



COMMERCE DEPARTMENT

SESSION: 2021/2022

PROGRAMME: DPM4B

DPB50163 – BUSINESS PROJECT

**PEMBANGUNAN “i-ODER QR CODE” UNTUK PERNIAGAAN KEDAI NASI
KUKUS AISHAH MEMBANTU MENINGKATKAN TAHAP KEPUASAN
PELANGGAN**

NAMA PENSYARAH: DR NOR HATIZAL BINTI AMARUL SHAH

NAMA PENYELIA: PUAN SURIANI BINTI ABDUL WAHAB

DISEDIAKAN OLEH:

BIL	NAMA PELAJAR	NO.PENDAFTARAN
1	SARMILA VANI A/P S.MAGENTHIRAN	10DPM19F2045
2	NURUL HIDAYATI BINTI ZAINAL	10DPM19F2025
3	MATHANRAJ A/L RAJARATNAM	10DPM19F2053
4	MUHAMMAD SYAHMI BIN OSMAN	10DPM19F2015

**AKUAN KEASLIAN DAN HAK MILIK
KAJIAN KEPERLUAN DAN KEBERKESANAN LAMAN WEB MAHAKARYA
ENTERPRISE**

1. Kami **Sarmila Vani A/P Magentiran (010622-07-0564) , Nurul Hidayati Binti Zainal (010923-07-0170) , Mathanraj A/L Rajaratnam (010625-07-0471) dan Muhammad Syahmi Bin Osman (010726-02-0043)** adalah pelajar **Diploma Pengajian Perniagaan , Politeknik Seberang Perai** yang beralamat di **Jalan Permatang Pauh ,13500 Permatang Pauh , Pulau Pinang**
2. Kami mengaku bahawa projek Membantu Perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah Mencipta QR Code Menu Untuk Membantu Memudahkan Proses Membuat Pesanan Yang Dipesan Oleh Pelanggan dan harta intelek yang ada di dalamnya adalah hasil karya dan reka cipta asli tanpa mengambil atau meniru mana-mana harta intelek daripada pihak-pihak lain .
3. Kami bersetuju melepaskan pemilikan harta intelek projek keperluan dan keberkesanan Laman Web Mahakarya Enterprise kepada Politeknik Seberang Perai bagi memenuhi keperluan dan penanugerahan **Diploma Pengajian Perniagaan** kepada kami .

Diperbuat dan dengan sebenar-benarnya diakui oleh yang tersebut :

SARMILA VANI A/P MAGENTIRAN
No Kad Pengenalan : (010622-07-0564)

.....
SARMILA VANI A/P
MAGENTIRAN

NURUL HIDAYATI BINTI ZAINAL
No Kad Pengenalan : (010923-07-0170)

.....
NURUL HIDAYATI BINTI
ZAINAL

MATHANRAJ A/L RAJARATNAM
No Kad Pengenalan : (010625-07-0471)

.....
MATHANRAJ A/L
RAJARATNAM

MUHAMMAD SYAHMI BIN OSMAN
No Kad Pengenalan (010726-02-0043)

.....
MUHAMMAD SYAHMI BIN
OSMAN

Di hadapan saya ,

PUAN SURIANI BINTI ABDUL WAHAB
No Kad Pengenalan (760417-02-6006)

.....
PUAN SURIANI BINTI
ABDUL WAHAB

SENARAI KANDUNGAN

PENGESAHAN STATUS LAPORAN AKHIR

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK AKHIR

PENGHARGAAN

RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB 1: PENGENALAN

- 1.1 Pendahuluan
 - 1.2 Latar Belakang Kajian
 - 1.3 Analisis Keperluan Data
 - 1.4 Penyataan Masalah/ Isu
 - 1.5 Objektif Kajian
 - 1.6 Justifikasi Kajian
 - 1.7 Skop Kajian
 - 1.8 Kepentingan Projek
 - 1.9 Rumusan
 - 1.10 Rujukan
- Lampiran

BAB 2: KAJIAN LAPANGAN

- 2.1 Pendahuluan
- 2.2 Kajian terdahulu/ulasan/siasatan
- 2.3 Rumusan
- 2.4 Rujukan

BAB 3: METODOLOGI/ REKA BENTUK

- 3.1 Pendahuluan
- 3.2 Kaedah Analisis Data
- 3.3 Reka Bentuk Projek:
 - 3.3.1 Kaedah penghasilan projek
 - 3.3.2 Carta Alir Projek Inovasi
 - 3.3.3 Tinjauan Analisis Keperluan
 - 3.3.4 Perbincangan tajuk kajian bersama penyelia
 - 3.3.5 Tinjauan analisis keperluan
 - 3.3.6 Pembangunan sistem
 - 3.3.7 Penambahbaikan sistem
 - 3.3.8 Analisis kebolegunaan dan capaian
- 3.4 Rumusan

BAB 4: DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Pendahuluan

4.2 Dapatan kajian/ pengujian:

4.2.1 Pencapaian objektif kajian pertama

4.2.2 Pencapaian objektif kajian kedua

4.2.3 Pencapaian objektif kajian ketiga

4.3 Perbincangan:

4.3.1 Kelebihan projek

4.3.2 Kelemahan projek

4.3.3 Masalah yang dihadapi ketika membangunkan produk

4.4 Kos yang terlibat

4.5 Rumusan

BAB 5: KESIMPULAN

5.1 Pendahuluan

5.2 Kesimpulan

5.3 Cadangan

5.4 Limitasi Projek

5.5 Rumusan

PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah dan setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan kehadiran ilahi kerana dengan izin kurnianya dapat kami menyempurnakan tugas bagi kod subjek projek perniagaan (DPB50163) ini dengan jayanya.

Dengan kesempatan yang ada ini saya amat berbesar hati untuk menghadihkan jutaan terima kasih kepada Dr Nor Hatizal Binti Amarul Shah, selaku Pensyarah projek perniagaan kerana telah meletakkan sepenuh kepercayaan beliau kepada kami untuk melunaskan tugas yang diberikan.

Kami juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang tidak putus-putus dalam usaha membantu menyempurnakan tugas ini terutamanya kepada pensyarah saya Dr Nor Hatizal Binti Amarul Shah atas budi bicara beliau dalam memberi tunjuk ajar sepanjang masa tugas ini dijalankan. Selain itu, kami turut berterima kasih kepada penyelia kami Puan Suriani Binti Abdul Wahab kerana telah banyak menghulurkan bantuan dan kerjasama bagi merealisasikan usaha menyempurnakan tugas ini dengan jayanya.

Ucapan ini juga ditujukan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam menjayakan tugas ini sama ada secara langsung atau tidak langsung. Segala bantuan yang telah mereka hulurkan amatlah kami hargai kerana tanpa bantuan dan sokongan mereka semua tugas ini mungkin tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Sekian, terima kasih

ABSTARK

Perkembangan teknologi maklumat banyak membantu dunia untuk mencapai kemajuan. Hal ini kerana, melalui perkembangan teknologi maklumat pelbagai perkhidmatan dapat disediakan contohnya dalam sektor perniagaan, melalui perniagaan yang dijalankan pihak pengusaha dapat memajukan aktiviti perniagaan mereka dengan memudahkan pelanggan untuk membuat pesanan melalui QR code. Walaubagaimana pun, pada masa kini pelbagai masalah dan kekangan yang perlu ditempuhi ketika pelanggan ingin membuat pesanan seperti kekangan dari segi masa. Oleh itu, objektif penggunaan QR code adalah untuk membangunkan sebuah sistem untuk memesan makanan dan minuman secara atas talian bagi membantu masalah-masalah yang dihadapi pada Kedai Nasi Kukus Aishah. Pesanan makanan adalah perkhidmatan yang sangat penting untuk restoran. Terdapat beberapa masalah yang dihadapi dalam sistem pesanan makanan yang sedia ada pada masa kini. Perselisihan antara pelayan dan pelanggan semasa pesanan adalah salah satu isu yang timbul. Pelanggan juga mesti menunggu lama untuk pelayan tiba dan mengambil pesanan mereka. Selain itu, sistem pesanan yang paling ideal untuk mengendalikan proses pengambilan pesanan makanan adalah sistem yang memanfaatkan teknologi QR code. Sistem pesanan makanan yang berdasarkan teknologi QR code adalah satu penyelesaian kepada masalah ini. Pelanggan hanya perlu mengimbas QR code pada menu makanan untuk memesan. Pelanggan juga boleh membuat maklum balas melalui system ini. Hal ini membolehkan perniagaan mengetahui tahap kepuasan pelanggan serta memperbaiki kekurangan perniagaan. Oleh itu, objektif penggunaan i-oder QR code menu adalah untuk membangunkan sebuah sistem untuk memesan makanan dan minuman secara scan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pada Kedai Nasi Kukus Aishah. Hasil projek adalah suatu sistem yang berupaya untuk membantu meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

BAB 1: PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Bab ini membincangkan tentang latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, justifikasi kajian dan skop kajian .

Kajian ini dijalankan bagi membantu perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah mempercepatkan proses pengambilan pesanan dari pelanggan dengan menggunakan kaedah scan QR code menu. Tujuan kajian ini juga bukan sahaja mempercepatkan proses mengambil pesanan malah dapat membantu mengurangkan masalah kekurangan pekerja dalam perniagaan tersebut.

Kajian ini secara umumnya bertujuan untuk mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah yang dijalankan di No.MB6, R&R Elmina Arah Utara, 40160 Sungai Buloh,Selangor. Syarikat ini menjalankan perniagaan milikan tunggal di kawasan R&R. Walaubagaimana pun, kajian ini tertumpu kepada penyediaan perkhidmatan pelanggan.

Selain itu, kajian ini bertujuan untuk membincangkan dan membuat kajian mengenai masalah syarikat dan mencari penyelesaiannya. Antara masalah yang dihadapi oleh perniagaan adalah pelanggan sukar untuk membuat pesanan oleh kerana pekerja yang tidak mencukupi. Oleh itu, i-oder yang dicipta dapat membantu menyelesaikan masalah ini. Sistem ini juga dapat menarik pelanggan untuk menggunakan kemudahan yang disediakan serta dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan yang menggunakan i-oder QR code menu ini untuk membuat pesanan.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Melalui kajian yang telah dilakukan, syarikat yang dipilih adalah Kedai Nasi Kukus Aishah. Perniagaan utama dalam syarikat ini adalah menyediakan perkhidmatan penyediaan makanan. Nasi Kukus Aishah merupakan sebuah gerai yang terletak di no.NB6, R&R Elmina Arah Utara,40160 Sungai Buloh,Selangor. Pemilik kepada Nasi Kukus Aisyah adalah puan Mona Mazlinda yang sudah 2 tahun menubuhkan perniagaan nasi kukus ini.Perniagaan ini telah ditubuhkan pada tahun 2019 sehingga kini 2021 masih menjalankan aktiviti perniagaan ini. Menu yang terdapat di kedai itu jugak sangat menarik antaranya nasi kukus, nasi ayam,ayam berempah dan sebagainya.Jadi pelanggan dapat memilih menu dan hidangan yang mereka mahukan.Selain itu, perniagaan Nasi kukus Aishah jugak menghidangkan lauk campur sebagai menu tambahan, pelanggan boleh membuat banyak pilihan untuk menjamu selera.



