

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

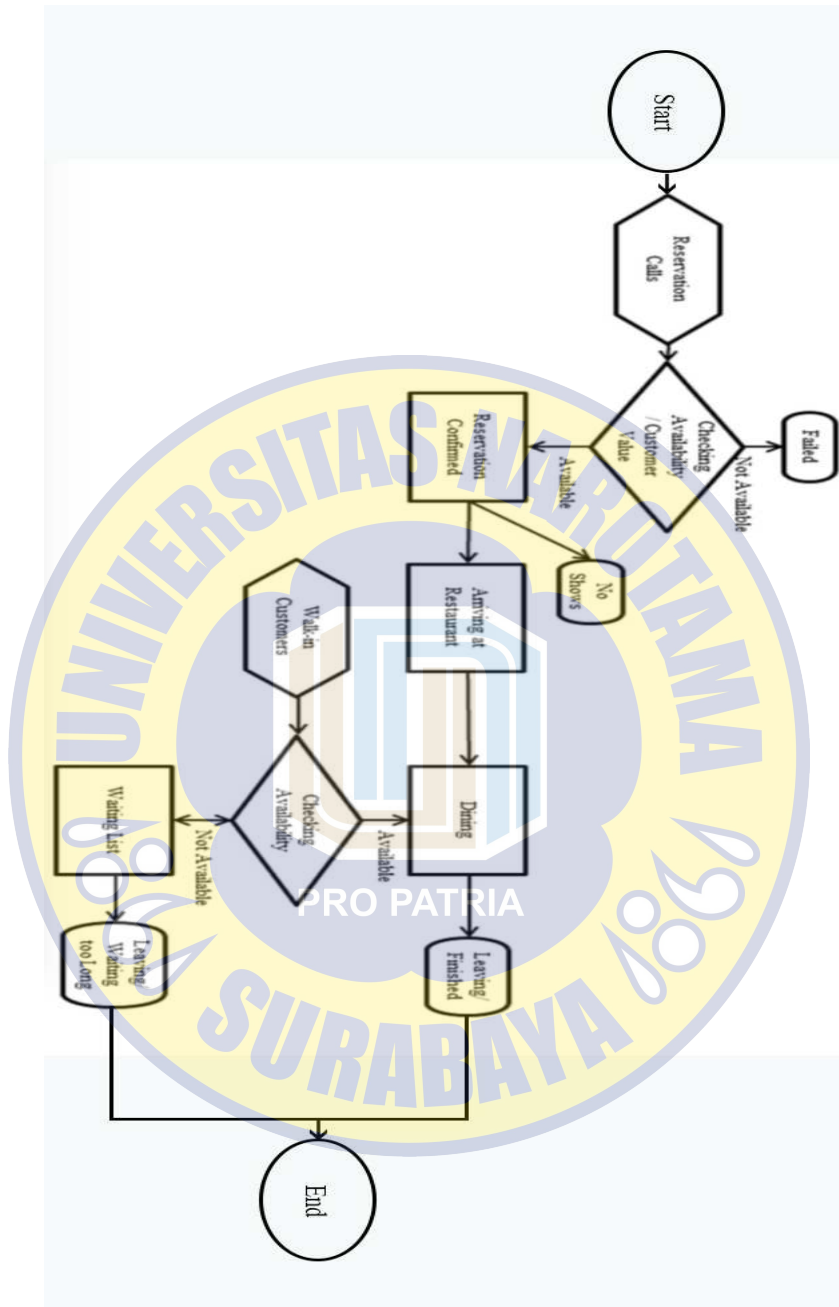
Pada bab II akan dibahas mengenai hasil dari penelitian terdahulu dan landasan teori.

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada sub-bab ini, berisi uraian singkat mengenai hasil - hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan ditinjau oleh Penulis pada penelitian ini, antara lain :

##### 2.1.1 Penelitian yang berjudul *Cherry-picking restaurant reservation customers* oleh Jiana-Fu Wang, Yi-Chiun Lin, Chen-Feng Kuo dan Shao-Jen Weng pada tahun 2016.

Pada penelitian ini mengidentifikasi ukuran dan nilai pelanggan terhadap reservasi ketika memesan pada acara tertentu seperti pesta maupun pertemuan khusus. Penelitian ini membahas lebih detail dengan mengumpulkan beberapa data terkait kebutuhan pelanggan ketika akan memesan makanan, minuman, tempat dan durasi pada acara tertentu dari hotel. Berikut adalah flowchart diagram yang dihasilkan dari data yang diperoleh[2].



