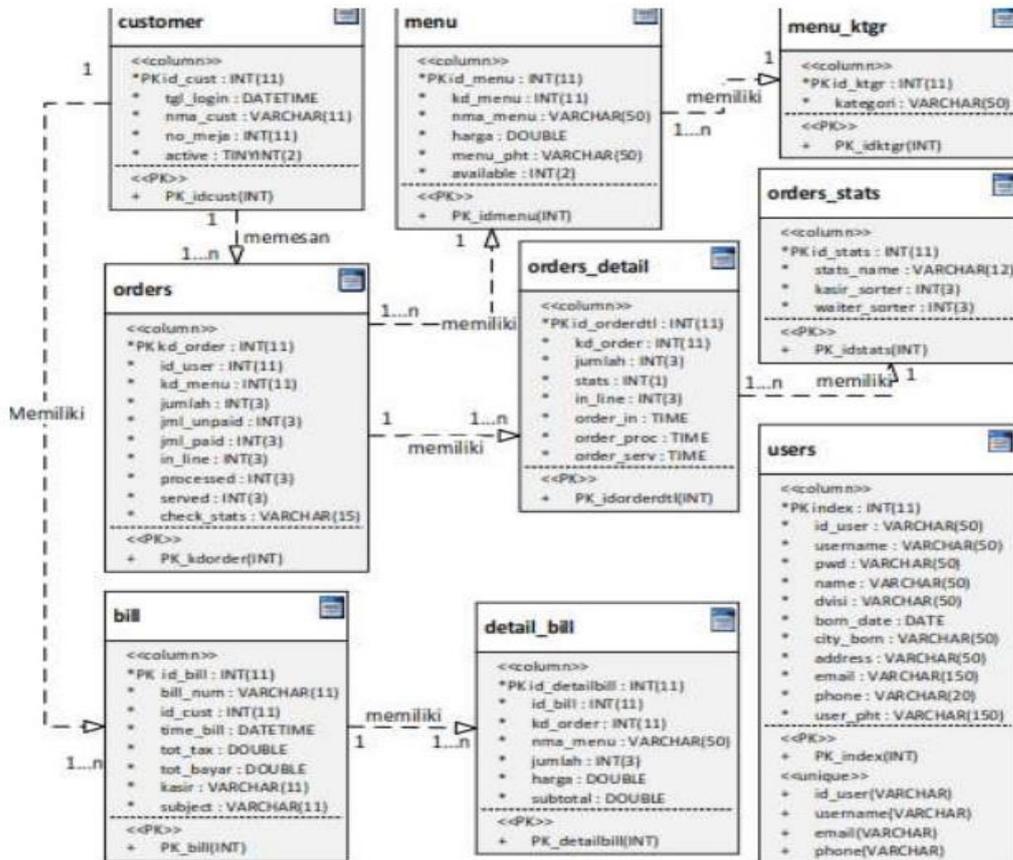
### 3.4.2 Activity Diagram

Activity diagram proses pemesanan digunakan untuk menggambarkan alur kerja user menjalankan Sistem Taking order, dengan awal dilakukam login terlebih dahulu jika login berhasil dan akan menampilkan halaman scan qr setelah melakukan scan maka tampilan selanjutnya yaitu tampilan pemesanan dengan memiih menu yang ditampilkan. Casier akan mengkonfirmasi jika pesanan yang dipesan tersedia atau tidak setelah itu akan ditampilkan menu pembayaran agar pesanan segera di proses oleh bagian kitchen jika pemesanan telah siap maka waiter akan mengkonfirmasi pesanan untuk diterima oleh customer.



Gambar 3.4 Activity Diagram Proses Pemesanan

### 3.4.3 Class Diagram



Gambar 3.5 Class Diagram

Keterangan gambar Class diagram yang diusulkan terdapat:

- Berdasarkan class diagram gambar 3.5, tabel yang akan dibuat untuk memenuhi kebutuhan sistem pemesanan dan pembayaran menggunakan teknologi QR Code berbasis android yaitu tabel customer, tabel users, tabel menu, tabel menu\_ktgr, tabel orders, tabel orders\_detail, tabel orders\_stats, tabel bill, dan tabel detail\_bill.
- Lambang Class melambangkan tabel, oleh sebab itu diberikan stereotype icon tabel di kanan atas yang menjelaskan bahwa class tersebut mewakili sebuah tabel.

- c. Bagian property diberikan stereotype <<column>> yang menjelaskan bahwa bagian tersebut mewakili kolom atau field tabel.
- d. Bagian method diberikan stereotype <<PK>> yang menjelaskan bahwa bagian tersebut berisi informasi primary key tabel.
  
- e. Relasi antar class diberikan relasi “memiliki” dengan tanda direction atau arah relasi.
- f. Pada garis relasi diberikan multiplicity atau kardinalitas atau hubungan antar tabel.