Menerusi kajian mengenai tahap kepuasan pelanggan, (A.Kahar 2008) menyatakan bahawa tahap kepuasan pelanggan merupakan salah satu istilah perkhidmatan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh perniagaan tersebut memenuhi jangkaan pelanggan dengan erti kata kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan. Pada masa kini, pelbagai teknologi dan kemudahan yang boleh diguna pakai oleh manusia untuk menyelesaikan sesuatu masalah seperti masalah kepuasan pelanggan. Oleh itu, kami cipta i-oder QR code ini untuk mendapatkan maklum balas mengenai tahap kepuasan pelanggan di Kedai Nasi Kukus Aishah.

KAEDAH ANALISIS KEPERLUAN

Kajian ini akan dijalankan dengan mengedarkan soal kaji selidik melalui kaedah Google Form kepada pelanggan Kedai Nasi Kukus Aishah. Kaji selidik ini berlangsung selama 2 hari dengan mengedarkan soal kaji selidik yang perlu diisi oleh pelanggan Kedai Nasi Kukus Aishah. Statistic data daripada soal kaji selidik akan dikumpul dan disenaraikan di jadual 1.2.1(rujuk di bawah). Analisis ini dijalankan bagi mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman i-Oder QR code kepada pelanggan.

a) Analisis keperluan

Kajian ini dijalankan bagi memastikan sama ada perniagaan Kedai Nasi Kukus Aisyah ini memerlukan produk kami iaitu i-Oder QR code ataupun tidak bagi membantu mereka dalam menyelesaikan masalah pengambilan pesanan makanan serta memberi keselesaan kepada pelanggan. Oleh sebab itu, kami berusaha mengumpulkan semua masalah yang dihadapi untuk membina i-Oder QR code dengan ciri-ciri yang diperlukan bagi memenuhi kepuasan pelanggan.

Jadual 1.3.1: Borang Analisis Keperluan Pekerja

Borang Kajian Keperluan Pelanggan	
Bahagian A : Maklumat Pelanggan	
Nama :	
Jantina :	
Umur :	
Pekerjaan :	
Bahagian B: Latar Belakang Produk Yang Digunakan Sekarang	
Sistem yang digunakan sekarang:	
Ciri produk yang digunakan sekarang:	
Mengapakah produk digunakan:	
Kebaikan produk sedia ada:	
Kelemahan produk sedia ada :	
Bahagian C : Penambahbaikan	
Apakah penambahbaikan yang perlu dibuat:	

Jadual 1.3.2 : Analisis Keperluan Produk i-Oder QR code

Nama customer	Cara pengambilan pesanan sekarang	Mengapakah pengambilan pesanan makanan dilakukan	Kelebihan cara pengambilan pesanan sedia ada	Kelemahan Cara pengambilan pesanan sedia ada	Penambahbaikan
Razif 25(L)	Tulis dekat kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Pelanggan hanya perlu menunggu makanan	Tersalah tulis	Mencipta sistem pesanan makanan baru
Viswa 23(L)	Tulis dekat kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Pelanggan hanya perlu menunggu makanan	Lupa untuk tulis	Mencipta sistem pesanan makanan baru
Lee kua teow 45(L)	Menggunakan kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Pelanggan hanya perlu menunggu makanan	Silap tulis	Buat pesanan malalui teleon pintar
Ali 20(L)	Tulis dekat kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Tidak menyusahkan customer	Lupa untuk tulis	Mencipta sistem pesanan makanan baru
Auni 30(P)	Menggunakan kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Pelanggan hanya perlu menunggu makanan	Silap tulis	Buat pesanan malalui teleon pintar
Naaraiyane 50(P)	Menggunakan kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Tidak menyusahkan customer	Silap tulis	Mencipta sistem pesanan makanan baru
Lee mei 30(P)	Pesanan secara terus ke pekerja	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Pelanggan hanya perlu menunggu makanan	Pelanggan perlu berjalan untuk membuat pesanan	Mencipta sistem pesanan makanan baru
Sasi 27(L)	Pesanan secara terus ke pekerja	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Pelanggan hanya perlu menunggu makanan	Pelanggan perlu berjalan untuk membuat pesanan	Mencipta sistem pesanan makanan baru
Alif 42(L)	Menggunakan kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Pelanggan hanya perlu menunggu makanan	Silap tulis	Mencipta sistem pesanan makanan baru
Mathew 21(L)	Tulis dekat kertas	Menghidangkan makanan kepada pelanggan	Tidak menyusahkan customer	Lupakan untuk tulis	Buat pesanan malalui teleon pintar

Melalui analisis keperluan didapati kebanyakan responder bersetuju untuk mencipta sistem pengambilan pesanan makanan yang lebih efektif bagi menggantikan sistem pengambilan pesanan makanan melalui kertas oder yang digunakan sebelumnya. Jadi kami bersetuju untuk mencipta sistem pengambilan pesanan makanan yang diberi nama i-Oder QR code. Sistem baru ini mempunyai kemudahan yang diperlukan, sebagai contoh ianya dicipta dengan menggunakan kaedah pengembasan QR code melalui telefon pintar. Selain itu, i-Oder QR code ini juga dapat meningkatkan tahap keselesaan pelanggan serta memudahkan proses pengambilan pesanan.

b) Perbincangan Analisis Keperluan

Melalui analisis keperluan didapati bahawa kesemua responder iaitu 10 orang pelanggan 100% telah bersetuju untuk mencipta sistem pengambilan pesanan makanan yang lebih efektif kepada perniagaan. Jadi setelah mendapat persetujuan oleh pihak perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah, kami mula mengabungkan idea bagi mencipta sistem pengambilan pesanan makanan yang diberi nama "i-Oder" QR code menu. Kaedah yang digunakan ialah pengembasan QR code melalui telefon pintar. Hal ini dapat memudahkan pelanggan membuat pesanan makanan terlebih dahulu melalui telefon pintar mereka. Dengan itu, pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pesanan makanan. Selain itu, sistem i-Oder QR code juga menyediakan beberapa soalan bagi mengenalpasti maklum balas dari pelanggan mengenai perniagaan. Hal ini, dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan serta memudahkan proses pengambilan pesanan.

1.3 PENYATAAN MASALAH

Perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah yang terletak di Selangor mempunyai beberapa masalah yang mungkin memberi kesan terhadap perniagaan dan pelanggan. Antara masalah yang dihadapi oleh Kedai Nasi Kukus aishah adalah perniagaan mereka tidak mempunyai platform di media sosial. Pada masa kini, penggunaan media sosial semakin meluas. Dalam perniagaan, media sosial merupakan alat untuk berkomunikasi serta melakukan promosi mengenai perniagaan kepada pelanggan dengan cara paling berkesan. Seterusnya perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah juga mengalami masalah kekurangan pekerja yang menyebabkan proses pengambilan pesanan kurang baik. Hal ini memberi kesan kepada pelanggan untuk membuat pesanan. Tambahan lagi apabila kerajaan kini membolehkan perniagaan kedai makan beroperasi secara dine-in.

Selain itu, perniagaan ini mahu mengwujudkan satu aplikasi di mana pelanggan boleh melihat menu yang terdapat di kedai ini melalui telefon pintar masing-masing tetapi bagi sesetengah pelanggan tidak menyukai aplikasi yang tetap kerana aplikasi yang tetap ini menyebabkan penggunaan data internet yang banyak dan akan menyebabkan memori telefon penuh. Seterusnya masalah kesesakan pelanggan yang berlaku akibat pelanggan terpaksa menunggu lama untuk mendapatkan pesanan makanan. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak selesa dengan persekitaran yang padat dan terpaksa menunggu lama untuk mendapatkan makanan yang dipesan. Oleh itu, penggunaan scan i-oder QR code diwujudkan bagi menyelesaikan masalah-masalah tersebut.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

- 1.4.1 Mengetahui pasti i-Oder QR code membantu perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah mempercepatkan proses mengambil pesanan
- 1.4.2 Mengetahui pasti i-Oder QR code membantu dalam perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah mengetahui maklum balas pelanggan mengenai kecekapan dari sudut masa.
- 1.4.3 Mengetahui pasti i-Oder QR code membantu perniagaan kedai Nasi Kukus Aishah mengetahui maklum balas pelanggan mengenai perkhidmatan.

1.6 JUSTIFIKASI KAJIAN

Justifikasi projek ini adalah untuk mewujudkan sistem kod QR untuk restoran Nasi Kukus Aisyah untuk memesan makanan dalam menu digital. Sistem ini mudah untuk mengambil pesanan kerana ia memudahkan pelanggan memesan makanan dan tidak perlu menunggu lama. Menu digital adalah salah satu yang paling mudah untuk beroperasi kerana pelanggan dapat membuat pesanan terus melalui i-Oder QR code. Sistem ini juga dapat membantu mengurangkan masalah kekurangan pekerja dalam perniagaan. Sistem teknologi yang dicipta iaitu i-Oder QR code ini boleh menggantikan tenaga pekerja. Oleh itu, perniagaan Nasi Kukus Aisyah tidak perlu mengupah pekerja yang banyak.

Kami memilih restoran ini kerana ia terletak di R&R dan akan menarik sejumlah besar pelanggan dan pelawat. Sistem kod QR kami akan membantu perniagaan dalam proses pengambilan pesanan dengan mudah dan cepat dalam persekitaran yang padat ini. Hal ini justeru dapat memenuhi kepuasan pelanggan seperti yang dinyatakan oleh (Machleit & Mantel,2001) matlamat utama pemasaran servis adalah untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Penggunaan i-Order QR code menu ini sangat berguna bagi mengelakkan jangkitan covid-19 tambahan lagi apabila kedai makan kini beroperasi secara dine-in. Kerajaan jugak menggalakan penggunaan aplikasi dan membuat pesanan makanan bagi mengelakan risiko jangkitan covid-19.

1.7 SKOP KAJIAN

Skop kajian memfokuskan kepada masalah yang dihadapi oleh perniagaan Nasi Kukus Aisyah yang terletak di Kuala Lumpur. Masalah perniagaan tersebut ialah tidak mempunyai sistem untuk pengambilan pesanan makanan, kekurangan pekerja dan pengambilan pesanan yang lambat. Oleh itu, kami berinteraksi dengan peniaga dan pekerja restoran Nasi Kukus Aisyah, kami dapat mengetahui tentang proses kerja serta butiran lain mengenai perniagaan itu. Sistem i-Oder QR code boleh membantu peniaga dalam menyelesaikan masalah dan memastikan perniagaannya berjalan dengan lancar. Dengan menggunakan i-oder QR code, restoran Nasi Kukus Aisyah akan dapat menarik lebih banyak pelanggan dan memberikan perkhidmatan yang lebih baik.

