

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut (Mega Wisesa & Qomariah, 2021) Bisnis makanan adalah salah satu bisnis yang digemari saat ini. beberapa bisnis makanan yang diminati oleh orang-orang yaitu rumah makan, warung, dan kafe. Kafe adalah sebuah restoran yang mengutamakan penyajian tempat yang nyaman untuk berbincang-bincang dengan orang lain atau untuk beristirahat sembari menikmati hidangan yang telah dipilih. Menurut survey dari Google Trend sejak tahun 2011 tren kafe di Indonesia selalu mengalami peningkatan. Seringnya kafe digunakan sebagai tempat berkumpul oleh para pemuda menyebabkan peluang bisnis ini mengalami perkembangan setiap tahunnya. Mulai dari kafe yang mengusung konsep tradisional, hingga kafe modern yang sudah terintegrasi dengan sistem. Tren kafe ini pernah mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021 hal ini disebabkan oleh merebaknya virus Covid-19 di dunia sehingga pemerintah mulai menerapkan PPKM yang membatasi kegiatan masyarakat di luar rumah. Setelah aturan dilonggarkan tren kafe mulai naik kembali.

Menurut (Michael Christian, 2019) berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia untuk usaha mikro dan kecil pada tahun 2016-2017 menunjukkan angka yang meningkat. Peningkatan ini memiliki arti bahwa orang masih sangat tertarik untuk memulai usaha, terutama usaha kecil di Indonesia. Munculnya restoran dengan konsep baru sebagai akibat dari tren makanan dan minuman yang berkembang seperti ekonomi kolaboratif yang memaksimalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam bentuk aplikasi telah membantu membentuk bisnis grosir yang berkembang di Indonesia.

Dari jurnal yang ditulis oleh (Yulianto dkk., 2021) *Point of Sales system* sangat bermanfaat untuk restoran atau kafe diantaranya yaitu, dengan adanya sistem POS pihak restoran dapat mendata secara rinci seluruh kegiatan transaksi. Selain itu dengan adanya sistem POS pihak pengelola restoran mendapatkan laporan singkat jika dibutuhkan dalam periode tertentu. Selain itu sistem POS juga dapat mempersingkat waktu transaksi dengan pelanggan. Dengan adanya sistem POS

kegiatan menjadi lebih terawasi sehingga dapat mengurangi tingkat kecurangan yang dilakukan oleh karyawan.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, cukup marak kafe yang mulai menerapkan atau memanfaatkan sebuah sistem yang terintegrasi dengan aplikasi digital. Baik itu untuk kegiatan internal kafe maupun operasional. Rinto (2021) seorang manajer operasional di Chawaa Cafe mengatakan bahwa Chawaa Cafe adalah sebuah tempat makan dengan konsep *café* dan *resto* yang sudah berdiri di Bandung pada tanggal 10 September 2019. Meskipun proses pencatatan kafe tersebut sudah menggunakan Microsoft Excel namun masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh kafe tersebut. Kemudian pegawai yang bekerja di Chawaa Cafe terdapat delapan orang yang mengurus operasional sehari-hari kafe seperti kasir, dapur, gudang, dan bar. Selain itu terdapat satu orang yang mengurus keuangan dan satu orang sebagai manajer.

Dari keterangan yang diberikan oleh Rinto (2021), ada beberapa masalah yang pernah dialami Ketika melakukan kegiatan operasional diantaranya yaitu masalah pemesanan. Pembayaran di Chawaa Café masih terpisah-pisah pada pemesanan di meja yang sama. Selain itu ketika memesan menu makanan, pelayan harus menginformasikan ke pelanggan mengenai menu yang sudah habis. Selanjutnya sering terjadi kesalahan pengiriman menu makanan ke pelanggan. Kemudian ketika membayar pesanan secara tunai pernah terjadi kesalahan dalam mencatat pembayaran pelanggan sehingga harus ada penyesuaian kembali antara *bill* dan pesanan yang terjual.

Dari Jurnal yang ditulis oleh (Damayanti dkk., 2020) merekomendasikan kepada UMKM dari bidang kuliner dan industri pelayanan untuk menggunakan sistem *point of sales* karena sebagian besar responden lebih memilih menggunakan sistem *point of sales* dalam bisnis mereka. Pengadopsian sistem *point of sales* disarankan diadopsi pada saat tahap pengembangan bisnis sekitar 1 sampai 5 tahun. peneliti merekomendasikan untuk UMKM mulai menggunakan sistem *point of sales* pada tahap *small-sized business* karena pendapatan perusahaan lebih stabil dan tidak terlalu mengganggu profit dari bisnis.

