

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan gaya hidup manusia merupakan sesuatu yang dinamis dari waktu ke waktu. Termasuk dalam hal pemanfaatan teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi telah bertransformasi menjadi kebutuhan. Contoh kecilnya adalah penggunaan perangkat *mobile* seperti *handphone* atau yang biasa disebut *HP* yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Bahkan di tahun 2013 ini, penggunaan *HP* sudah tidak memandang usia dan kelas sosial lagi. Hampir semua orang sudah menggunakan *HP*.



Gambar 1. 1 Grafik Pengguna *HP* (Mubarok, 2011)

Semakin menjamurnya penggunaan perangkat *mobile* ini memberikan dampak pada semakin banyaknya aplikasi *mobile*, diantaranya *games*, *instant messenger* dan aplikasi lainnya. Pada kenyataannya aplikasi *mobile* memang lebih praktis dan lebih murah. Perkembangan aplikasi *mobile* ini juga telah menyentuh dunia *Electronic Commerce* atau yang lebih dikenal dengan *E-commerce*. *E-Commerce* merupakan konsep yang menggambarkan proses pembelian dan penjualan atau pertukaran produk, jasa, dan informasi melalui jaringan komputer, khususnya internet (Pradana & Mardiyanto, 2012). Sekarang ini aplikasi *mobile E-commerce* mulai banyak diminati oleh para pengguna perangkat *mobile*.

Makanan merupakan kebutuhan primer manusia. Dimanapun dan kapanpun seseorang berada, akan memerlukan makanan untuk menjaga keberlangsungan hidup mereka. Terutama di kawasan padat penduduk, seperti di kawasan kampus *Telkom University*. Jumlah mahasiswa yang terus bertambah menyebabkan kebutuhan makanan yang terus meningkat. Hal ini dimanfaatkan untuk menciptakan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di bidang kuliner.

Keberadaan UKM di bidang kuliner di sekitar kampus *Telkom University* banyak yang melayani pesan antar atau *delivery*, namun mereka masih menggunakan sistem yang manual, dimana pemesanan masih dilakukan lewat sms atau telepon. Hal ini menimbulkan berbagai macam masalah muncul. Padahal melihat kondisi yang sekarang, banyak teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang pengembangan UKM di bidang kuliner ini. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan aplikasi *mobile*. Sistem ini akan memberikan kemudahan bagi pelanggan ataupun penjual. Contohnya adalah pelanggan tidak harus mengeluarkan pulsa khusus untuk mengirim SMS, karena dengan menggunakan aplikasi *mobile*, pelanggan bisa menggunakan paket internet.

Berikut ini merupakan data hasil wawancara yang dilakukan terhadap pelanggan di kawasan *Telkom University*. Data yang pertama berupa data pengguna *smartphone*.

Tabel 1. 1 Data Pengguna *Smartphone*

NO	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah
1	Apakah anda pengguna <i>smartphone</i> ?	Ya	35
		Tidak	0
2	Anda lebih sering memiliki pulsa regular atau internet?	Regular	3
		Internet	32
3	Apakah anda memanfaatkan jasa pesan antar makanan?	Ya	35
		Tidak	0

Selanjutnya dilakukan wawancara juga kepada pelanggan terkait masalah apa saja yang dialami saat melakukan *delivery*. Hasil dari permasalahan dan pengelompokannya dapat terlihat dalam Tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Permasalahan pelanggan

Kategori	Permasalahan
Informasi	Tidak tahu menu yang ada di tiap resto
	Tidak tahu menu apa yang direkomendasikan untuk dipesan
	Tidak tahu nomor resto yang bisa dihubungi
Pemesanan	Tidak punya pulsa sms dan telepon untuk melakukan pemesanan
	Kesalahan dalam pengiriman pesanan (kesalahan format pengiriman)
Konfirmasi	Resto tidak memberikan konfirmasi pemesanan yang dilakukan
	Lama dalam pengiriman pesanan