1.8 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini penting untuk memaparkan kaedah yang digunakan untuk memudahkan proses mengambil pesanan dari pelanggan dengan menggunakan i-Oder QR code menu yang memberi kesan yang positif kepada perniagaan dan pelanggan. Pada masa pandemik ini, perniagaan mengalami masalah kekurangan pekerja yang mengakibatkan pelanggan sukar membuat pesanan, maka kami mewujudkan i-Oder iaitu QR code menu untuk memudahkan pelanggan membuat pengembasan code menu ini. Proses mengambil pesanan juga dapat dijalankan dengan baik. Kos yang digunakan oleh perniagaan juga kurang kerana tidak memerlukan pekerja yang ramai. Seterusnya, perniagaan juga dapat mengetahui maklum balas pelanggan dengan menggunakan i-Oder ini. Dengan itu, perniagaan dapat mengetahui kekurangan dan dapat menambah baik lagi perniagaan. Selain itu, kajian juga berfungsi untuk membantu pembekal perkhidmatan mengenalpasti jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan.

1.9 RUMUSAN

Kajian ini dilakukan bagi memenuhi objektif kajian, projek ini juga dilakukan untuk membantu dan memudahkan proses pengambilan pesanan makanan di Kedai Nasi Kukus Aishah serta meningkatkan penjualan perniagaan. Kajian ini juga dapat memberi kesan kepada perniagaan dan pelanggan. Dengan wujudnya i-Oder QR code menu, kajian dapat mengenal pasti keberkesanan kemudahan i-Oder yang disediakan bagi menyelesaikan masalah ini. Seterusnya, kajian ini juga amat membantu perniagaan tambahan lagi pada masa pandemik ini bagi mengelakkan jangkitan dan mengelakkan kesesakan yang berlaku sepanjang aktiviti perniagaan dijalankan.

1.10 RUJUKAN

- <https://me-qr.com/ms/page/blog/qr-code-for-restaurants>

- <https://media.neliti.com/media/publications/340248-implementasi-qr-code-untuk-efisiensi-wak-21d65b7a.pdf>

BAB 2: KAJIAN LAPANGAN

2.1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menghuraikan secara ringkas perkembangan kajian yang dijalankan bagi membantu perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah serta membincangkan kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan perniagaan tersebut. Di samping itu, perbincangan juga akan menyentuh tentang proses pengambilan pesanan dari pelanggan dengan menggunakan scan i-Oder QR code. Kajian ini menumpukan proses masa bagi mempercepatkan pengambilan pesanan makanan. Keberkesanan menggunakan scan i-Oder QR code akan dikaji berdasarkan objektif kajian yang telah dilakukan.

2.2 KAJIAN TERDAHULU/ ULASAN/ SIASATAN

2.2.1 Mempercepatkan Proses Mengambil Pesanan

Proses pengambilan pesanan ialah perkara utama dalam menentukan kejayaan sesebuah restoran. Kajian terhadap proses pengambilan pesanan juga pernah dijalankan oleh (Oh 2000; Kivela; 1999; Ha dan Jang 2010). Penyediaan perkhidmatan pelanggan yang baik akan mampu memenuhi usaha-usaha ke arah memuaskan keperluan pengguna (Miao & Bassham) Disebabkan pelancongan di malaysia yang berkembang pesat, lebih ramai orang asing melawat malaysia dan beberapa orang asing mungkin bukan dari bahasa Inggeris -negara yang bertutur atau tidak mempunyai loghat bahasa Inggeris yang boleh difahami untuk orang malaysia, kemungkinan besar boleh menyebabkan masalah komunikasi. Memesan melalui aplikasi restoran akan menjimatkan masa, wang dan usaha untuk pelanggan dan restoran. (Crawford, J. E. ,2015)Teknologi atau sistem layan diri adalah salah satu kelebihan internet. Kepuasan Pelanggan dengan Pertemuan Perkhidmatan Berasaskan Teknologi", ia meningkatkan cara interaksi pelanggan tentang cara bertindak balas dan mencipta hasil perkhidmatan. Layan diri ialah strategi perniagaan yang boleh mengautomasikan keperluan atau perkhidmatan pelanggan dengan menyediakan alat untuk keperluan mereka untuk melayani diri mereka

sendiri. Beberapa contoh teknologi layan diri ialah mesin bank, mesin layan diri, aplikasi mudah alih dan tapak web serta aplikasi lain yang menawarkan perkhidmatan pelanggan. Teknologi layan diri mempunyai potensi nilainya sendiri kepada perniagaan itu sendiri dan untuk kepuasan pelanggan, ia boleh menolak kos, ia boleh memanjangkan waktu perkhidmatannya dan boleh menyebabkan lebih banyak fungsi, ia boleh mengurangkan masa menunggu dan meningkatkan keselamatan. (J.Spacey, 2015) Menurut pemilik restoran La Frame Blanche d'Asie bernama Ding Zhong Zhang, aplikasi layan diri meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia membolehkan pelanggannya melihat gambar makanan sebelum membuat pesanan. Aplikasi ini juga membantu pelanggan membuat keputusan yang tepat dan memilih pesanan yang sesuai untuk mereka. Ia juga boleh memaparkan imejan yang menarik kepada makanan tertentu yang boleh menggoda pelanggan untuk membeli makanan tersebut. Menu pesanan sendiri juga membolehkan perkhidmatan restoran lebih cepat daripada biasa. Ia membuktikan bahawa menggunakan aplikasi layan diri bahawa dia tidak perlu menambah lebih ramai pelayan ke lantai untuk menawarkan perkhidmatan yang lebih baik (E. Lord, 2017)

2.2.2 Maklum Balas Pelanggan Mengenai Kecekapan Dari Sudut Masa.

Maklum balas pelanggan yang dihasilkan semasa proses penciptaan nilai, dapat memberikan hasil kesejahteraan yang berpotensi pada perkhidmatan dan entiti pengguna. Menurut (Lusch dan Vargo 2006), perbualan dan dialog adalah salah satu daripada empat blok bangunan arah pemasaran strategik perniagaan. Maklum balas pelanggan, jenis perbualan dan dialog tertentu, membolehkan peniaga mendengarkan pelanggan memahami apa yang mereka hargai di perniagaan. Diakui sebagai bentuk penglibatan pelanggan, maklum balas pelanggan boleh menjadi positif atau negatif atau juga bebas dari keberanian dalam bentuk cadangan dan komen (Doorn et al 2010). Kami berpendapat bahawa 5 jenis maklum balas pelanggan dapat dikenal pasti, Pujian positif, Aduan negatif, komen percuma - pelanggan yang menggariskan bagaimana mereka menggunakan produk, Kebimbangan - apabila pelanggan menggariskan masalah yang bukan merupakan aduan, tetapi berpotensi menjadi masalah jika tidak ditangani dan cadangan Penasihat dan tinjauan kritikal yang membina. Telah diusulkan bahawa organisasi harus terlibat dalam pengurusan ketidakpuasan dan pemulihan perkhidmatan untuk

meningkatkan kualiti perkhidmatan (Kasper et al 1999). Akibatnya, di kawasan maklum balas pelanggan, tingkah laku pengadu pelanggan telah diteliti secara menyeluruh. Ia dipelopori oleh (Best dan Andreasen 1977) dan setelah itu menjadi tumpuan banyak sarjana, meninggalkan tingkah laku memuji terpinggir. Lebih-lebih lagi, pengurusan aduan telah dipelopori dalam teori dan praktik kerana terbukti dapat memastikan tahap kepuasan dan kesetiaan pelanggan yang tinggi. Dalam literatur perniagaan, tidak ada definisi konkrit dan terpadu untuk kata pujian seperti istilah perniagaan umum lain seperti kualiti, prestasi, sumbangan dan pembangunan. Sebab kekurangan definisi ini dijelaskan oleh (Kraft dan Martin 2001) kerana sifat subjektif istilah pujian. Pujian terutamanya diteliti dalam kajian linguistik dan sosiolinguistik. Menentukan pujian sebagai ekspresif yang menunjukkan sejauh mana seseorang atau sesuatu disukai.

2.2.3 Maklum Balas Pelanggan Mengenai Perkhidmatan.

Menurut (Ramli, Chai dan Idris 2009) pada masa kini, wujud pelbagai instrumen pengukuran bagi mengukur kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Antara instrumen yang digunapakai ialah SERVQUAL, pengukuran SERVQUAL telah dibangunkan oleh (Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, 1988) bagi mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran perkhidmatan iaitu maklum balas. Hal ini, dapat mengenalpasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. Ia membantu pembekal perkhidmatan untuk memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan (Booth, 2003). Persepsi pelanggan terhadap produktiviti dan perkhidmatan organisasi perlu dikaji secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi organisasi dapat diperolehi untuk membolehkan institusi mencari jalan menambah baik prestasinya. Pelanggan perkhidmatan dan pelanggan produk merupakan pengguna perkhidmatan sesebuah organisasi. Sejauh mana organisasi dapat mencapai piawai-piawai kualiti adalah bergantung kepada persepsi pelanggan perkhidmatan mahu pun pelanggan produk tentang kualiti yang disarankan (Toh, 2005). Pengkaji (Alias dan Abdul Rahman, 2001) bersetuju bahawa Persepsi kualiti perkhidmatan merupakan tanggapan bahawa pelanggan telah menerima kualiti yang diharapkan.

ia adalah merupakan penilaian luaran pelanggan (dalam bentuk sikap) dan hasil perbandingan yang dibuat antara apa yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan dan perkhidmatan sebenar yang diterima dari persepsi atau pandangan pelanggan itu sendiri. Kesannya bagi sesebuah organisasi yang menitikberatkan mutu dalam perkhidmatan ia akan membantu memperbaiki operasi dalaman organisasi, meningkatkan mutu komunikasi antara pihak luaran dan dalaman kerana adanya deskripsi kerja dan tanggungjawab yang jelas, menaikkan kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan mereka terhadap perkhidmatan organisasi (Gotzami dan Tsiotras, 2002; Singels et al., 2001).

2.3 RUMUSAN

Secara seluruhan, Bab ini membincangkan tentang kajian lepas mengenai masalah yang dihadapi oleh perniagaan, keperluan pelanggan dan mengenal pasti maklum balas dari pelanggan. Dengan wujudnya sistem pengambilan pesanan (i-Oder) Kajian ini dapat menyakinkan perniagaan tentang produk yang dirancang mampu menyelesaikan masalah-masalah tersebut.