Gambar 2.1 Flowchart diagram Cherry-pick

Dari *flowchart* diatas, dapat disimpulkan bahwa pemesanan masih melalui telepon kemudian admin mengecek ketersediaan nama pelanggan dan pemesanan pada sistem, apabila pemesanan ditemukan maka, akan berlanjut pada alur yang

ditentukan oleh aplikasi tersebut. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut terkait *flowchart* diatas :

1. Pelanggan melakukan reservasi, maka pegawai akan mengecek sesuai ketersediaan yang ada. Namun jika ketersediaan tidak memenuhi maka pelanggan boleh membatalkan reservasi melalui telpon. Namun apabila ketersediaan telah memenuhi, pelanggan akan mendapatkan ketentuan untuk memperoleh konfirmasi pada saat di lokasi.
2. Pelanggan memesan tanpa reservasi, artinya datang langsung pada lokasi. Pelanggan bisa langsung memilih dan memesan daftar menu yang tersedia dan menunggu pesanan yang sudah tercatat. Namun apabila pesanan terlalu lama dalam penyajian, pelanggan boleh meninggalkan tempat.

**2.1.2 *Smartphone's Application Adoption Benefits Using Mobile Hotel Reservation System (MHRS) among 3 to 5-star City Hotels in Malaysia* oleh Jazira Anuar, mushaireen dan Khazainah Khalid pada tahun 2014.**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Jazira Anuar, mushaireen dan Khazainah Khalid pada tahun 2014 membahas tentang keuntungan apa saja dalam pemakaian aplikasi pemesanan hotel melalui *smartphone*, dan telah terpakai oleh beberapa hotel di Malaysia yang berbintang tiga sampai lima. Berikut table keuntungan yang didapat setelah pemakaian pemesanan hotel melalui *smartphone*[3].

Table 2. The Taxonomy of Mobile Hotel Reservation Adoption Application Benefits

Core Benefits	Partially Common Benefits	Individual/Unique Benefits
1. Convenient access	5. Available in English	10. Available in English, Chinese and Japanese
2. Reserve, modify or cancel a booking with real-time reservations	6. Enhanced photography presentation with high resolution images	11. Interactive maps
3. Designed specifically for popular Smartphones such as Apple iPhone, BlackBerry, Android and Nokia NSeries	7. Customer Support Centre	12. Online Customer Support Centre
4. Simple navigation system for easier and faster hotel searches	8. Can make reservations for rooms, dining as well as spa	13. Online forum- tips & recommendations can be shared
	9. Comprehensive Property Details	14. Kitchen Cookbook and Concierge Insider
		15. Crossover Rewards with Airlines Program
		16. Marriott Gift Shop 10% disc.
		17. Tempting offers
		18. Optimized for iPads
		19. Features 'Read me Later' function
		20. 'Cities by MO'

Gambar 2.2 Tabel keuntungan aplikasi

Pada hasil tabel tersebut terdapat tiga pokok keuntungan yang didapat diantaranya, keuntungan utama, keuntungan umum dan keuntungan individu. Dengan adanya tabel keuntungan diatas maka data tersebut dapat menunjang penelitian selanjutnya. Dengan adanya data tersebut setiap keuntungan dapat bertambah, sesuai kebutuhan pada penelitian yang akan datang.

### 2.1.3 *Online Table Booking and Food Ordering System* oleh Akshay Magnani, Jitesh Tilwani dan Mrs. Suvarna Hazare pada tahun 2017.

Aplikasi *online* ini memungkinkan pelanggan untuk mendaftar *online* untuk pemesanan meja, pilih makanan dari menu dan pesan makanan secara *online*. Setelah memilih makanan dari kartu menu akan langsung muncul di layar di dekat koki yang akan masak makanan pelanggan. Manfaatnya adalah jika pada pelayan restoran yang kurang memadai, maka pelanggan dapat melakukan reservasi pada restoran dan ada kemungkinan pelayan tidak tersedia tapi pengguna bisa langsung memesan makanan ke koki dengan menggunakan aplikasi ini. Pada aplikasi ini mempunyai modul diantaranya :

#### *1. Administrator module*

Modul ini digunakan untuk membuat nama pengguna dan kata sandi oleh admin. Admin dapat melihat semua informasi tentang pengguna, hapus, edit semua detail tentang manajer dan pelanggan

#### *2. Customer Module*

Modul ini digunakan untuk melihat produk, pendaftaran dan tempat pemesanan.