Selain dilakukan wawancara terhadap pelanggan, dilakukan pula observasi langsung terhadap UKM kuliner di kawasan *Telkom University*. Observasi langsung dilakukan pada 3 UKM, yaitu Kedai Soe-Soe (KSD), *myjuice* dan otobento. Dalam Tabel 1.2 dapat terlihat hasil dari observasi yang dilakukan. Dilakukan juga wawancara terhadap ketiga UKM kuliner tersebut. Dalam Tabel 1.3 dapat terlihat hasil dari wawancara yang telah dilakukan

Berdasarkan data dan permasalahan yang telah dikumpulkan, diperlukan cara baru dalam pemesanan yang memberikan kemudahan bagi pelanggan dan dapat mengurangi permasalahan yang dirasakan pelanggan. Cara baru yang digunakan adalah dengan memanfaatkan keberadaan teknologi yang dapat mempermudah pelanggan dengan menggunakan media tertentu.

QR Code atau *quick response code* yang merupakan kode matriks 2 dimensi yang memiliki fungsi sesuai namanya yaitu memberikan informasi dengan cepat dan memberi response dengan cepat. *QR Code* dapat mengkodekan informasi kepada pengguna. Sehingga *QR Code* dapat digunakan sebagai sarana pertukaran informasi seiring dengan perkembangan teknologi. Dengan keunggulan yang dimiliki *QR Code* ini, maka *QR Code* dapat dimanfaatkan sebagai media dalam melakukan pemesanan.

Tabel 1. 3 Hasil Observasi UKM

BAGIAN	PERTANYAAN	KSD	Otobento	My Juice
Layanan dan Respon	1. Adakah bagian yang khusus untuk menerima pesanan yang masuk melalui SMS (<i>message</i>) ?	Tidak, langsung jadi satu dengan kasir	Tidak. sekaligus dengan yang mengatur pesanan	Tidak. Jadi satu dengan kasir.
	2. Apakah pesanan yang masuk via SMS (<i>message</i>) langsung diterima atau dibaca ?	Ya	ya	Ya
	3. Adakah pemberian konfirmasi pesanan diterima kepada pelanggan setelah membaca atau menerima pesanan masuk via SMS (<i>message</i>) ?	Ya, isi pesan: ok ka mohon ditunggu	Ya. isi pesan : oke.	Ya. Isi pesan: oke, silahkan tunggu.
Manage Pesanan	1. Adakah bagian yang khusus untuk mengatur setiap pemesanan yang masuk ?	Tidak, langsung jadi satu dengan kasir	Ya, terkadang pemilik (<i>owner</i>)	Tidak. Jadi satu dengan kasir.
	2. Adakah pencatatan pesanan setiap ada pemesanan yang masuk ?	Ya	Ya	Ya
	3. Adakah list atau daftar pesanan yang baru masuk, sudah dimasak, atau sudah selesai dimasak ?	Tidak, hanya diberi tanda kalau sudah selesai	Tidak	Tidak.
Riwayat Transaksi Pesanan	1. Adakah bagian yang khusus menangani pencatatan riwayat pesanan dalam setiap hari ?	Ya, bagian kasir	Ya, bagian kasir	Ya. Bagian kasir.
	2. Adakah perekapan data transaksi pesanan yang dilakukan setiap hari atau perbulan ?	Ada, rutin setiap hari	Ya. kadang di rekap kadang tidak, dan kalau direkap kurang detail dan rapi	Ya. Direkap setiap hari

BAGIAN	PERTANYAAN	KSD	Otobento	My Juice
	3. Adakah transaksi yang tercatat dengan yang terjadi tidak sesuai dengan pemasukan yang seharusnya ?	Tidak. Tapi sebelumnya pernah terjadi <i>miss</i> data	Tidak. tapi sebelumnya pernah terjadi <i>miss</i> data transaksi	Tidak. Tapi sebelumnya pernah terjadi <i>miss</i> data transaksi.
Hubungan Pelanggan	1. Adakah rekaman data pelanggan yang sering memesan menu tertentu?	Ada. masih secara manual dan membayar freelance untuk melakukan perekapan	Tidak. Belum ada data pelanggan yang paling sering memesan menu tertentu	Ada. masih secara manual dan membayar freelance untuk melakukan perekapan
	2. Adakah brosur menu/iklan yang disebarakan sebagai sarana informasi bagi pelanggan?	Ada	Ada	Ada
	3. Apakah ada <i>website</i> atau <i>blog</i> yang dapat dikunjungi oleh pelanggan untuk mendapatkan informasi terbaru dari UKM?	Tidak. Hanya ada <i>fanpage</i>	Tidak. <i>Blog</i> yang ada belum memadai untuk memberikan informasi terbaru dari UKM	Tidak.