2.4 RUJUKAN

http://www.mbpj.gov.my/sites/default/files/mbpj_kajian_kepuasan_pelanggan_plus_maklumbalas_penambahbaikan_2019.pdf

https://www.researchgate.net/publication/336277028_IMPACTS_OF_LABOUR_SHARE_ON_ORGANIZATION_PERFORMANCE_A_CASE_STUDY_MINISTRY_OF_WATER_AND_IRRIGATION-TANZANIA

https://www.researchgate.net/publication/303016652_Faktor-Faktor_Yang_Dilihat_Oleh_Pengguna_Dalam_Memilih_Restoran_Untuk_Makan_Di_Bandar_Baru_Bangi

BAB 3: METODOLOGI /REKA BENTUK

3.1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menerangkan tentang analisis projek perniagaan dan dapatan kajian. Ia bertujuan memberi penjelasan bagaimana kajian dijalankan, data-data diperolehi dan analisis bagi mendapatkan maklumat yang tepat. Perkara-perkara yang disentuh dalam bab ini antaranya, reka bentuk kajian, kaedah analisis data dan impak produk.

3.2 KAEDAH ANALISIS DATA

a) Analisis Keperluan Produk

Keperluan produk sebelum pengusaha guna barang dari sudut persepsi ini diperlukan bagi kekuatan produk i-Oder Qr code ini digunakan di Kedai Nasi Kukus Aishah. Pembangunan produk i-Oder Qr code memerlukan analisis keperluan dijalankan untuk memastikan produk dicipta dapat memenuhi keperluan pelanggan. Kajian ini dijalankan bagi memastikan sama ada pengusaha perniagaan Kedai Nasi Kukus Aisyah ini memerlukan produk kami iaitu i-Oder QR code ataupun tidak bagi membantu mereka dalam menyelesaikan masalah pengambilan pesanan makanan serta memberi keselesaan kepada pelanggan. Kami menganalisis data dengan cara soal kaji selidik melalui kaedah Google Form kepada pelanggan Kedai Nasi Kukus Aishah.

Jadual 3.2.1 menunjukkan Analisis Keperluan i-Oder QR code

Nama pelanggan	Adakah pelanggan Restoran Nasi Kukus Aisyah bersetuju dengan cara pengambilan pesanan	Apakah masalah yang di hadapi untuk mendapatkan pesanan	Adakah perlu menunggu lama untuk dapatkan pesanan	Apakah tahap kepuasan pelanggan	Adakah perniagaan bersetuju sekiranya pangkaji membuat penambahbaikan dalam kaedah QR code
Razif (25)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA
Viswa (23)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA
Lee (45)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA
Ali (20)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA
Auni (30)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA
Naraiyani (50)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA
Lee Mei (30)	TIDAK	PELANGGAN PERLU BERJALAN UNTUK MEMBUAT PESANAN	YA	MEMUASKAN	YA
Sasi (27)	TIDAK	PELANGGAN PERLU BERJALAN UNTUK MEMBUAT PESANAN	YA	MEMUASKAN	YA
Alif (42)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA
Mathew (21)	TIDAK	TUNGGU LAMA UNTUK GILIRAN	YA	MEMUASKAN	YA

b) Analisis Kebolegunaan Produk

Kebolegunaan sebagai sesuatu kualiti yang dinilai sebagai sesuatu yang mudah digunakan contohnya menghasilkan produk i-Oder Qr code bagi membantu masalah perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah yang memenuhi keperluan pengguna untuk membuat pesanan makanan. Kebolegunaan tercapai apabila fungsi produk dapat memenuhi keperluan pengguna di Kedai Nasi Kukus Aishah. Kebolegunaan produk menekankan aspek betapa mudah dan senang fungsi dan ciri-ciri produk yang dibina boleh digunakan oleh pelanggan. Tahap kebergunaan bagi produk yang telah dibangunkan adalah bergantung kepada kebolegunaan pelanggan. Kebolegunaan bagi sesuatu produk adalah sangat penting. Jika produk i-Oder Qr code susah digunakan serta tidak dapat membantu menyelesaikan masalah, hal ini akan menyebabkan masalah perniagaan Kedai Nasi kukus Aishah tidak dapat diselesaikan.

Jadual 3.2.2 menunjukkan Analisis Kebolegunaan Produk

Nama pelanggan	Selesa menggunakan I-Order Qr Code menu?	Membantu dalam proses membuat pesanan?	Membantu syarikat mendapatkan maklum balas pelanggan?	Mudah membuat pesanan makanan?
Razif (25)	YA	YA	YA	YA
Viswa (23)	YA	YA	YA	YA
Lee (45)	YA	YA	YA	YA
Ali (20)	YA	YA	YA	YA
Auni (30)	YA	YA	YA	YA
Naraiyani (50)	YA	YA	YA	YA
Lee Mei (30)	YA	YA	YA	YA
Sasi (27)	YA	YA	YA	YA
Alif (42)	YA	YA	YA	YA
Mathew (21)	YA	YA	YA	YA

c) Analisis Swot

Kajian ini juga menggunakan analisis SWOT analisis projek ini. SWOT analisis dijalankan bagi mengenalpasti aspek-aspek yang penting dari segi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman di Restoran Nasi Kukus Aishah. Analisis SWOT adalah alat analisis yang ditunjukkan untuk menggambarkan masalah yang dihadapi atau akan dihadapi oleh organisasi.

1) Strength (kekuatan)

- Pelanggan hanya menggunakan telefon bimbit untuk membuat pesanan
- Tidak perlu menunggu pekerja untuk mengambil pesanan.
- Dapat mengetahui maklum balas dari pelanggan.

2) Weakness (kelemahan)

- Sukar untuk membuat pesanan apabila telefon pintar kehabisan bateri
- Qr code sangat sulit untuk membuat pengimbasan apabila ukuran mengalami penyusutan.
- Sesetengah pelanggan seperti golongan tua tidak tahu menggunakan telefon pintar.

3) Opportunities (peluang)

- Menggunakan perkhidmatan pengimbasan Qr code melalui telefon pintar untuk membuat pesanan.
- Pembangunan produk untuk memenuhi kehendak pelanggan yang berkembang.

4) Threats (Ancaman)

- Banyaknya restoran lain di lokasi perniagaan
- Isu-isu kesihatan dalam makanan

3.3 REKA BENTUK PROJEK

3.3.1 Kaedah Penghasilan Projek

Dalam proses menghasilkan produk i-Oder QR code menu terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan seperti berikut:

Langkah 1

Langkah pertama ialah pangkaji telah menggunakan aplikasi i-Oder QR code menu dalam membuat sistem pesanan makanan dengan menarik dan kehendak syarikat Restoran Nasi Kukus Aishah untuk menarik minat pelanggan.



Gambar Rajah 3.1

Langkah 2

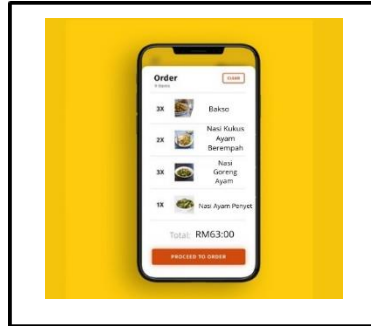
Langkah kedua ialah pelanggan dapat melihat menu yang tersedia di i-Oder QR code menu dan melakukan proses pencarian menu dengan memasukkan kata kunci carian. Selepas itu, pelanggan boleh membuat pilihan makanan yang diinginkan mengikut senarai menu.



Gambar Rajah 3.2

Langkah 3

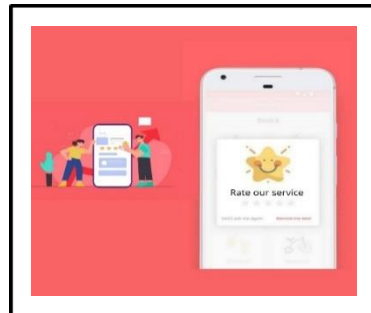
Langkah ketiga ialah pelanggan perlu membuat kepastian dalam pesannya melalui senarai menu di i-Oder QR code menu.



Gambar Rajah 3.3

Langkah 4

Langkah keempat ialah pelanggan boleh memberi maklum balas mengenai kepuasan perkhidmatan Restoran Nasi Kukus Aishah.



Gambar Rajah 3.4

Langkah 5

Langkah kelima ialah pelanggan boleh membuat bayaran di kaunter atau melalui perbankan talian.



Gambar Rajah 3.5

KAEDAH PENGHASILAN PROJEK

Permasalahan yang timbul di dalam organisasi menyebabkan tercetusnya idea untuk membangunkan sistem pengambilan pesanan makanan yang dinamakan sebagai i-Oder QR code menu. Permasalahan ini berlaku setiap proses pengambilan pesanan makanan. Antara punca masalah yang berlaku ialah pelanggan perlu menunggu lama untuk mendapatkan pesanan makanan disebabkan pekerja yang tidak mencukupi. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan berlaku di dalam perniagaan.

Melalui analisis keperluan didapati kebanyakan responder bersetuju untuk mencipta sistem pengambilan pesanan makanan yang lebih efektif bagi menggantikan sistem pengambilan pesanan makanan melalui kertas oder yang digunakan sebelumnya. Jadi kami bersetuju untuk mencipta sistem pengambilan pesanan makanan yang diberi nama i-Oder QR code. Sistem baru ini mempunyai kemudahan yang diperlukan, sebagai contoh ianya dicipta dengan menggunakan kaedah pengembasan QR code melalui telefon pintar. Selain itu, i-Oder QR code ini juga dapat meningkatkan tahap keselesaan pelanggan serta memudahkan proses pengambilan pesanan.

Sistem pengambilan pesanan yang sistematik amat diperlukan oleh kebanyakan organisasi terutama perniagaan kedai makan supaya pengurusan perniagaan lancar dan pelanggan berpuas hati terhadap perkhidmatan dan layanan yang diberikan. Justeru itu, kami telah merancang untuk membangunkan sistem pengambilan pesanan makanan yang dikenali sebagai i-Oder QR code menu. Pembangunan projek ini dikenali sebagai pemudahcara menghasilkan sistem yang sistematik. Ia juga bertujuan untuk mempercepatkan proses pengambilan pesanan makanan dan mendapat maklum balas pelanggan tentang tahap kepuasan perniagaan. Di samping itu juga, projek ini dapat menjimatkan masa dan tenaga pekerja serta memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pesanan.

Dengan itu, sesuai dengan perkembangan masa, pendigitalan i-Oder QR code menu ini merupakan satu alternatif kaedah penambahbaikan pengurusan perniagaan yang lebih cekap serta memudahkan pelanggan membuat pesanan makanan. Menu pesanan sendiri juga membolehkan perkhidmatan restoran lebih cepat daripada biasa. Ia membuktikan bahawa menggunakan aplikasi layan diri tidak perlu menambah lebih ramai pelayan ke lantai untuk menawarkan perkhidmatan yang lebih baik (E.Lord,2017). Carta alir projek i-Oder QR code seperti dibawah.

