BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya.

1. Inovasi

Inovasi adalah proses yang melibatkan penciptaan dan peluncuran produk atau jasa baru yang dianggap lebih baik, lebih murah, atau memiliki keunggulan dibandingkan dengan yang sudah ada. Inovasi bertujuan untuk memberikan nilai tambah dan memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi dengan cara yang lebih efisien atau efektif. Kualitas layanan, menurut Suwarno (2008), mencakup segala aspek yang diterima atau dirasakan oleh konsumen terkait pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Variasi dalam persepsi kualitas layanan dapat terjadi karena keterbatasan pengetahuan konsumen dalam menilai kinerja karyawan yang memberikan layanan. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan dalam pengalaman pelanggan dan bagaimana mereka menilai kualitas layanan secara keseluruhan.

Penilaian kinerja karyawan sering dianggap sebagai indikator utama keberhasilan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan melakukan evaluasi kinerja karyawan, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang mereka berikan. Proses ini memungkinkan perusahaan untuk mengamati dan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen. Melalui evaluasi yang cermat, perusahaan dapat mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka.

Metode inovasi telah dikembangkan secara mandiri oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) dikenal sebagai 5D Metode ini terdiri dari lima langkah inovai yang

dimulai dengan huruf D, yaitu secara berurutan drum-up, diagnose, design, deliver, dan display (Utomo, 2017). Berikut adalah penjelasan dari masing-masing tahap:

a. **Tahap drum-up:** Tahap ini bertujuan untuk memberikan motivasi dan semangat kepada tim atau individu. Pada tahap ini, fokus utama adalah menumbuhkan kesadaran akan pentingnya inovasi. Tujuannya adalah untuk menunjukkan bahwa inovasi bukan hanya merupakan tindakan yang bermanfaat, tetapi juga sangat penting untuk dilakukan saat ini. Dengan menciptakan suasana yang mendukung dan memotivasi, tahap ini berfungsi untuk memicu antusiasme dan komitmen terhadap upaya inovasi, memastikan bahwa semua pihak merasa terlibat dan bersemangat untuk berkontribusi pada proses inovasi yang sedang dijalankan.
b. **Tahap diagnose**: Tahap ini dimulai dengan mencari ide-ide inovatif dengan cara mendiagnosis atau memeriksa masalah yang ada. Langkah pertama adalah mencari tahu masalah apa yang perlu dipecahkan. Masalah ini biasanya menunjukkan adanya perbedaan antara apa yang diharapkan atau target yang ingin dicapai dengan kenyataan yang ada saat ini. Setelah menemukan masalah tersebut, langkah berikutnya adalah mencari ide inovasi yang bisa menjadi solusi untuk mengatasi perbedaan atau kesenjangan ini. Ide-ide inovatif tersebut bertujuan untuk memperbaiki situasi dan menyelaraskan kenyataan dengan harapan atau target yang diinginkan. Jadi, inti dari tahap ini adalah menemukan cara baru dan lebih baik untuk mengatasi masalah yang ada dan memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi.
c. **Tahap design**: Pada tahap ini, ide-ide inovasi yang sudah ditemukan diubah menjadi rencana yang jelas dan terperinci. Rencana ini akan mengarahkan bagaimana ide tersebut akan dilaksanakan. Setiap langkah dalam rencana aksi memiliki detail seperti kapan harus dilakukan, siapa yang akan melakukannya,

apa hasil yang diharapkan, dan bagaimana cara melakukannya. Dengan kata lain, tahap Design adalah tentang membuat blueprint atau cetak biru dari ide-ide inovasi. Ini seperti membuat peta jalan yang menunjukkan langkah-langkah konkret yang harus diambil untuk mewujudkan ide-ide tersebut. Setiap bagian dari rencana harus memiliki jadwal yang jelas, penanggung jawab, tujuan yang ingin dicapai, dan metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

d. **Tahap deliver:** Pada tahap ini, ide inovasi yang telah dirancang dan direncanakan sebelumnya diimplementasikan secara konkret melalui pelaksanaan rencana aksi. Tahap Deliver adalah fase kritis di mana konsep inovatif yang telah dikembangkan diterjemahkan menjadi tindakan nyata, termasuk peluncuran produk baru, penerapan proses, atau penyampaian layanan yang telah ditingkatkan. Rencana aksi berfungsi sebagai panduan terperinci yang mengarahkan langkah-langkah yang harus diambil untuk menerapkan inovasi. Rencana ini mencakup langkah-langkah operasional, alokasi sumber daya, dan jadwal waktu yang diperlukan untuk memastikan bahwa semua elemen dari inovasi dapat diimplementasikan dengan efektif dan efisien. Selama tahap Deliver, monitoring atau pemantauan berlangsung secara aktif untuk memastikan bahwa implementasi berjalan sesuai dengan rencana. Proses monitoring bertujuan untuk mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan inovasi, mendeteksi potensi masalah atau penyimpangan dari rencana, serta memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Ini melibatkan pengumpulan data, analisis hasil sementara, dan penyesuaian tindakan jika diperlukan untuk mengatasi masalah yang muncul.

