BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi memainkan peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan organisasi serta meningkatkan efektivitas operasional. Dalam konteks persaingan bisnis yang kian kompetitif, teknologi informasi telah menjadi pilar utama untuk mendongkrak produktivitas dan memperkuat daya saing usaha. Transformasi digital memungkinkan pengembangan strategi bisnis yang lebih inovatif dan responsif. Selain itu, penerapan sistem digital dalam organisasi memiliki dampak positif terhadap kinerja sumber daya manusia, yang ditunjang langsung dengan adanya perkembangan teknologi yang mempermudah dan mempercepat pelaksanaan tugas mereka (Adiastri, 2024).

Integrasi teknologi digital dalam sektor kuliner, khususnya pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Mengalami pertumbuhan yang pesat, seiring meningkatnya penggunaan perangkat lunak pemesanan berbasis mobile handphone. Teknologi ini berkontribusi dalam memperluas jangkauan pelanggan, meningkatkan volume penjualan, dan mengurangi jumlah tenaga kerja manual yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dalam melayani konsumen (Putra dkk., 2024). Salah satu inovasi yang menonjol merupakan pemanfaatan web menu dan kode QR, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi proses pemesanan makanan di rumah makan. Inovasi ini dilakukan bukan mengubah pengalaman pelanggan saja tetapi, dapat menyempurnakan sistem operasional internal rumah makan.

Sebelum implementasi teknologi ini, pelaku usaha perlu mengubah sistem yang berjalan mereka untuk memenuhi kemajuan teknologi. Sebagian besar pelaku usaha dibidang kuliner telah meninggalkan metode pemesanan

konvensional, seperti menulis pesanan di nota atau memesan secara mandiri di kasir yang memakan waktu lama, meskipun masih terdapat beberapa pelaku usaha yang lambat dalam mengadopsi perubahan tersebut. Oleh karena itu, penerapan web menu dan kode QR dipandang sebagai transformasi krusial dalam rantai proses bisnis kuliner, sehingga dengan melalui penggunaan menu web dan kode QR merupakan salah satu perubahan dalam proses bisnis, terutama dalam bisnis kuliner. Pemesanan menu adalah serangkaian proses yang menjembatani produk hingga sampai ke tangan pelanggan (Aprilia dkk., 2024).

Menurut (Akbar, 2023) mengatakan bahwa masih banyak para pelaku usaha yang menggunakan metode pelayanan konvensional, yang pada situasi nyata yang dilakukan menyita waktu dan tidak efisien. Untuk mengatasi hal tersebut, pemanfaatan sistem informasi berbasis website menjadi solusi yang baik. Penerapan metode waterfall dalam pengembangan sistem informasi penjualan dan pengelolaan stok terbukti mampu mempercepat layanan serta meminimalkan kesalahan pencatatan. Sistem ini juga memungkinkan pemilik usaha untuk mengelola data secara lebih akurat dan menyusun laporan pemesanan, penjualan, dan pendapatan secara sistematis.

Proses pemesanan pada rumah makan adalah satu hal penting dalam menjalankan bisnis kuliner, karena rumah makan yang ingin memiliki persepsi yang baik wajib mempunyai pelayanan yang cepat, ramah, dan baik yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Salah satu contoh situasi rumah makan yang sedang mengalami keramaian dengan berdatangan konsumen yang tidak dapat diprediksi, maka staf rumah makan akan dituntut untuk bekerja lebih keras untuk melayani pelanggan secara cepat dan ramah dalam mengantarkan atau menerima pesanan pelanggan. Dengan memiliki tuntutan yang di luar kapasitas melayani pelanggan, terkadang pelayan akan merasa kehilangan konsentrasi yang

mengakibatkan kesalahan dalam mencatat pesanan atau mengantar pesanan pelanggan, sehingga hal ini dapat merusak citra perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh pemilik usaha. Semakin banyaknya tuntutan kerja dalam melayani yang melebihi kapasitas pelayan, maka pihak restoran sangat membutuhkan atau harus menambah staf untuk melayani para pelanggan, sehingga rumah makan harus mengeluarkan dana yang lebih besar untuk menggaji para pelayan. Untuk itu, perlu adanya sistem yang dapat mengubah sistem pemesanan makanan yang masih secara manual pada restoran yang kurang efektif dan efisien pada kinerja restoran yang akan diberikan.

