

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Restoran makanan cepat saji yang beragam membuat para konsumen lebih tertarik untuk datang dan makan ke restoran cepat saji. Jenis dari makanan cepat saji sudah banyak tersedia yang membuat para konsumen lebih memilihnya dari pada restoran non cepat saji. Banyak restoran cepat saji menyediakan jenis makan dan minuman dimulai dengan makanan dari luar negeri sampai dalam negeri. Sifatnya yang instan membuat para konsumen yang dikejar waktu akan pergi makan ke restoran cepat saji. Makanan cepat saji sudah menjadi gaya hidup pada masa post-modernism ini.

Kentucky Fried Chicken (KFC) sebagai salah satu pencetusnya di makanan cepat saji telah menjadi nomor satu terfavorit di Indonesia. Keanekaragaman makanan dan minuman yang tersedia dan pelayanan yang begitu cepat terdapat pada KFC ini. Dengan banyaknya jumlah cabang KFC yang tersebar di seluruh Indonesia, KFC menjadi restoran cepat saji yang memiliki cabang terbanyak dan pertama hadir di Indonesia sejak 18 Oktober 1979. Hampir tiga dasawarsa KFC berdiri di Indonesia. Pertumbuhan total penjualan juga dikarenakan pengembangan gerai yang bertambah menjadi 421 gerai pada akhir 2011, yang berarti bertambah 25 gerai di sepanjang 2011. Gerai yang dibuka pada 2011 terbagi antara lain : *free-standing* (gerai yang berada di bangunan yang berdiri sendiri), *mal*, *food court* (pusat jajanan), yang dapat memberikan kontribusi penjualan yang lebih besar, walaupun sebagian besar gerai-gerai tersebut dibuka pada kuartal IV tahun 2011 karena diperlukan persiapan yang lebih panjang dalam pengurusan perijinan.¹

Kepadatan yang terjadi di kota-kota besar dan kegiatan yang begitu padat membuat orang lebih nyaman untuk bisa beristirahat di tempat tinggal mereka sehingga kemungkinan besar orang tidak mau keluar untuk makan di luar rumah. Maka dengan hal ini, sistem pengiriman makanan dan minuman pun sangat

¹ PT. Fast Food Indonesia, Tbk, *Laporan Tahunan KFC 2011*(Jakarta,2011) h.45.

dibutuhkan. KFC sebagai penyedia makanan dan minuman cepat saji memiliki layanan *order* dan *delivery*. Layanan pesan antar yang didukung dengan layanan *call center* (pusat pemanggilan terpadu) 14022 sudah berjalan secara nasional selama dua tahun terakhir, dengan jumlah gerai dengan layanan pesan antar sebanyak 250 gerai, memberikan pertumbuhan yang baik untuk penjualan sebesar 18% lebih dan pertumbuhan transaksi 16% lebih. Pada jam sibuk makan siang dan makan malam, dan pada bulan sibuk seperti bulan puasa, libur sekolah, Natal dan akhir tahun, aktivitas pesan antar meningkat pesat, sehingga Perseroan masih menggunakan jasa *rider outsource* hanya untuk jam sibuk saja.²

Tahun 2011, layanan pesan antar memberikan kontribusi sebesar 7,54%, melebihi target yang ditetapkan oleh Perseroan sebesar 7%. Selain menggunakan layanan *call center* (pusat pemanggilan terpadu) 14022, pelanggan masih dapat menghubungi gerai secara langsung jika ada kendala dalam menghubungi *call center* (pusat pemanggilan terpadu) 14022. Dalam layanan pesan antar ini, Perseroan tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan untuk kepuasan konsumen. Sistem *order* dan *delivery* dalam KFC bersifat komunikasi lewat telepon kepada pelanggan dan sistem yang digunakan masih belum bersifat *online* berbasis *website*. Dengan hal ini tidak semua cabang KFC menyediakan jasa *order* dan *delivery* karena tergantung pada keputusan setiap cabang.³

Proses pesan antar yang terjadi pada KFC masih menggunakan metode *by phone*. Dalam melakukan pemesanan, pelanggan harus menghubungi ke *call centre* dengan nomor 14022. Layanan *call centre* 14022 adalah layanan pesan antar pada KFC yang terpusat di Jakarta. Dengan kata lain, pelanggan harus menghubungi *call centre*. Petugas *call centre* akan menerima data identitas pelanggan dan data pesanan. Petugas *call centre* akan menanyakan cabang terdekat di daerah pelanggan. Setelah itu data pesanan dan data pelanggan pun diberikan ke cabang tersebut. Pada cabang KFC tersebut akan melakukan verifikasi data identitas pelanggan dan data pesanan kembali dengan cara menghubungi pelanggan. Pada proses bisnis ini terlihat panjang karena harus menghubungi petugas *call centre*