e. **Tahap display**: Pada tahap ini, hasil dan manfaat dari ide inovasi dipamerkan kepada publik. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menunjukkan kepada

pelanggan apa yang telah dicapai dan bagaimana inovasi tersebut dapat bermanfaat. Melalui tahap Display, inovasi diperkenalkan secara lebih luas kepada pelanggan, Ini adalah kesempatan untuk membagikan informasi tentang inovasi, mendapatkan umpan balik dari orang lain, dan menunjukkan bagaimana inovasi tersebut dapat diterapkan atau digunakan lebih lanjut. Tahap Display juga membuka peluang untuk replikasi atau penerapan ide inovasi di tempat lain. Jika ide tersebut mendapat sambutan positif dan dianggap berguna, ada kemungkinan untuk mengembangkan atau menerapkannya di area atau konteks yang berbeda. Dengan kata lain, tahap ini membantu memperluas jangkauan inovasi dan mempromosikannya kepada audiens yang lebih luas.

2. ***Self order***

Self order adalah sistem pemesanan yang memungkinkan pelanggan untuk memilih dan memesan makanan atau minuman mereka sendiri menggunakan teknologi yang tersedia, seperti tablet, kios pemesanan, atau aplikasi seluler. Dengan menggunakan *Self order* pelanggan dapat melihat menu secara elektronik, memilih item yang mereka inginkan, dan melakukan pemesanan tanpa perlu menunggu atau berinteraksi langsung dengan staf restoran. Salah satu keuntungan utama dari sistem *Self order* adalah kemampuannya untuk mengurangi waktu tunggu. Biasanya, pelanggan harus menunggu untuk dilayani oleh pelayan atau kasir, yang bisa memakan waktu. Dengan *Self order*, proses pemesanan menjadi lebih cepat dan efisien, karena pelanggan bisa langsung memilih dan memesan apa yang mereka mau tanpa harus menunggu.

Penerapan konsep *Self order* juga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Pelanggan dapat mengambil waktu mereka untuk melihat menu, membaca deskripsi makanan, dan membuat pilihan tanpa tekanan. Ini sering kali

mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi dan dapat membuat pengalaman makan di restoran menjadi lebih menyenangkan. Untuk para pemilik kafe, menerapkan sistem *Self order* bisa menjadi langkah cerdas. Selain menarik lebih banyak pelanggan yang menghargai kenyamanan dan kecepatan, sistem ini juga dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Dengan mengurangi kebutuhan akan staf tambahan untuk menangani pesanan, restoran dapat mengalokasikan sumber daya mereka dengan lebih baik, mengurangi kesalahan pemesanan, dan mempercepat waktu layanan.

Sistem Self-Order adalah teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dan minuman secara mandiri melalui perangkat elektronik seperti tablet, kios, atau aplikasi mobile. Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu tunggu pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan Chen dkk., (2020). Penerapan sistem Self-Order di coffee shop menawarkan berbagai manfaat. Pertama, sistem ini dapat mengurangi waktu antrian dan mempercepat proses pemesanan, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman pelanggan Pratama & Khristianto, (2024). Kedua, sistem ini memungkinkan coffee shop untuk mengurangi kesalahan pemesanan yang sering terjadi dalam sistem pemesanan manual Niesa dkk., (2023). Ketiga, dengan mengotomatisasi proses pemesanan, karyawan dapat lebih fokus pada tugas lain yang lebih penting, seperti menyiapkan pesanan dan memberikan layanan pelanggan yang lebih baik (Fadilah dkk., 2023).

Implementasi sistem Self-Order memerlukan perencanaan dan pelatihan yang matang. Menurut Maulana (2023), penting bagi coffee shop untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pelanggan serta memastikan antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan. Selain itu, pelatihan bagi staf untuk mendukung

pelanggan dalam menggunakan sistem ini juga sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional Pratama & Khristianto, (2024). Meskipun sistem Self-Order memiliki banyak keuntungan, terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya. Salah satu tantangan utama adalah resistensi dari pelanggan yang kurang terbiasa dengan teknologi. Penelitian oleh Maulana (2023) menunjukkan bahwa edukasi dan promosi yang efektif dapat membantu mengatasi resistensi ini.