#### *3. Manager Module*

Modul ini berfokus pada pembuatan master produk, kategori produk dan deskripsi. Edit, hapus kategori produk dan deskripsi. Melihat dan mengelola pesanan beserta laporan penjualan.

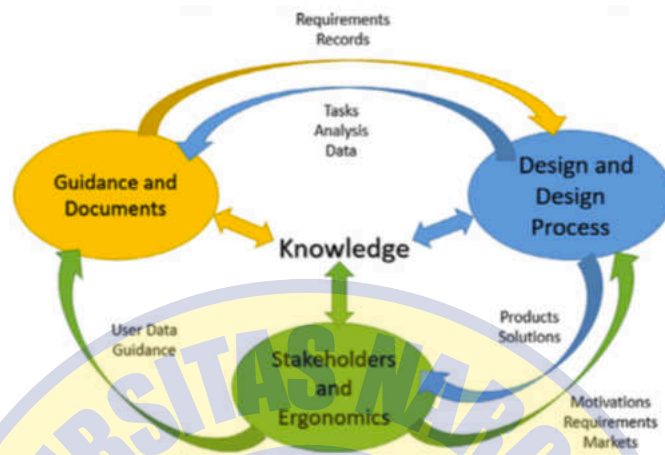
#### *4. Meal Deliver Module*

Modul ini digunakan untuk melihat list pesanan, detail pesanan dan konfirmasi pesanan[4].

### **2.1.4 An information model to support user-centered design of medical devices.**

Pada penelitian ini berfokus pada pembuatan alat untuk kebutuhan medis. Sebelum membuat alat medis, mereka menggali informasi yang berhubungan dengan desain yang diperlukan terhadap kebutuhan medis dan pengguna alat tersebut.

Berikut adalah gambar alur proses pengerjaan desain yang mereka pakai :



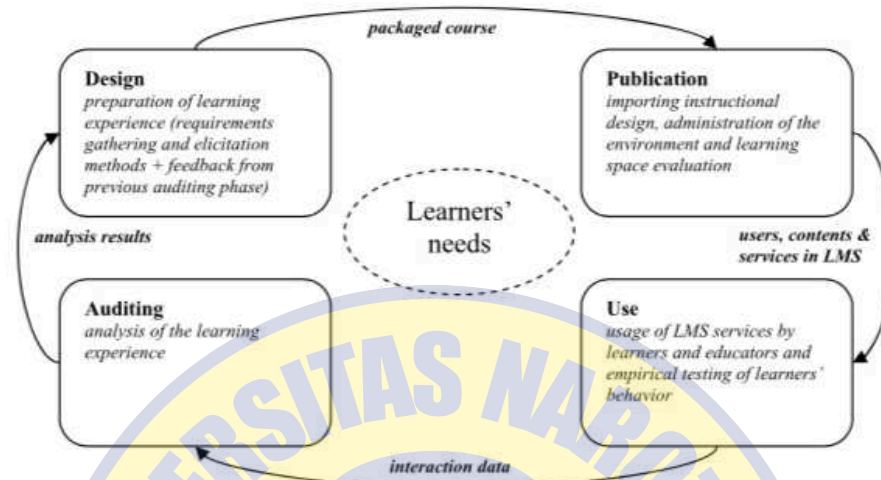
Gambar 2.3 Alur proses desain

Pada alur tersebut dapat didapat bahwa dari pencarian informasi kemudian dibuat desainnya, setelah dibuat desainnya didokumentasikan kemudian disesuaikan dengan kebutuhan medis dan pengguna agar sesuai dengan kebutuhan, proses dilakukan berulang sampai menemukan kebutuhan dan cara pemakaian yang sesuai.

### 2.1.5 Extending web-based educational systems with personalised support through User Centred Designed recommendations along the e-learning life cycle.

UCD dapat dibuat untuk merancang desain aplikasi pada *e-learning*. Aplikasi ini menyediakan pendekatan berorientasi pendidikan untuk membangun lingkungan *e-learning* yang dipersonalisasi berfokus pada menempatkan kebutuhan peserta didik. Pada penelitian ini mengusulkan metodologi desain yang berpusat pada pengguna. Diilustrasikan dalam sistem *e-learning* adaptif, di mana MOOC (Massive Open Online Course) diambil oleh hampir 400 peserta didik.

Berikut gambar alur proses pembuatan aplikasi *e-learning*.



