

Proposal Tugas CRM

Aplikasi Pencatatan Kinerja Waiter/Waitress di Restoran



Oleh:

Surya Bumantara – 219180466

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI TERPADU SURABAYA

SURABAYA

2021

I. Latar Belakang

Salah satu sarana untuk melaksanakan food service industry adalah restoran. Restoran secara umum dapat didefinisikan sebagai ruang atau tempat yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan pelayanan berupa makan dan minum yang tersedia di dalamnya. Restoran berfungsi sebagai jasa penjualan dan pelayanan kepada pelanggan dari jenis produknya.

Secara umum, waiter/waitress adalah bagian dari team food and beverage service yang mempunyai peran penting dalam lancarnya operasional di sebuah restaurant. Selain tugasnya yang mencatat dan membawakan makanan ke meja, peran waiter/waitress juga sangat penting dalam meningkatkan engagement. Tentunya, kinerja waiter/waitress akan sangat berpengaruh pada service of quality dari restoran tersebut.

Terkadang, saat suatu restoran memiliki banyak customer (ramai), maka tingkat kecepatan waiter dalam melayani seorang customer akan menjadi lebih lambat. Hal ini dikarenakan ada terlalu banyak customer yang harus dilayani. Selain itu, waiter yang lebih rajin biasanya tetap mendapatkan perlakuan sama dengan waiter lainnya.

Karena itu, Aplikasi ini saya buat dengan tujuan mencatat kinerja waiter agar terlihat waiter manakah yang melayani customer lebih banyak agar bisa diberi reward. Dengan adanya pencatatan ini, para waiter/waitress tentu akan menjadi lebih semangat untuk melayani customer yang ada.

II. Tujuan

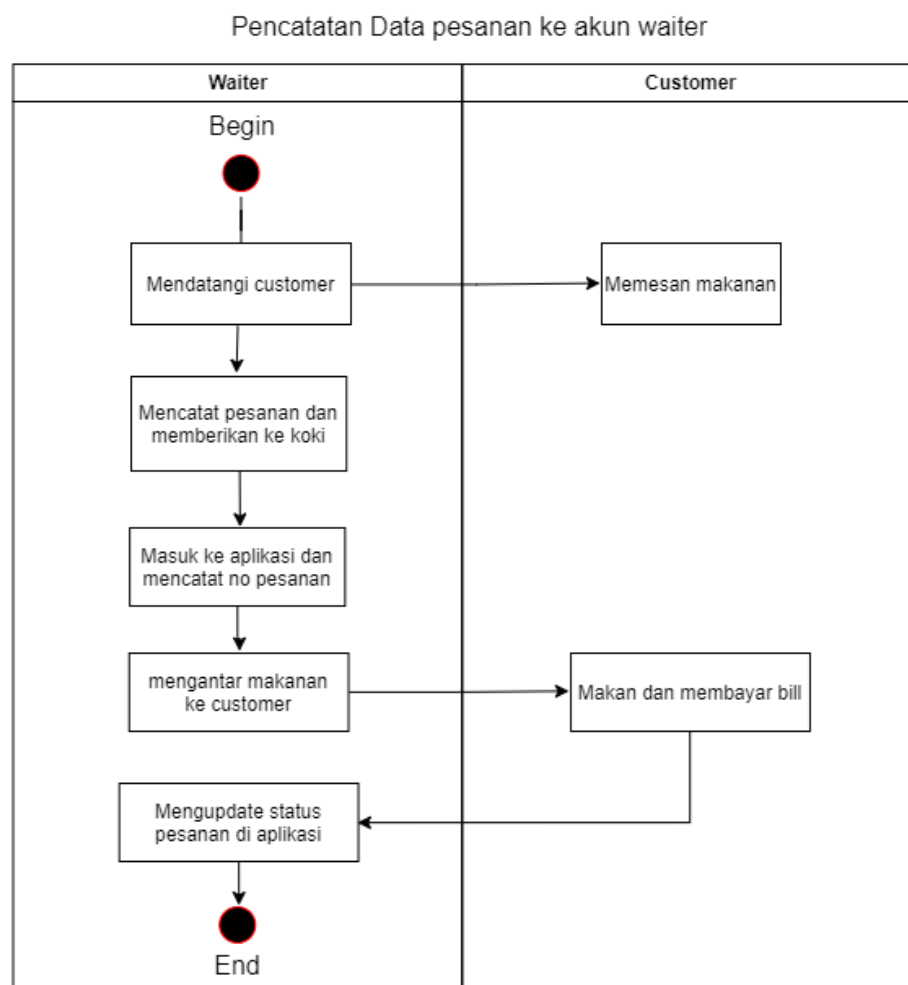
Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah:

1. Meningkatkan kinerja dari waiter/waitress
2. Meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan restoran
3. Mengeluarkan jiwa kompetitif dari waiter/waitress yang ada

III. Deskripsi

Di dalam aplikasi ini, ada 2 macam user, yaitu waiter/waitress, dan juga manager. Pada saat waiter melayani customer, waiter bisa login dan memasukkan data pesanan tersebut ke dalam aplikasi ini. Pada setiap interval waktu tertentu (misalnya sebulan sekali), manager bisa melihat kinerja dari setiap waiter/waitress yang ada. Berdasarkan data tersebut, manager bisa memberikan sebuah reward ataupun punishment terhadap karyawan.

IV. Activity Diagram



V. Penutup

Demikian Proposal tugas ini saya buat. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.