² *Ibid*;h.45

³ *Ibid*;h.45

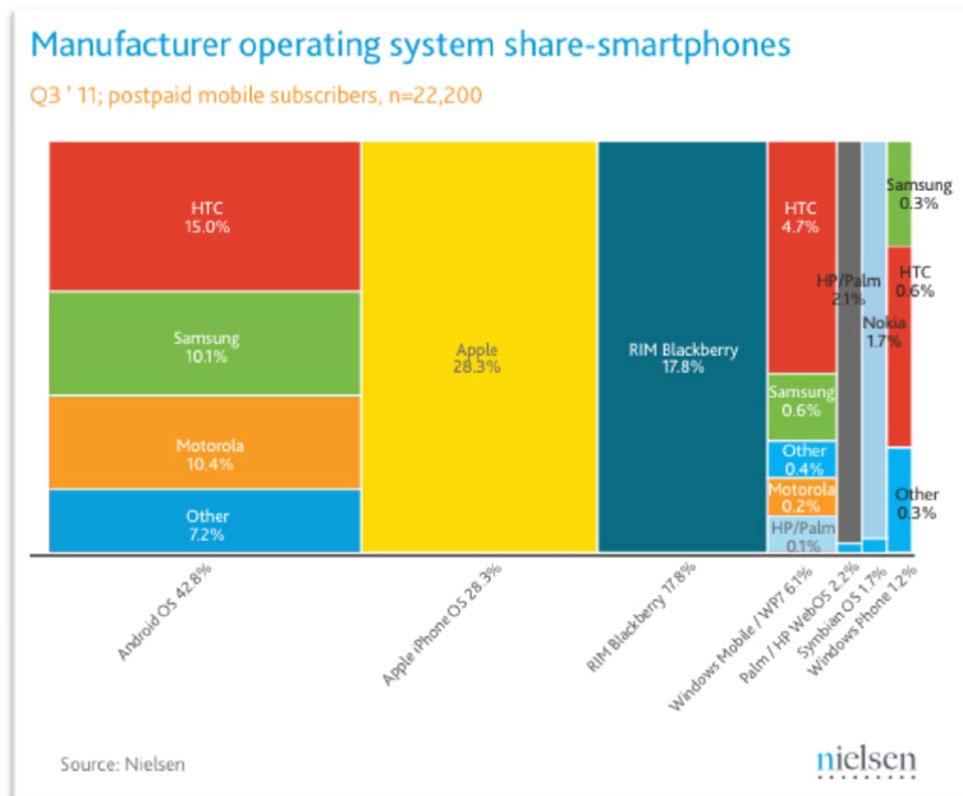
dengan biaya telepon. Belum lagi pelanggan tidak mengerti bentuk produk yang disediakan KFC. Dalam keadaan proses bisnis sekarang, data pelanggan telah tersimpan secara terpusat dan data lokasi pelanggan bisa tersimpan dengan nomor telepon sebagai ID nya. Di sini data lokasi tidak bisa mencakup lokasi lain bila bukan dengan nomor yang berbeda. Maka dengan hal ini, petugas KFC akan menanyakan kembali alamat lokasi dimana pelanggan akan menerima pesanan. Dilihat kembali bahwa aktivitas manusia bisa dimana saja sehingga butuh teknologi yang bisa membantunya dalam melakukan pemesanan, khususnya di KFC.

Dengan perkembangan jaman dalam penggunaan teknologi, kegiatan bisnis telah banyak menggunakan teknologi informasi dan membantu proses bisnis lebih baik termasuk proses bisnis pesan antar. Teknologi informasi yang semakin meningkat ini dapat mempermudah pada pelanggan dan bagian operasional restoran. Banyak metode teknologi informasi yang dikembangkan dalam proses bisnis pesan antar. Apalagi perkembangannya yang dapat menjawab kebutuhan pelanggan dalam proses bisnis pesan antar. Sistem yang dahulunya bersifat *online* yaitu *web* telah memasuki jaman dengan sistem mobile yaitu *handphone* Karena *handphone* sudah lebih fleksibel penggunaannya dan sudah bersifat layar sentuh. Dengan hal ini, sistem *order* dan *delivery* dapat diimplementasi dalam aplikasi *mobile* yang dapat mempermudah dalam kegiatan proses bisnisnya.

Perkembangan aplikasi *handphone* sudah berkembang dengan pesat. Salah satu teknologi *handphone* yang sedang berkembang adalah Android, *blackberry*, dan *Qt*. Tetapi aplikasi *handphone* yang sudah memiliki *interface* yang tinggi dan *touchscreen* serta sudah banyak digunakan oleh banyak kalangan adalah *handphone* berbasis Android. Banyak perusahaan *mobile* yang telah mengembangkan aplikasi ini dalam produk mereka seperti halnya Samsung, HTC, Sony Ericson, Acer, Huawei, dan lainnya.

