

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Sistem informasi dan teknologi ini sudah banyak diterapkan di industri makanan dan minuman. hal ini berdampak positif di industri makanan bahkan pada masa pandemi, dampak positif tersebut karena sebagian besar pengusaha restoran sudah berinvestasi pada teknologi. Hal ini dikarenakan pengusaha restoran cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi di bidang industri, berhubungan dengan persaingan yang sangat besar, selain itu pengusaha juga mendapat keuntungan dan manfaat lain yang didapatkan dari menerapkan teknologi baru ini. Dengan menggunakan teknologi ini perusahaan restoran menjadi lebih baik dalam melayani pelanggannya.

Peningkatan kualitas makanan dan pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang berkorelasi dengan daya saing. Untuk mengurangi biaya, meningkatkan nilai, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan menggunakan berbagai teknologi swalayan (SST) untuk meningkatkan penjualan. (Orel dan Kara, 2013). Proses pemesanan makanan secara konvensional dan manual dinilai memakan waktu dan membuka kemungkinan miskomunikasi akibat human error. kualitas layanan

dan kepuasan pelanggan saling berhubungan erat, Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dan dimaksimalkan agar dapat bertahan dan selalu menjadi pilihan konsumen. (Sembiring, Suharyono & Kusumawati, 2014).

Teknologi yang membolehkan konsumen untuk memberikan layanan independen tanpa campur tangan karyawan secara langsung disebut sebagai konsep self service technology (Meuter, 2000). Self Service Technologies (SST) diharapkan mampu mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam hal pelayanan sehingga menjadikan pelayanan lebih efektif. SST ini juga dimaksudkan untuk mengurangi jumlah pegawai yang harus ditanggung oleh manajemen dan dapat meminimalisir penumpukan antrian pelanggan. SST ini dapat melakukan beberapa operasi kasir secara bersamaan, termasuk memesan, membayar, dan menerima pesanan semuanya di satu tempat.

Perusahaan Restoran Mie Gacoan adalah perusahaan dari PT Pesta Pora Abadi yang menawarkan makanan ramen pedes dan minuman. Proses bisnis yang saat ini digunakan yaitu dengan menyediakan tablet khusus karyawan kasir yang mengatur pesanan pelanggan. Restoran Mie Gacoan sering terjadi antrian pada saat melakukan pemesanan di kasir dikarenakan banyaknya konsumen dan kasir Restoran hanya memiliki satu yang membuat terjadinya penumpukan pelanggan di satu kasir dan bisa salah dalam penginputan pesanan maka perlu dibangun sebuah aplikasi yang dapat memberikan layanan secara mandiri yaitu dengan menggunakan konsep Self Service Technology yang mampu memudahkan pelanggan dalam melakukan pesanan yang merinci pada menu yang disajikan oleh Restoran sehingga

pelanggan dapat dengan mudah memesan makanan dan minuman tanpa harus antri panjang ke konter kasir, aplikasi ini di khususkan untuk pemesanan ditempat. Berdasarkan penjelasan di atas, sistem informasi dibutuhkan untuk mempermudah sistem manajemen Perusahaan Mie Gacoan tersebut. Oleh karena itu penulis membuat aplikasi untuk memudahkan dalam melakukan pesanan makanan dan minuman di Restoran Mie Gacoan dengan metode penelitian berjudul "Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Makanan Dan Minuman Menggunakan Konsep Self Service Technology"

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya adalah:

1. Prosedur pemesanan makanan dan minuman yang ada tersedia di Mie Gacoan tergolong kurang efisien dikarenakan pelanggan harus menemui kasir untuk memesan dan apabila ada penumpukan pelanggan, pelanggan harus mengantri lama. Agar tidak terjadi penumpukan, maka harus ada penambahan kasir untuk menjaga kenyamanan pelanggan. Hal ini kurang efisien bagi pemilik usaha.
2. Penggunaan Self Service Technologies (SST) yang sudah ada di restoran Gacoan belum sepenuhnya efektif, karena konsumen harus melakukan pesanan melalui kasir dan masih sering terjadi kesalahan dalam pelayanan. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di rumah makan Gacoan.

1.3 Ruang lingkup

1. Penelitian ini membuat prototype pemesanan makanan dan minuman khusus untuk pesanan ditempat tidak termasuk pesanan ojol
2. Sistem ini menampilkan menu makanan dan minuman secara detail untuk pelanggan yang mau melakukan pemesanan di tempat di Restoran Mie Gacoan
3. Sistem ini memiliki hak akses setiap level penggunanya

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana membuat rancangan sistem informasi yang memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan makanan dan minuman dengan memakai konsep Teknologi Self Service di Restoran Mie Gacoan?
2. Bagaimana implementasi aplikasi layanan berbasis website dengan memakai konsep Self Service Teknologi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan pemesanan makanan dan minuman yang menampilkan produk secara spesifik di dalam aplikasi website. yang membuat pelanggan mudah dalam pemesanan.
2. Mengimplementasikan aplikasi layanan berbasis website pada sistem informasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis :

Penelitian ini diharapkan harus memberikan kontribusi, khususnya di bidang teknologi informasi yaitu membuat inovasi penggunaan teknologi self service dalam meningkatkan kepuasan pelanggan restoran.

Manfaat perusahaan :

Penelitian ini menghasilkan usulan untuk perusahaan Restoran Mie Gacoan yang dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu masukan dalam membuat inovasi terhadap perancangan teknologi self service sehingga dapat menjadikan salah satu solusi dalam melayani pesanan pelanggan.