

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

YULI BAKERY merupakan sebuah industri milik perseorangan berupa *Home Industry* yang berdiri pada tahun 2004 oleh seorang kepala keluarga yang bernama Eko Sudarsono yang beralamatkan di Jalan Kalimantan IV Blok B Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, Jawa Timur. Perusahaan ini memproduksi beraneka macam roti, bolu, pia bahkan kue kering. Selain itu produk-produk yang dihasilkan juga memiliki beraneka ragam varian rasa, misalnya pia berisi kacang hijau, coklat, blueberry, dan pisang, begitu juga dengan kue-kue kering seperti kue nastar, putri salju, kastengel dan lain-lain. Sampai saat ini YULI BAKERY mampu memproduksi 4.000 roti per hari baik pia maupun bolu.

Dalam mengoperasikan usahanya perusahaan YULI BAKERY tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang timbul. Dimana sistem yang digunakan perusahaan saat ini masih menggunakan cara konvensional, sebagai contoh dalam memasarkan produknya masih menggunakan sales keliling, sedangkan untuk pemesanan dilakukan melalui telepon, melalui para sales keliling atau datang langsung ke perusahaan. Begitu pula dengan layanan antar pesanan dilakukan oleh sales atau konsumen datang langsung untuk mengambil pesanan. Hal inilah yang sangat memungkinkan terjadinya *human error*, misalnya jumlah pesanan yang di pesan tidak sesuai dengan yang dipesan atau adanya salah pengiriman karena terjadi miskomunikasi. Permasalahan lain yang juga sering muncul adalah adanya ketidakseragaman tentang harga jual di pasaran dikarenakan banyak para sales yang meninggikan harga jual dari harga yang sudah ditetapkan oleh YULI BAKERY.

Aplikasi layanan pesan antar makanan sistem informasi dengan *mobile device* yang menyediakan proses pemesanan menu roti bertujuan untuk mempermudah dan mengoptimalkan layanan pesan antar roti pada YULI BAKERY. Pelanggan yang menggunakan sistem aplikasi ini diharapkan lebih mudah melakukan proses pemesanan. Sistem aplikasi ini membantu pelanggan

untuk mengetahui tentang pilihan produk-produk apa saja yang ada di YULI BAKERY. Selain itu pelanggan juga akan mendapatkan informasi harga yang lebih jelas. Sistem aplikasi layanan antar yang dirancang ini bisa membantu pelanggan menghemat waktu dan biaya, dimana pelanggan tidak perlu datang langsung ke perusahaan untuk melakukan proses pemesanan cukup dengan menggunakan aplikasi melalui handphone, selain itu tidak perlu mengeluarkan biaya menelepon untuk melakukan pemesanan tetapi dengan sistem aplikasi ini sudah bisa lebih menghemat biaya dalam proses pemesanan.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, tentunya konsumen membutuhkan informasi yang akurat dan cepat. Kebutuhan konsumen inilah yang mendorong diperlukannya sebuah sistem aplikasi layanan antar tersebut. Perancangan sistem informasi yang dapat diterapkan yaitu mulai dari data produk, data pelanggan, transaksi penjualan, dan proses lain. Adapun keunikan dari sistem yang kami buat, sistem kami mampu memberikan fitur penunjang keputusan untuk penilaian *rating* roti berdasarkan *feedback* dari pelanggan. Dengan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) kami mampu merancang sistem yang dibutuhkan kepada pengguna.

Hal tersebut yang menjadi latar belakang untuk membangun sebuah aplikasi yang berisi tentang *food delivery* pada YULI BAKERY. Tidak lepas dari sistem yang dirancang, maka pembahasannya yang akan dijelaskan lebih lengkap pada laporan ini. Dengan demikian sistem ini diharapkan mampu membantu serta memberi keuntungan tersendiri bagi kedua belah pihak antara YULI BAKERY maupun pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana membuat aplikasi *food delivery* pada YULI BAKERY berbasis android?
2. Bagaimana menerapkan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dalam fitur penunjang kebutuhan pelanggan?
3. Bagaimana pengguna aplikasi *food delivery* dapat dengan mudah melakukan pemesanan pada YULI BAKERY ?

1.3 Batasan Masalah

1. Studi kasus dilakukan pada perusahaan roti di YULI BAKERY.
2. Aplikasi yang dibuat tentang proses pemesanan roti di YULI BAKERY khusus di daerah Kabupaten Jember.
3. Proses pemesanan dengan menyamtumkan alamat konsumen.
4. Proses pembayaran dilakukan secara langsung.
5. Menerapkan metode Analytic Hierarchy Process (*AHP*) dengan memilih 3 (tiga) kriteria yaitu harga, tampilan dan rasa.
6. Aplikasi ini hanya fokus pada pemesanan roti dan belum mempertimbangkan efisiensi waktu dalam pengantarannya.

1.4 Tujuan

1. Membuat serta membangun aplikasi *food delivery* pada YULI BAKERY berbasis android.
2. Menganalisa kebutuhan yang diperlukan pelanggan untuk melakukan perancangna aplikasi *food delivery* pada YULI BAKERY.
3. Menerapkan metode *Analytic Hierarchy Process* (*AHP*) dalam fitur penunjang kebutuhan konsumen.
4. Membangun *Customer Relationship Management* antar YULI BAKERY dengan pelanggan.

1.5 Manfaat

1. Memberikan pelayanan untuk pemesanan roti secara *online*.
2. Mengurangi tingkat miss komunikasi dalam pemesanan roti.
3. Mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan roti pada YULI BAKERY.
4. Menjaga keseragaman harga jual agar konsumen dapat memesan langsung ke pihak YULI BAKERY.