3.3.2 CARTA ALIR PROJEK INOVASI I-ODER QR CODE MENU

A: TAKLIMAT

Ahli pangkaji telah membuat perbincangan bersama penyelia Puan Suriani binti Abdul Wahab.

B: TINJAUN ANALISIS KEPERLUAN

Satu tinjauan analisis keperluan terhadap i-Oder QR code telah dijalankan ke atas golongan sasaran iaitu pelanggan Nasi Kukus Aisyah

C: PENYEDIAAN PROPOSAL

Pihak pangkaji telah menyediakan satu proposal i-Oder QR code untuk diserahkan kepada DR. NOR HATIZAL BT AMARUL SHAH

D: PEMBANGUNAN PROTOTAIP, MODEL, ANTARA MUKA SISTEM QR CODE

Pembangunan prototaip, model dan antara muka system Qr Code dimulakan pada bulan Disember 2021

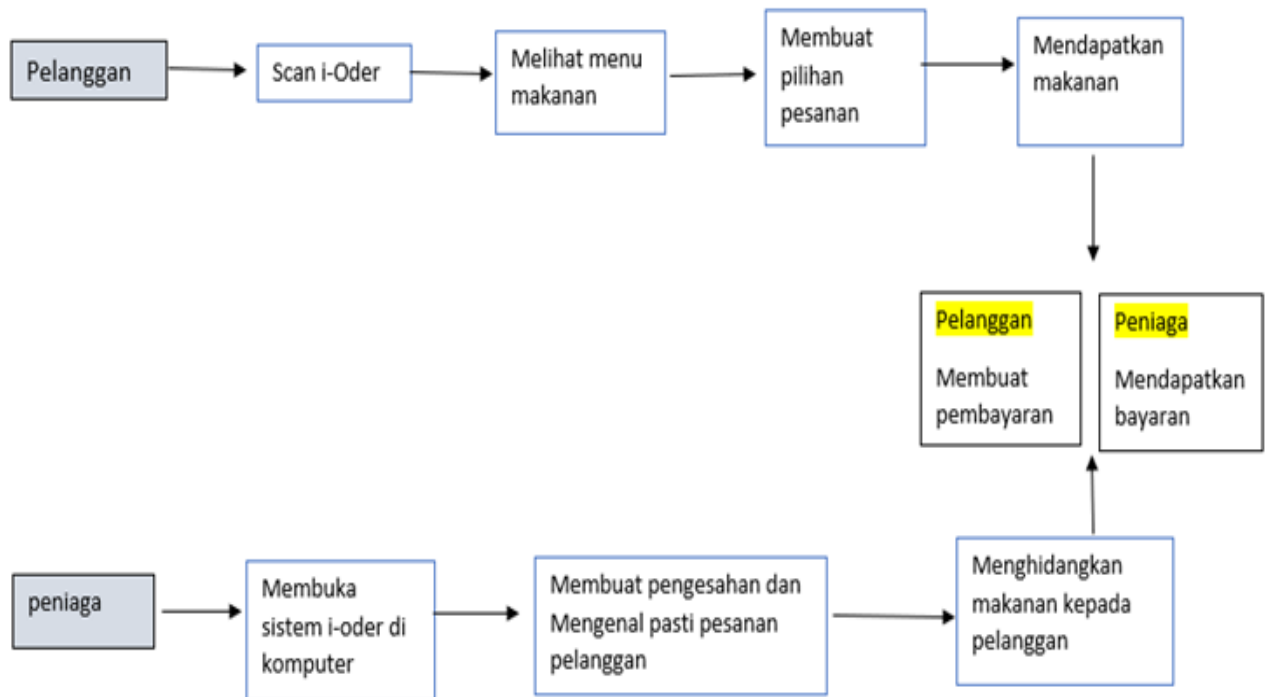
E: PENAMBAIKAN SISTEM i-ORDER QR CODE

Berdasarkan analisis dilakukan dan dapatan analisa digunakan untuk membuat penambahbaikan kepada system i-Oder Qr code

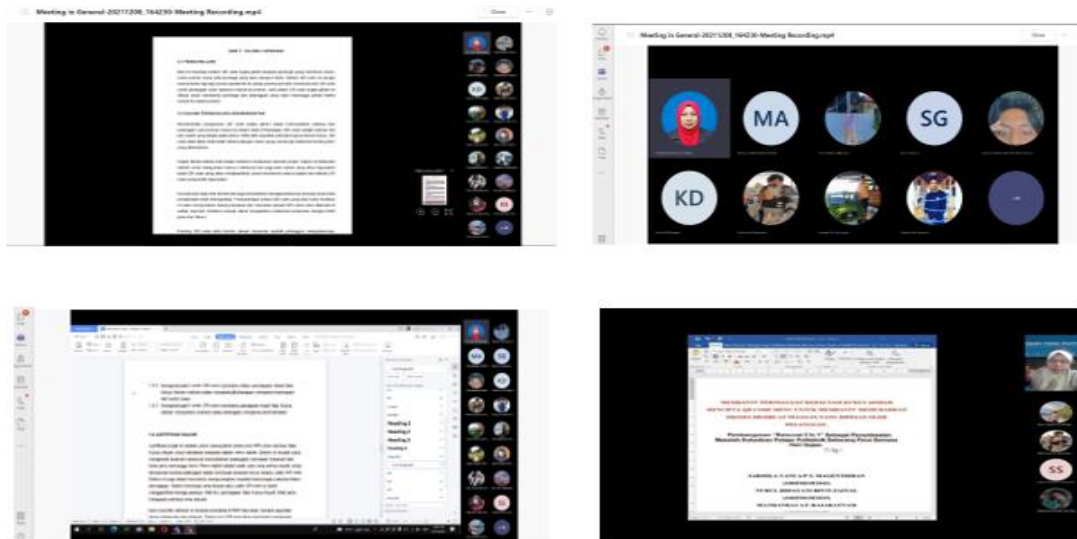
F: ANALISA

Dapatan tinjauan kebolegunaan telah mendapat 90% response positif daripada penguji dan cuba menambatkan di masa akan datang

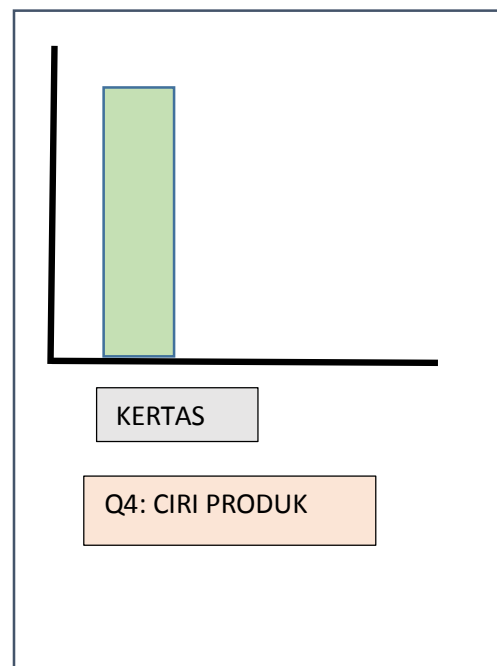
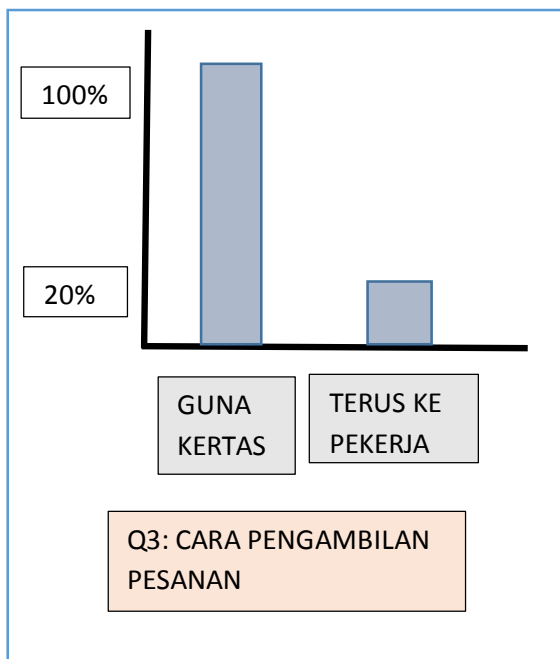
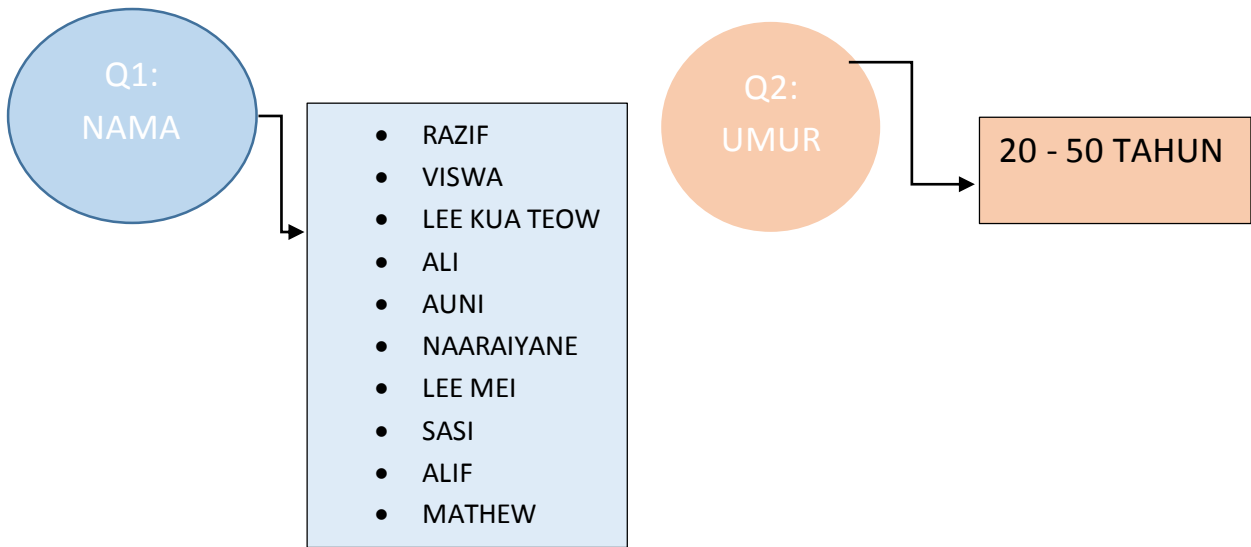
3.3.3 MEMBINA CARTA ALIR PROSES SISTEM I-ORDER QR CODE MENU