Perkembangan web menu dan kode QR menjadi respon atas perubahan perilaku konsumen yang menginginkan pelayanan yang cepat. Pemanfaatan kode QR di meja restoran memungkinkan pelanggan mengakses daftar menu digital, memilih dan memesan makanan secara mandiri tanpa interaksi langsung dengan staff. Langkah ini dapat menghemat waktu tunggu dan mengurangi resiko kesalahan komunikasi antara karyawan dan pelanggan, contoh kesalahannya seperti salah dalam mencatat pesanan pelanggan (Suharianto dkk., 2020).

Meskipun demikian, tantangan implementasi mencakup keterbatasan akses teknologi oleh sebagian pelanggan dan keterbatasan jaringan internet yang tidak mendukung. Selain itu, adapun tantangan dalam implementasi teknologi, yaitu masih banyak sebagian pelanggan yang lebih nyaman menggunakan menu fisik. Sehingga diperlukan edukasi kepada pelanggan yang belum terbiasa serta dukungan infrastruktur yang memadai agar implementasi teknologi ini lebih efektif (Rasmi dkk., 2024). Dengan adanya digitalisasi ini, operasional restoran menjadi lebih terorganisir, mengurangi kesalahan dalam pemesanan, serta mempercepat

pelayanan kepada pelanggan. Sistem ini juga memungkinkan pembaruan menu secara real-time, meningkatkan efisiensi, dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini akan mengambil studi kasus di RM. Pempek Mbak Erin yang terletak di jalan baji pamuji. Pempek Mbak Erin merupakan RM. yang bergerak di bidang bisnis kuliner, Pempek Mbak Erin salah satu makanan khas dari daerah palembang yang terbuat dari ikan dan kanji dengan bentuk seperti kapal selam. Berikut hasil wawancara dari pra penelitian yang dilakukan dengan pemilik Rumah Makan Pempek Mbak Erin, yaitu:

> “pemesanan disini masih dilakukan manual, tamu yang datang akan langsung memesan menu yang mereka inginkan dan mengambil tempat duduk yang telah disediakan, sebelum mereka ke tempat duduk, pelayan akan mencatat menu yang mereka pesan di sebuah buku dan hanya menghafal wajah pemilik pesan agar tidak mengalami kesalahan dalam mengantar pesanan tersebut, setelah mereka makan, pembeli akan membayar total makanan dan minuman yang dipesan ke kasir dengan menanyakan berapa semua harga menu yang dipesan tadi”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sistem pemesanan yang digunakan masih bersifat manual. Pelanggan menyampaikan pesanan secara langsung kepada pelayan yang kemudian mencatat pesanan dalam buku, dan menghafal wajah pelanggan untuk pengantaran pesanan. Proses pembayaran pun dilakukan dengan menanyakan harga secara langsung di kasir. Keterbatasan tenaga kerja dan metode pemesanan yang kurang efisien menjadi alasan utama urgensi penerapan sistem digital berbasis QR. Untuk itu penulis ingin melakukan penelitian di RM. Pempek Mbak Erin dengan menerapkan sistem pemesanan yang berkonsep web menu dan kode QR agar dapat memudahkan pemilik dalam melayani konsumen.

Menurut (Prayoga, 2023), dengan memanfaatkan sistem pemesanan berbasis web dengan integrasi kode QR, memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan langsung dari meja mereka dengan melakukan pemindaian barcode.