Android yang diakuisisi Google pada 2005 dan mulai diluncurkan pada 2008 sebagai platform *open source*, telah digunakan oleh hampir semua pembuat ponsel

terkemuka, seperti HTC, LG, Motorola, dan Samsung. Kalau diakumulasi hampir setengah dari produksi *smartphone* dunia kini menggunakan Android. Berdasarkan data dari lembaga riset Canalsy, pangsa pasar Android telah mencapai angka 48 persen dari keseluruhan pasar *smartphone* di dunia. Riset tersebut menemukan bahwa Android menguasai pangsa pasar di 35 negara dari 56 negara yang disurvei pada tahun 2010. Sebagai perbandingan platform iOS Apple yang di urutan kedua hanya punya pangsa pasar 19 persen dengan menjual 20,3 juta unit iPhone. Dari data Nielsen dipaparkan bahwa pengguna Android merupakan OS *mobile* yang paling diminati sebanyak 42,8% dari seluruh pengguna OS *mobile* pada data Agustus sampai Oktober 2011(Tekno,2011).



Gambar I-1 Data Perkembangan *Mobile*
(Sumber: Tekno,2011)

Android merupakan OS yang berbasis *open source* dan pembuatannya lebih mudah. Android sudah banyak mendukung segala fitur yang dibutuhkan seperti

halnya peta, *mail*, dan lainnya. Maka sistem *order & delivery service* dapat diimplementasikan pada aplikasi ini. Dilihat dari pengguna aplikasi sudah banyak dikembangkan oleh beberapa vendor dan bisa menjadi peluang yang besar untuk bisa dikembangkan serta digunakan oleh para pelanggannya yang menggunakan aplikasi Android. Ditambah dengan dukungan OS yang bersifat *open source* dan banyak fitur yang dapat mendukung proses *order & delivery service* melalui aplikasi *mobile* berbasis Android. Dengan hal ini, Tugas Akhir ini melakukan pengembangan aplikasi *order* dan *delivery* yang akan diimplementasikan dalam *handphone* berbasis Android.

I.2 Rumusan masalah

Dalam Tugas Akhir ini akan dibahas beberapa hal sebagai acuannya sebagai berikut:

- a. Bagaimana rancangan arsitektur sistem informasi pemesanan dan pengiriman pada KFC dengan sistem berbasis Android?
- b. Bagaimana pengembangan aplikasi yang terintegrasi antara *front-end* pada *user* berbasis Android dan *back-end* pada Administrator berbasis *web* ?
- c. Bagaimana pengujian *black-box* terhadap implementasi aplikasi?

I.3 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah :

- a. Merancang arsitektur sistem informasi pemesanan dan pengiriman pada KFC dengan sistem berbasis Android.
- b. Mengembangkan aplikasi yang terintegrasi antara *front-end* pada *user* berbasis Android dan *back-end* pada administrator berbasis *web*.
- c. Melakukan pengujian *black-box* terhadap implementasi aplikasi.

I.4 Manfaat

Bagi Perusahaan

1. Perusahaan KFC dapat mengidentifikasi para pelanggannya yang dibutuhkan dalam melakukan proses *order* dan *delivery*.

2. Perusahaan KFC dapat menampilkan semua produk yang dijual kepada pelanggan pada aplikasi Android.
3. Perusahaan KFC dapat mengefisienkan proses bisnis dalam memproses pesanan pelanggan.

Bagi Pelanggan

1. Pelanggan KFC dapat melihat dan memilih dalam proses pemesanan pada produk KFC secara *mobile*.
2. Pelanggan KFC dapat memverifikasi data pesanan.

Bagi peneliti

1. Peneliti memahami tentang proses *order* dan *delivery* yang sedang berlangsung di perusahaan KFC.
2. Peneliti dapat membuat proses *order* dan *delivery* yang efektif dan efisien dengan berbasis Android.

I.5 Batasan masalah

Untuk memperoleh hasil Tugas Akhir yang dapat memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, maka perlu dilakukan beberapa pembatasan masalah. Adapun batasan masalah sebagai letak fokus dari tugas akhir ini adalah:

1. *Outlet-outlet* KFC Bandung yang melayani *delivery service*.
2. Dalam ruang lingkup Tugas Akhir ini, proses pembayaran online tidak dilakukan.
3. Pelanggan harus mendaftar diri terlebih dahulu melalui aplikasi handphone agar dapat melakukan proses *order & delivery* dalam aplikasi ini.
4. Tugas Akhir ini tidak menangani proses pembatalan pesanan.
5. Para pelanggan dapat melakukan *order*.
6. Data para pelanggan hanya sebagai data sampel.