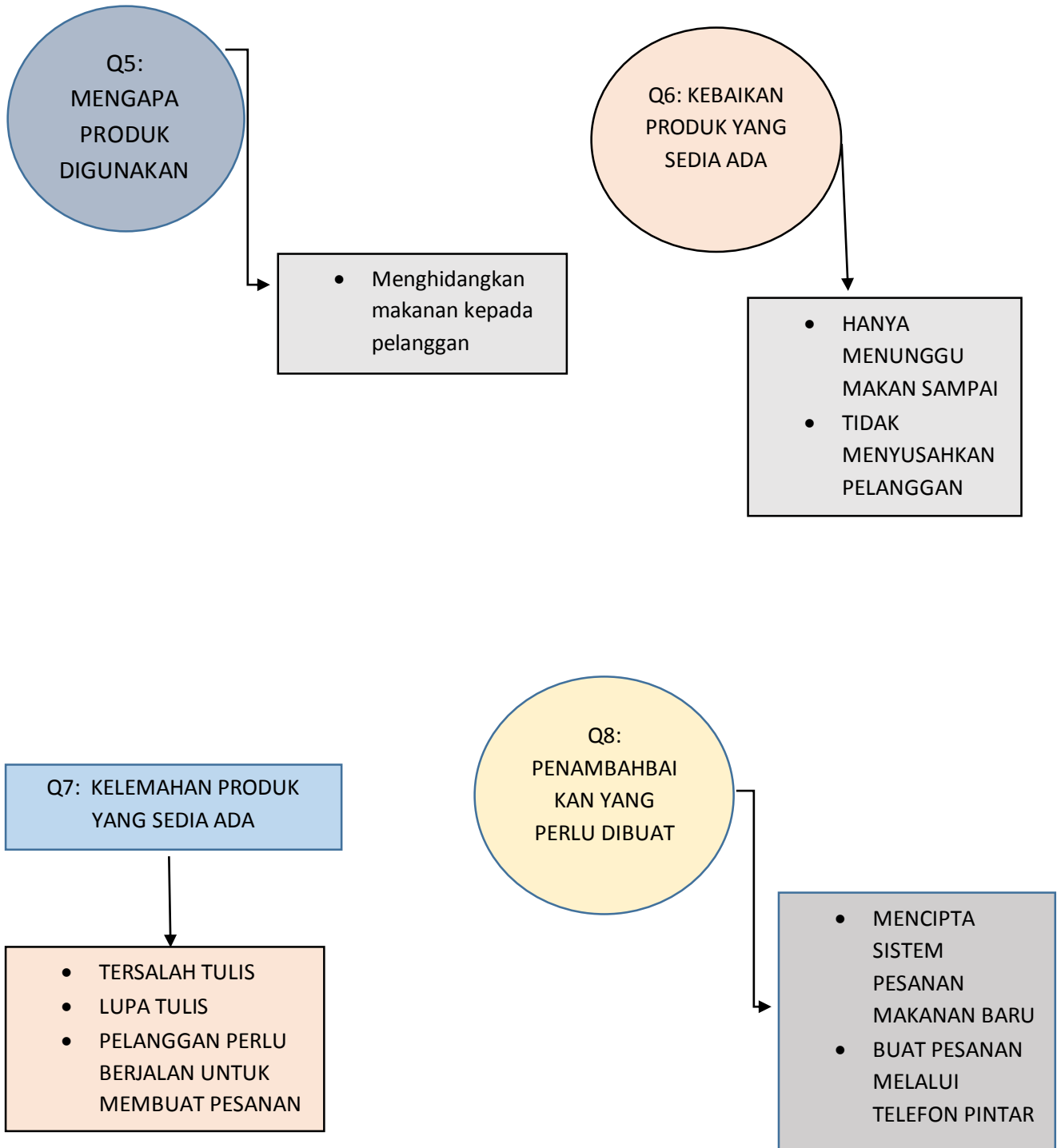


3.3.4 PERBINCANGAN TAJUK KAJIAN AHLI KUMPULAN BERSAMA PENYELIA

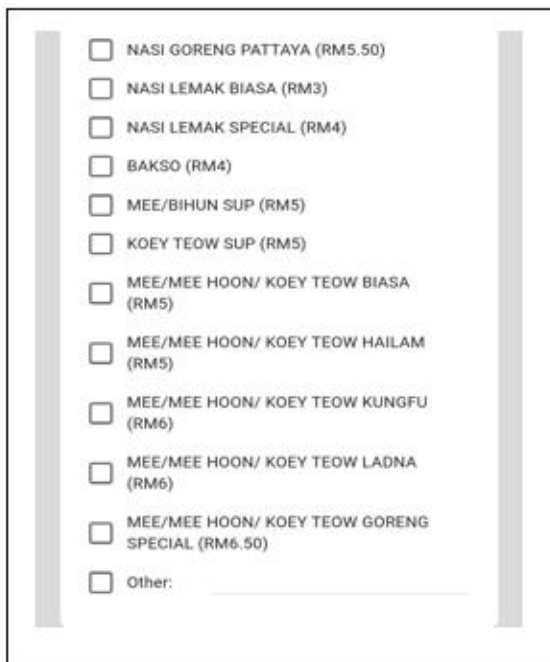


3.3.5 TINJAUAN ANALISIS KEPERLUAN






3.3.6 PEMBANGUNAN SISTEM I-ORDER QR CODE BLUEPRINT



- TEH 'O LAICI (RM1.80)
- BARLI AIS (RM 1.60)
- BARLI PANAS (RM 1.50)
- NESCAFE TARIK (RM 2.00)
- NESCAFE AIS (RM 2.50)
- MILO PANAS (RM 1.50)
- MILO AIS (RM1.80)
- SIRAP AIS (RM1.20)
- SIRAP BANDUNG AIS (RM1.40)
- SIRAP LIMAU AIS (RM 1.40)
- LIMAU PANAS (RM1.30)
- LIMAU AIS (RM1.40)
- CHOCOLATE AIS (RM2.50)
- JUS APPLE (RM4)
- JUS OREN (RM4)
- JUS CARROT (RM4)
- JUS NENAS (RM4)
- Other: _____

ADD ON (TAMBAHAN)



- NASI PUTIH (RM1.00)
- SAMBAL BELACAN (RM0.50)
- TELUR DADAR (RM1.00)
- TELUR MATA (RM1.50)
- AYAM BEREMPAH (RM1.50)
- SAMBAL (RM0.50)
- TELUR REBUS (RM0.50)
- IKAN BILIS (0.50)

PAYMENT
PEMBAYARAN

PLEASE SELECT A PAYMENT TYPE (SILA PILIH JENIS PEMBAYARAN)

MAKLUMAT PEMBAYARAN

PUBLIC BANK
Account No: **4806328640**
Account Holder: **NASI KURUS AISMAN**

011-22222222

ONLINE BANKING - <https://www.publicibank.com.my/State-Charges/Fees-Charges/>
(1) / 1Be-Online-Banking



- CASH - PAY AT COUNTER (BAYAR DI KAUNTER)
- Option 3

GIVE US YOUR FEEDBACK
MAKLUM BALAS PELANGGAN

Bagaimanakah anda menilai tahap kepuasan pelanggan?

- Baik
- Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Tidak baik

Bagaimana anda menilai tahap kebersihan restoran kami?

- Sangat baik
- Baik
- Memuaskan
- Kurang memuaskan

Bagaimana tahap kecukupan masa yang diambil untuk menyiapkan pesanan makanan?

- Sangat baik
- Baik
- Memuaskan
- Kurang memuaskan

WAZE

CLICK THE LINK BELOW FOR QUICKER NAVIGATION ROUTES.
(KLIK PAUTAN DI BAWAH UNTUK LALUAN NAVIGASI LEBIH CEPAT)

WAZE LINK

- <https://www.waze.com/en-GB/live-map>


GAMES

CLICK THE LINK BELOW MORE GAMES OPTION
(KLIK PAUTAN DI BAWAH LAGI PILIHAN PERMAINAN)