Dari Jurnal yang dilakukan oleh (Yulianto dkk., 2021) Dengan menggunakan aplikasi MOKA POS dinilai dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama dalam bidang pelayanan. Pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih cepat, selain itu dengan diterapkannya MOKA POS dapat memantau kinerja karyawan sehingga menjadi disiplin dalam pengerjaan tugasnya.

Pada Jurnal yang dilakukan oleh (Tran dkk., 2017) sudah sangat jelas jika sebuah restoran harus dapat memantau semua proses pada kegiatan operasional. Hal itu termasuk data pelanggan, pesanan pelanggan, dan bahan makanan yang digunakan pada suatu menu. Pada tempat penelitian yang dilakukan mereka sudah menerapkan hal-hal tersebut dengan sangat baik dengan menggunakan sistem point of sales yang telah disesuaikan dengan kebutuhan restoran dan kebutuhan pelanggan. Selain itu fitur pemberitahuan kepada staff sangatlah bermanfaat dan dapat dijadikan standar.

Dari Jurnal yang ditulis oleh (Alt, 2021) mengenai pengembangan dan implikasi transformasi digital pada industry restoran mengatakan jika layanan digital sudah merambah ke industry restoran. Layanan digital dapat digunakan oleh restoran yang sudah besar ataupun masih kecil. Layanan digital memiliki banya penwaran yang sangat mendukung area *front of house* yaitu melayani pelanggan dan *back of house* yang berarti mengurus masalah dapur dan manajemen restoran.

Berdasarkan data yang berhasil didapat (Iarpi, n.d) dan (Hugaf, n.d) mengenai jasa pengembangan aplikasi sistem point of sales. perusahaan mengeluarkan biaya 4 juta - 200 juta tergantung dari tingkat kerumitan aplikasi yang dibuat. Untuk fitur dasar yang diperoleh ketika menggunakan jasa pembuatan aplikasi untuk point of sales diantaranya Mencatat Penjualan Harian, Kelola Inventory, Kelola penjualan dengan banyak outlet, dan cetak struk. Selain itu berdasarkan (K, Muzammil, 2021), biaya jasa pembuatan aplikasi restoran berkisar diantara \$2.000-\$8.000 atau setara dengan 30-120 juta rupiah untuk fitur dasar seperti pesan online. jika keperluannya untuk perusahaan multinasional yang memiliki banyak cabang biaya pengembangannya berkisar diantara \$20.000-\$40.000 atau setara dengan 300 juta-600 juta rupiah dengan tambahan fitur seperti daftar harga, jam buka, reservasi secara daring, dan tambahan lainnya.

Dengan hasil yang didapatkan maka dapat dikatakan harga yang ditawarkan oleh jasa pengembang aplikasi kepada pelaku usaha Chawaa Cafe cukup mahal. Maka dari itu tugas akhir ini dibuat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Dengan hasil dari data yang didapatkan dapat dikatakan jika membuat sistem *point of sales* di Chawaa café diharapkan dapat dilakukan untuk mengatasi atau masalah-masalah yang terjadi.

Atas dasar tersebut penulis menyusun tugas akhir dengan judul “Penerapan Sistem *Point of Sales* Berbasis Website dalam *Food and Beverages* Terintegrasi” untuk merancang sebuah sistem yang dapat membantu permasalahan yang ada di Chawaa Cafe.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Fitur apa yang perlu dibuat untuk menyelesaikan masalah pada proses pelayanan agar dapat meminimalisir kesalahan pada saat mengirim pesan?
- b. Fitur apa yang perlu dibuat untuk meminimalisir kesalahan dalam mencatat pesanan pelanggan?
- c. Fitur apa yang diperlukan untuk menghindari pembayaran terpisah ketika ada pelanggan baru yang memesan menu makanan?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Merancang fitur yang dapat membantu karyawan dapur untuk mengurangi kesalahan dalam membuat menu makanan yang telah dipesan oleh pelanggan,
- b. Merancang fitur pemesanan menu makanan agar mempermudah karyawan dalam menginputkan pesanan menu makan,
- c. Merancang fitur yang dapat membantu menggabungkan pesanan yang dipesan dalam meja yang sama dalam waktu berbeda.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada perancangan fitur sistem *point of sales* Chawaa Café.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Chawaa Cafe, penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas dari operasional perusahaan. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Chawaa cafe dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam bidang *Food and Beverage*, penelitian ini dapat bermanfaat dalam melihat efektivitas sistem *point of sales* pada sebuah restoran.