Gambar 2.4 Alur proses desain aplikasi

Pada alur proses tersebut dibutuhkan prototype pada setiap desain aplikasi yang mereka buat, kemudian mereview ulang. Tentunya ketika aplikasi prototype tersebut sudah selesai, namun masih belum bisa di publikasi secara besar, karena masih dalam tahap review prototype. Metode UCD merupakan metode yang berfokus pada pengguna, metode ini sering kali dipakai ketika kebutuhan pengguna berbeda pada umumnya. UCD merupakan solusi untuk mengembangkan aplikasi maupun alat yang berfokus pada kebutuhan pengguna.

Pada setiap prototype yang digunakan, ditemukan beberapa masalah yang berkembang sehingga desain dapat terus berfokus pada yang dibutuhkan untuk pengguna, karena pada aplikasi *e-learning* ini harapannya dapat dipakai untuk kebutuhan masal. Sehingga desain harus bias menyesuaikan kebutuhan pengguna.

Tabel 2. 1 Daftar penelitian.

		<b>Penulis</b>			
Penulis / Kompo nen	Jiana-Fu	Jazira	Akshay	Thomas J.	Olga C. Santos
	Wang,	Anuar,	Magnani,	Hagedorn,	a,*, Jesus G.
	Yi-	mushaireen	Jitesh	Sundar	Boticario a,
	Chiun	dan	Tilwani dan	Krishnamurt	Diana Pérez-
	Lin,	Khazainah	Mrs.	y ↑, Ian R.	Marín b
	Chen-	Khalid	Suvarna	Grosse	
	Feng	pada tahun	Hazare		
	Kuo dan	2014	pada tahun		
	Shao-Jen		2017		
	Weng				
pada					
tahun					
2016					



Judul Peneliti an	<i>Cherry-picking restaurant reservation customer</i>	<i>Smartphone's Application Adoption Benefits Using Mobile Hotel Reservation System (MHRS) among 3 to 5-star City Hotels in Malaysia</i>	<i>Online Table Booking and Food Ordering System</i>	<i>An information model to support user-centered design of medical devices</i>	<i>Extending web-based educational systems with personalised support through User Centred Designed recommendations along the e-learning life cycle</i>
-------------------------	---	--	--	--	--

Lokasi Penelitian	College of Management, National Cheng Kung University. Production and hosting by Elsevier Taiwan LLC	Sekolah Tinggi Elektronika dan Komputer Semarang Indonesia.	Department of Computer Science and Engineering	Department of Mechanical and Industrial Engineering, University of Massachusetts at Amherst, 160 Governors Drive, Amherst, MA, USA	a aDeNu Research Group, Department of Artificial Intelligence, Computer Science School, UNED, Calle Juan del Rosal, 16, Madrid 28040, Spain b Department of Computing Languages and Systems I
-------------------	--	---	--	--	---

## **2.2 Teori-Teori Dasar Yang Digunakan**

Pada sub bab ini akan menjelaskan tentang teori-teori dasar yang digunakan dalam penelitian, diantaranya teori tentang pemesanan makanan serta pendukung dalam penelitian yang digunakan. Diharapkan gambaran umum Teori-Teori dasar dapat dipahami dengan baik.

### **2.2.1 Pemesanan makanan**

Setiap makanan cepat saji memiliki tempat maupun cara untuk pelanggannya dapat melakukan pemesanan dan kemudian melakukan pembayaran[5]. Setiap pemesanan makanan melewati serangkaian proses agar makanan tersebut dapat sampai kepada pelanggan untuk dinikmati. Manfaat dengan adanya pemesanan makanan adalah :

1. Pelanggan bisa mengetahui secara langsung menu yang tersedia pada kafe, outlet maupun hotel.
2. Dengan adanya pemesanan makanan maka tercipta hubungan antara pelanggan dengan pihak penyedia tempat makan. Hubungan yang terjadi diantaranya mengetahui nama dan nomor telepon.
3. Penyedia makanan dapat langsung menyediakan makanan yang dipesan oleh pelanggan.

### **2.2.2 Pembayaran online**

Sistem pemesanan makanan online mengatur menu secara online. Juga dengan menu makanan online, pelanggan dapat dengan mudah melacak pesanan, meningkatkan layanan pengiriman makanan. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk memilih item makanan yang diinginkan dari menu yang ditampilkan berikut juga pembayaran dapat dilakukan secara online. Pembayaran dapat dilakukan melalui transfer rekening dari penyedia tempat makanan dan melakukan konfirmasi pembayaran.