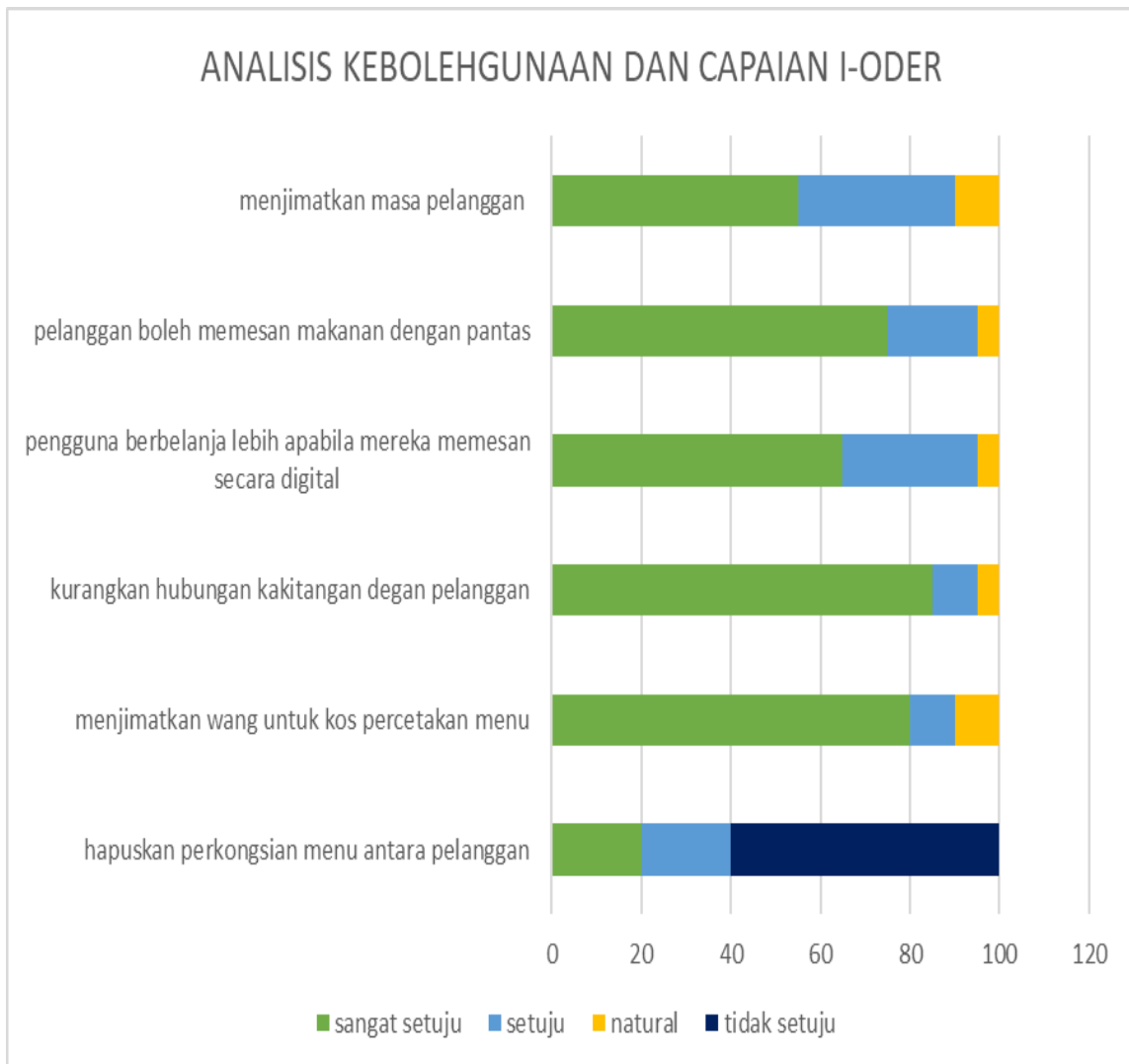
GAMES LINK

- <https://www.crazygames.com/t/connect>

3.3.7 PENAMBAHBAIKAN I-ORDER QR CODE

BIL	KELEMAHAN	PENAMBAHBAIKAN
1.	Bincang tentang muka surat yang keluar bila pelanggan scan QR code.	 <p data-bbox="1086 613 1294 636">NASI KUKUS AISHAH</p> <p data-bbox="991 712 1321 842">Muka surat untuk scan I-ORDER QR CODE telah berjaya cipta.</p>
2.	Betulkan jenis tulisan Format dalam kertas kerja 12. Tajuk 14, Arial.	Telah diperbaiki
3.	Lampiran dalam cetakan kertas hendaklah sama dengan lampiran dalam fail zip.	Dalam proses pengubahsuaian
4.	Pastikan ruang selang antara ayat pertama dan ayat kedua.	Dalam proses pengubahsuaian
5.	Betulkan tulisan bertindan dalam cetakan kertas kerja di muka surat depan.	Telah diperbaiki
6.	Tukarkan tulisan dari huruf kecil ke huruf besar di muka surat depan.	Telah diperbaiki
7.	Bincang tentang kertas kerja yang perlu atau tidak perlu buat bersama penyelia projek.	Pembatalan boleh dibuat sebelum pengesahan oleh pensyarah.

3.3.8 ANALISIS KEBOLEHGUNAAN DAN CAPAIAN I-ODER QR CODE



3.4 IMPAK PRODUK

Inovasi produk 'i-oder QR code menu' diperincikan kepada tiga (3) bentuk impak dari produk yang dihasilkan bagi menyelesaikan permasalahan kajian. Berikut adalah penjelasan impak mengikut sub topik perbincangan.

a) Impak Produk Terhadap Perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah

Penghasilan produk ini telah membantu Perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah dalam menarik perhatian dan minat pelanggan untuk singgah dan makan disebabkan penggunaan teknologi dan kemudahan yang menarik. Hal ini kerana, ia dapat memudahkan pelanggan membuat pesanan melalui telefon bimbit. Oleh itu, perniagaan dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan serta memberi tanggapan yang baik terhadap perniagaan.

b) Impak Produk Terhadap Masa

Penggunaan i-Oder QR code menu telah banyak membantu pekerja Syarikat Kedai Nasi Kukus Aishah ke arah penjimatan masa dari segi pemasaran dan proses pengambilan pesanan berbanding dengan keadaan sebelumnya. Sebelum ini, pekerja meluangkan lebih banyak masa untuk mendapatkan pesanan dari pelanggan. Namun, setelah wujudnya produk i-Oder QR code menu, pekerja dapat menjimatkan masa oleh kerana proses pengambilan pesanan hanya di buat melalui kaedah telefon bimbit dari pelanggan.

c) Impak Produk Terhadap Tenaga Pekerja

Penggunaan 'i-Oder QR code menu' telah membantu perniagaan ke arah penjimatan tenaga pekerja dari segi pengurusan penjimatan tenaga pekerja dari segi pengurusan pengambilan pesanan makanan. Berbanding dengan sebelum ini yang menyebabkan perniagaan Nasi Kukus Aishah terpaksa mengambil pekerja lagi. Hal ini kerana pelanggan terpaksa menunggu lama untuk mendapatkan pesanaan makanan. Oleh itu, dengan adanya i-Oder QR code menu perniagaan tidak memerlukan tenaga kerja yang banyak kerana pelanggan hanya perlu membuat pesanan makanan melalui pengembasan QR code berbanding sebelumnya yang memerlukan pekerja untuk menulis pesanan dari pelanggan.

3.5 RUMUSAN

Kesimpulannya, pada bab ini lebih memfokuskan tentang tahap keberkesanan produk kami iaitu 'i-Oder QR code'. Selain itu, pada bab ini juga, kami berjaya menghasilkan pelbagai analisis untuk memastikan produk ini diterima oleh para pengguna. Terdapat beberapa item yang perlu dianalisis dengan tepat untuk mengenal pasti keberkesanan produk. Akhir sekali, teknik dan keadah mengumpulkan data dan menganalisis data juga dibincangkan untuk memenuhi pemilihan metodologi yang tepat dan benar.

BAB 4: DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menerangkan tentang analisis projek perniagaan dan dapatan kajian iaitu menerangkan tentang pencapaian objektif kajian, kelebihan produk, kekurangan produk dan masalah dalam penghasilan produk. Uji kaji yang dijalankan melibatkan pencapaian objektif kajian satu, dua dan tiga. Seterusnya, ialah analisis kewangan untuk projek iaitu kos yang terlibat untuk membangunkan produk ini.

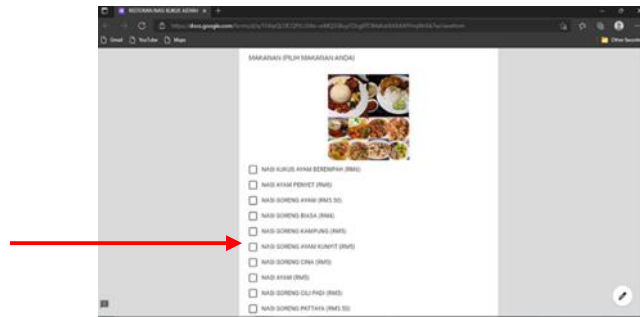
4.2 DAPATAN KAJIAN/PENGUJIAN

Dapatan objektif kajian i-Oder QR code yang disediakan oleh pengkaji memudahkan pekerja di kedai nasi kukus aishah untuk proses pengambilan pesanan pelanggan. Dengan itu, pekerja di Kedai Nasi Kukus Aishah dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan. Selain itu, system ini juga dapat menjimatkan masa pelanggan untuk membuat pesanan makanan lebih cepat dengan menggunakan kaedah pengimbasan QR code. Pelanggan boleh terus membuat pesanan tanpa menunggu pelayan datang. Dalam hasil kajian dapatan produk i-Oder QR code ini sangat membantu perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

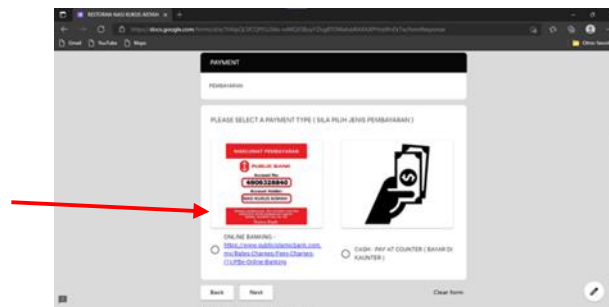
4.2.1 Pencapaian objektif kajian pertama mengenal pasti i-oder QR code membantu perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah mempercepatkan proses mengambil pesanan



Langkah pertama: Pelanggan hanya perlu menggunakan telefon pintar untuk membuat pengimbasan i-Oder. Sistem ini dapat mempercepatkan proses pengambilan pesanan makanan



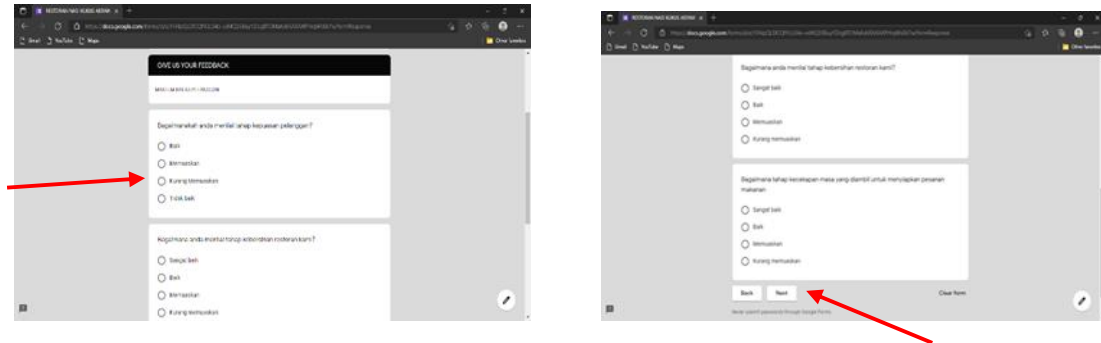
Langkah kedua: Pelanggan harus menekan pada kotak kecil itu untuk membuat pilihan makanan dan minuman



Langkah ketiga: Pelanggan boleh membuat pilihan untuk kaedah pembayaran sama ada pembayaran melalui online ataupun melalui tunai

Langkah-langkah tersebut dapat membuat pelanggan selesai menggunakan i-Oder QR code menu ini. Selain itu, langkah ini dapat membantu memudahkan proses perniagaan dalam membuat pesanan makanan.

4.2.2 Pencapaian objektif kedua dan ketiga mengenalpasti i-oder QR code membantu dalam perniagaan Kedai Nasi Kukus Aishah mengetahui maklum balas pelanggan mengenai kecekapan dari sudut masa dan perkhidmatan.



Langkah 4: Setelah membuat pembayaran, pelanggan dapat membuat maklum balas mengenai kecekapan dari sudut masa dan dari segi kecekapan perniagaan. Dengan itu, perniagaan dapat membuat penambahbaikan bagi memenuhi tahap kepuasan pelanggan.