Tabel 1. 4 Hasil Wawancara UKM

BAGIAN	PERTANYAAN	UKM 1	UKM 2	UKM 3
Manage Pesanan	Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman pesanan kepada <i>customer</i> ? (Pernah/ Tidak)	Pernah	Pernah	Pernah

BAGIAN	PERTANYAAN	UKM 1	UKM 2	UKM 3
Riwayat Transaksi Pesanan	Apakah perekapan data transaksi yang dilakukan saat ini sudah cukup baik dan rapi ? (Baik, Cukup, Kurang Baik, Tidak Baik)	Cukup	Kurang Baik	Cukup
Hubungan Pelanggan	Dalam mencetak brosur menu/iklan biasanya dilakukan dalam jangka waktu berapa ?	Setiap awal semester	Tidak tentu (tergantung kondisi)	Setiap awal semester
	Sekali cetak biasanya untuk berapa lembar brosur ?	8000 lembar	sekitar 200-an	8000 lembar
	Untuk data pelanggan yang sering memesan, apakah ada perilaku khusus yang diberikan ?	mendapatkan reward, berupa makan gratis	tidak ada data pelanggan yang sering memesan, sehingga tidak ada perilaku khusus	ada voucher untuk minum jus gratis
KETERANGAN : Observasi dilakukan selama 3 hari oleh 3 orang observer				

Melihat berbagai fakta yang muncul, ide yang dapat diambil dari berbagai macam kondisi tersebut adalah dengan membuat sebuah sistem CULS (*Culinary System*) yang memberikan sistem baru dalam pemesanan makanan. Sistem ini dibuat dalam bentuk *web* dan *virtual shop*, sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan mealui web atau menggunakan *smartphone* dalam memesan makanan dengan melakukan *scan QR code* yang tersedia pada masing-masing menu makanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun aplikasi yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan?
2. Bagaimana memanfaatkan *QR Code* dalam melakukan pemesanan?
3. Bagaimana memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pemesanan yang dilakukan pelanggan?

1.3 Tujuan

Tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah :

1. Membuat aplikasi *mobile* pemesanan CULS yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan.
2. Memanfaatkan *QR Code* sebagai media pada pemesanan menggunakan aplikasi CULS.
3. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang lebih baik ketika melakukan pemesanan.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penerapan aplikasi ini adalah :

- a. Biaya yang dibutuhkan lebih murah. Pelanggan yang menggunakan *smartphone* biasanya menggunakan paket internet. Aplikasi CULS (*Culinary System*) ini melakukan pemesanan dengan memanfaatkan

koneksi internet, sehingga tidak membutuhkan pulsa regular untuk sms atau telepon.

- b. Memberikan kemudahan pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan. Pelanggan dapat melakukan pemesanan dengan langsung melakukan *scanning QR Code* yang terdapat pada gambar.
- c. Pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih baik. Pelanggan dapat mengetahui status pesanan yang telah dilakukan. Dengan melihat riwayat transaksi, maka pelanggan dapat memantau jumlah pembelian yang telah dilakukan. Sehingga jika ada promo dari UKM untuk setiap pembelian tertentu, maka pelanggan dapat memantaunya.

1.5 Batasan Masalah

Ruang lingkup dari pembahasan pada proposal ini adalah Usaha Kecil dan Menengah bidang kuliner kawasan Telkom University, yang mana memberikan kemudahan dan pelayanan kepada pelanggan dalam memesan menu yang telah disediakan oleh pemilik UKM dalam suatu sistem yang terintegrasi. Pemesanan dapat dilakukan dengan melakukan *scanning QR Code* atau langsung melalui *web*.

Untuk pemesanan melalui perangkat *mobile* menggunakan *QR Code reader* yang telah disediakan oleh penyedia aplikasi *smartphone* dan dapat diunduh secara gratis.