Selain itu, sistem ini juga memudahkan staff kasir sekaligus dapur dalam mengakses informasi pesanan secara real-time.

Tabel 1
Data Pengunjung Pempek Mbak Erin Selama Tiga Bulan Terakhir

Bulan	Pengunjung
Mei	1.100 Orang
Juni	1.135 Orang
Juli	1.250 Orang

Sumber: Pempek Mbak Erin, 2025.

Berdasarkan hasil data kunjungan pelanggan selama tiga bulan terakhir,menunjukkan tren peningkatan signifikan, terutama setelah Rumah Makan Pempek Mbak Erin mendapat sorotan dari konten creator kuliner lokal. Kenaikan jumlah pelanggan ini dapat memicu terjadinya penumpukan antrian Panjang di area kasir, yang memperlambat proses pelayanan. Dalam situasi ini, penerapan sistem pemesanan berbasis QR merupakan solusi yang tepat untuk mempercepat proses pemesanan, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan, RM. Pempek Mbak Erin belum menerapkan pemesanan digital berbasis QR, dikarenakan kurangnya pengetahuan pemilik dan mindset yang dimiliki masih nyaman untuk menggunakan metode pemesanan manual. Oleh karena itu, hal ini menjadi salah satu pertimbangan peneliti untuk melakukan penerapan inovasi web menu dan QR code dalam upaya efisiensi pemesanan pada Rumah Makan Pempek Mbak Erin.

Inovasi diciptakan untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memberikan sebuah kemampuan dan kemudahan baru untuk beraktivitas. Salah satu contoh yang telah digunakan oleh masyarakat, yaitu aplikasi yang menggunakan teknologi digital untuk menciptakan solusi yang efektif dan efisien. Aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Aplikasi adalah perangkat lunak yang siap digunakan dengan menjalankan instruksi dari user dan pengguna. Adapun istilah

aplikasi yang berasal dari kata “application” yang artinya penggunaan atau penerapan (Andrianto & Munandar, 2022).

Penggunaan aplikasi pada rumah makan memiliki banyak keuntungan. Dengan menggunakan pemesanan berbasis QR, pelanggan tidak perlu menunggu pelayan saat ingin memesan makanan. Jadi, menggunakan aplikasi ini dapat mencegah kerusakan dan kehilangan data pelanggan dan membuat proses pemesanan lebih efisien (Salsabiela dkk, 2020). Salah satu aplikasi yang menerapkan sistem tersebut, yaitu aplikasi Randu.

Randu merupakan salah satu platform yang menawarkan solusi digital bagi restoran, toko serbaguna, dan kafe untuk membuat menu lebih praktis yang dapat disesuaikan dengan kode QR dan sistem pemesanan. Dengan menggunakan platform ini, pemilik usaha dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan dengan menawarkan pemesanan melalui dari meja, takeaway, dan pengiriman. Aplikasi ini juga akan digunakan pada Rumah Makan Pempek Mbak Erin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka pertanyaan peneliti yang akan dibahas, yaitu :

1. Bagaimana implementasi inovasi web menu dan kode QR dalam proses pemesanan di RM. Pempek Mbak Erin?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan web menu dan kode QR terhadap efisiensi pemesanan di RM. Pempek Mbak Erin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini, untuk mengetahui “implementasi inovasi web menu dan kode QR serta mengevaluasi pengaruhnya terhadap efisiensi proses pemesanan pada RM. Pempek Mbak Erin”.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan tentang teknologi digital dalam sistem pemesanan makanan, khususnya tentang penggunaan menu web dan kode QR sebagai solusi pemesanan yang lebih efisien.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini membantu pemilik usaha dengan mengoptimalkan sistem pemesanan mereka. Dengan memanfaatkan teknologi web menu dan kode QR, pemesanan dapat menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien, dalam mengurangi kesalahan pencatatan pesanan, dan meningkatkan pengalaman pelanggan.