4.3 PERBINCANGAN (KELEBIHAN, KEKURANGAN, MASALAH YANG DIHADAPI KETIKA MEMBANGUNKAN PRODUK)

4.3.1 KELEBIHAN PRODUK

Dari hasil perbincangan kajian, dengan menggunakan kaedah “i-Oder QR Code” ini, keperluan utama dalam sistem pesanan makanan dapat dikenalpasti dan dapat digunakan sepenuhnya oleh pelanggan Kedai Nasi Kukus Aishah. Diharapkan sistem ini berfaedah untuk pelanggan supaya mudah membuat pesanan makanan dengan lebih cepat. i-Oder QR code ini juga dapat digunakan untuk mengenalpasti maklum balas tentang tahap kepuasan pelanggan. Oleh itu, perniagaan dapat membuat penambahbaikan berdasarkan maklum balas yang dibuat oleh pelanggan bagi memenuhi tahap kepuasan. Sistem ini juga dapat menarik perhatian pelanggan disebabkan sistem teknologi yang canggih, i-Oder QR code ini hanya menggunakan telefon pintar untuk membuat pengimbasan code. Hal ini memudahkan pelanggan

kerana pada zaman kini teknologi amat berguna kepada kita dan harus mempunyai telefon pintar untuk memudahkan kerja harian. Seterusnya, kaedah pengimbasan sangat berguna tambah lagi pada hari ini kerana kerajaan membolehkan pelanggan untuk makan di kedai. Jadi bagi mengelakkan sentuhan atau jarak sosial, penggunaan kaedah QR code menu ini sangat membantu pelanggan mendapatkan pesanan tanpa perlu bersentuhan. Di samping itu, sistem ini hanya di paparkan di kertas kerana bagi memudahkan pelanggan untuk menyimpan QR code tersebut dan mudah dibawa ke mana saja. Penggunaan seperti ini memudahkan pelanggan membuat pesanan terlebih dahulu sebelum datang ke kedai bagi menjimatkan masa pelanggan yang kesibukkan atau ingin membuat pesanan secara 'self pickup'. Selain itu, sistem i-Oder QR code menu ini mempunyai paparan yang sangat berfaedah dan berguna untuk pelanggan seperti menu makanan, maklum balas perkhidmatan, waze untuk maklumat jalan raya dan link permainan dalam talian sementara menunggu makanan sampai.

4.3.2 KELEMAHAN PRODUK

Kelemahan produk i-Oder QR code ini ialah pengguna yang berumur seperti warga tua yang tidak tahu menggunakan telefon pintar untuk membuat pengimbasan QR code. Hal ini menyukarkan pelanggan untuk membuat pesanan makanan disebabkan tidak tahu menggunakan teknologi masa kini. Selain itu, sistem QR Code menu ini perlu dijaga bagi mengelakkan kerosakan kepada code tersebut supaya telefon pintar dapat membuat pengimbasan. QR code yang digunakan harus jelas kerana pengimbasan hanya akan berjaya dilakukan jika code yang di imbas jelas dan tidak mengalami kerosakan pada halaman depan. Seterusnya, pengguna yang tidak mempunyai data internet juga tidak dapat membuat pengimbasan QR code menu ini kerana QR code ini hanya dapat diimbas menggunakan data internet. Selain itu, sistem QR code ini tidak mempunyai halaman untuk menulis sebarang masalah hanya dapat membuat maklum balas menggunakan pilihan jawapan yang disediakan. Hal ini menyukarkan pelanggan untuk memberitahu perniagaan mengenai tahap kepuasan atau sebarang masalah yang dihadapi oleh mereka.

4.3.3 MASALAH YANG DIHADAPI KETIKA MEMBANGUNKAN PRODUK

Masalah yang dihadapi oleh pengkaji ketika perancangan produk dibuat ialah perbincangan sukar dilakukan secara bersemuka disebabkan jarak yg jauh dari tempat kediaman masing-masing. Jadi perbincangan mengenai produk harus dijalankan secara online melalui kemudahan media sosial. Selain itu, perbincangan secara online seperti perbincangan melalui Microsoft Teams memerlukan kelajuan internet yang bagus bagi mengelakkan masalah komunikasi. Jadi sesetengah tempat mengalami cuaca yang kurang baik menyebabkan kelajuan internet yang kurang memuaskan. Hal ini menyebabkan perbincangan secara online mengalami gangguan dan tidak dapat dijalankan seperti biasa. Selain itu, produk yang dihasilkan mengambil masa yang lama kerana setiap pengkaji tidak mempunyai pengalaman atau pengetahuan mengenai QR code menu ini. Di sebabkan itu, QR code yang dihasilkan mengambil masa yang lama untuk diguna pakai oleh perniagaan

4.4 KOS YANG TERLIBAT

Penciptaan sistem i-Oder QR code menu ini tidak melibatkan sebarang kos untuk memenuhi objektif kajian projek. Pelanggan hanya perlu membuat pengimbasan QR code yang terpapar di perniagaan tersebut.

KEPERLUAN	KOS (RM)
Cetak kertas atau template QR code	RM50

4.5 RUMUSAN

Kesimpulannya, bab ini membincangkan mengenai dapatan kajian perbincangan serta kos yang terlibat mengenai i-Oder QR code menu. Bab ini juga menerangkan tentang kelebihan, kekurangan dan masalah yang dihadapi semasa proses kajian i-Oder QR code ini dijalankan. Jadi penghasilan QR code yang diciptakan sebagai perkhidmatan percuma untuk digunakan oleh pelanggan Kedai Nasi Kukus Aishah amat membantu proses pengambilan pesanan dan mudah untuk membuat pesanan di mana sahaja disebabkan QR code yang dihasilkan hanya menggunakan kertas yang di cetak.

BAB 5: KESIMPULAN

5.1 PENDAHULUAN

Bab ini membincangkan mengenai kesimpulan dan cadangan hasil kajian Reka Bentuk projek membantu menyelesaikan masalah Nasi Kukus Aishah yang telah dijalankan. Bab ini merangkumi kesimpulan dari keseluruhan projek berdasarkan beberapa bahagian yang merangkumi ringkasan kajian. Bahagian pertama adalah ringkasan kajian yang menjelaskan ringkasan kajian yang dilakukan meliputi pernyataan masalah, tujuan kajian, justifikasi kajian, lokasi kajian serta skop kajian. Seterusnya bahagian yang kedua membuat kajian terdahulu mempercepatkan proses pengambilan pesanan, maklum balas pelanggan mengenai kecekapan dari sudut masa dan maklum balas pelanggan mengenai perkhidmatan. Dalam bahagian terakhir, tumpuan diberikan kepada implikasi kajian hasil daripada cadangan sebelum menutup bahagian ini dengan membuat rumusan berkaitan keseluruhan perbincangan dalam bab 5 ini. Ia juga merangkumi kesimpulan keseluruhan penghasilan produk i-Oder QR code.

5.2 KESIMPULAN

Penggunaan kaedah i-Oder QR code mempunyai kelebihan dan memudahkan pelanggan untuk membuat pesanan makanan. Produk i-Oder QR code ini diciptakan untuk membantu masalah yang dihadapi oleh Kedai Nasi Kukus Aishah. Produk ini juga mempunyai kelebihan untuk memudahkan sistem pengurusan kerja serta mampu mengetahui maklum balas daripada pelanggan. Oleh itu kedai Nasi Kukus Aishah dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dengan maklum balas tersebut.

5.3 CADANGAN

Produk ini mempunyai banyak kelebihan dan berkesan membantu pelanggan dan penjual dalam proses perniagaan dengan harga yang berpatutan dan mampu dimiliki. Antara kelemahan yang perlu diatasi adalah sesetengah pelanggan mungkin tidak

biasa dengan cara menggunakan i-Oder QR code, terutamanya jika anda melayani sesetengah pelanggan yang kurang arif teknologi. Ini boleh diatasi dengan menyiarkan arahan yang berguna untuk pengguna Android and ios atau dengan menawarkan bantuan dan menu fizikal kepada sesiapa sahaja yang memintanya. Selain daripada itu, pelanggan yang mengimbas i-Oder QR code mungkin kehilangan sambungan internet dan mungkin tidak dapat masuk dalam system. Situasi ini boleh diatasi dengan menyimpan telefon sandaran untuk akses pelanggan atau menyediakan perkhidmatan luar talian kepada mereka.

5.4 LIMITASI PROJEK

Kajian yang kami lakukan ini bertujuan membincangkan dan membuat kajian mengenai masalah perniagaan dan mencari jalan penyelesaian. Maka kami telah mencipta produk iaitu 'i-Oder' QR code menu yang berfungsi sebagai sistem pengambilan pesanan makanan yang canggih dan mudah digunakan oleh pelanggan iaitu hanya perlu membuat pengimbasan QR code sahaja. Hal ini juga amat membantu perniagaan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

5.5 RUMUSAN

Secara dasarnya kajian ini membincangkan mengenai penghasilan produk inovasi i-Oder QR code yang dibangunkan untuk kegunaan kedai Nasi Kukus Aishah. Kajian ini mempunyai bab yang membincangkan mengenai latar belakang, pernyataan masalah, objektif, justifikasi dan skop kajian iaitu bab satu. Bab kedua berbincang tentang perkembangan kajian dan proses pengambilan pesanan dari pelanggan dengan menggunakan scan i-Oder QR code. Bab tiga menerangkan tentang analisis projek perniagaan dan dapatan kajian. Dalam bab yang Seterus iaitu bab 4 menerangkan tentang dapatan kajian, kelebihan produk, kekurangan produk, masalah dalam penghasilan produk. Akhir sekali dalam bab yang kelima merangkumi kesimpulan dari keseluruhan projek dan cadangan serta penambahbaikan yang dilakukan.

RUJUKAN

Maklumat	APA
Nama pengarang	Marret
(Tahun penerbitan)	(2020)
Judul	Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer
Retrieved (atau Muat turun ada)- tarikh bahan diakses	28 December, 2021
Daripada URL	https://media.neliti.com/media/publications/340248- implementasi-qr-code-untuk-efisiensi-wak- 21d65b7a.pdf

Marret (2020), Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer

[https://media.neliti.com/media/publications/340248-
implementasi-qr-code-untuk-
efisiensi-wak-21d65b7a.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/340248-implementasi-qr-code-untuk-efisiensi-wak-21d65b7a.pdf)

Nama pengarang	Trupthi B, Rakshitha Raj R, J B Akshaya, Srilaxmi
(Tahun penerbitan)	(2019)
Judul	Online Food Ordering System
Retrieved (atau Muat turun ada)- tarikh bahan diakses	29 December, 2021
Daripada URL	https://www.ijrte.org/wp- content/uploads/papers/v8i2S3/B11560782S319.pdf

Trupthi B, Rakshitha Raj R, July 2019 J B Akshaya, Srilaxmi , Online Food Oredering System

<https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i2S3/B11560782S319.pdf>

Nama pengarang	S. Tiwari
(Tahun penerbitan)	(2016)
Judul	An introduction to QR code technology
Retrieved (atau Muat turun ada)- tarikh bahan diakses	29 December, 2021
Daripada URL	http://bios.sinergis.org/index.php/bios/article/view/7

S. Tiwari, (2016) "An introduction to QR code technology,"

<http://bios.sinergis.org/index.php/bios/article/view/7>