Penerapan sistem Self-Order memiliki dampak signifikan terhadap operasional dan pelayanan di coffee shop. Studi oleh Pratama dan Khristianto (2024) menemukan bahwa sistem ini dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memungkinkan penanganan pesanan yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, dengan mengurangi beban kerja karyawan di bagian pemesanan, sistem ini memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada pelayanan pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan Fadilah dkk., (2023). Beberapa studi kasus telah menunjukkan keberhasilan implementasi sistem Self-Order di coffee shop. Pratama dan Khristianto (2024) memaparkan studi kasus di *Brotherhood Coffee Co* Pati, di mana penggunaan teknologi *QR Code* dalam sistem Self-Order berhasil mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi layanan. Demikian pula, penelitian oleh Niesa dkk. (2023) di *MC Coffee* Bireuen menunjukkan bahwa sistem pemesanan berbasis Android dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

Lebih jauh lagi, sistem *Self order* sering kali dilengkapi dengan fitur-fitur tambahan, seperti pemesanan untuk dibawa pulang atau pengiriman, yang dapat meningkatkan layanan pelanggan dan membuka peluang untuk peningkatan pendapatan. Misalnya, pelanggan yang ingin memesan untuk dibawa pulang dapat melakukannya dengan mudah tanpa perlu mengantri di kasir, dan sistem dapat mengelola pesanan untuk pengiriman dengan lebih efisien. Secara keseluruhan,

menerapkan sistem *Self order* adalah langkah strategis yang tidak hanya menyederhanakan proses pemesanan tetapi juga membantu restoran atau kafe untuk meningkatkan layanan dan efisiensi, serta menarik lebih banyak pelanggan dengan menawarkan pengalaman yang lebih modern dan praktis (Aziz DKK., 2022).

Pencipta sistem *Self ordering* tidak dapat dikaitkan dengan satu individu tertentu, karena teknologi ini merupakan hasil perkembangan dari berbagai inovasi dalam teknologi informasi dan layanan restoran. Namun, beberapa perusahaan terkemuka telah mengembangkan dan memperkenalkan teknologi ini ke pasar:

1. **GRUBBRR**: Merupakan salah satu perusahaan terdepan yang mengembangkan solusi *Self ordering* yang komprehensif. GRUBBRR menyediakan kios *Self ordering* untuk berbagai industri termasuk restoran dan ritel
2. **Toast**: Sebuah perusahaan perangkat lunak restoran yang juga terkenal dengan kios *Self ordering* mereka. Toast mengintegrasikan teknologi ini ke dalam sistem POS mereka, membuat proses pemesanan lebih efisien dan user-friendly (Eastern Peak).
3. **Lightspeed**: Dikenal untuk solusi kios restoran mereka yang canggih dan mudah digunakan, memungkinkan pelanggan untuk memesan dan membayar dengan lebih mudah (Eastern Peak).

Penerapan sistem *Self ordering* di restoran merupakan hasil dari berbagai inovasi yang dikembangkan oleh tim teknis dan insinyur di berbagai perusahaan yang fokus pada peningkatan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan di sektor layanan makanan dan ritel. Berdasarkan penelitian sebelumnya tentang "Penerapan Teknologi Self-Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Usaha Ritel Food and Beverage", kemudahan dalam pemesanan, pembayaran, kecepatan layanan, dan keamanan transaksi dari teknologi self-service sangat mempengaruhi

kepuasan pelanggan. Selain itu, kemudahan penggunaan, tampilan visual, informasi produk dan harga, efisiensi pemesanan, respons aplikasi, dan evaluasi risiko dari teknologi self-service juga memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan (Santoso dkk., 2022).Menurut ISO 9241-210 (2010), *User* Experience (UX) adalah Respon maupun pandangan yang dirasakan atau didapatkan dari seseorang yang berasal dari suatu penggunaan atau penggunaan terantisipasi produk sistem aplikasi. *User* Experience merupakan strategi dalam mendesain suatu produk dengan berfokus pada pandangan pengguna, yang mana melihat dari sisi emosi, pilihan, pandangan, respon, psikologis, kebiasaan, dan keberhasilan dari pengguna yang diperoleh saat sebelum penggunaan, selama penggunaan, dan setelah penggunaan suatu produk.

Menurut Lastiansah (2012), User interface merujuk pada metode di mana program dan pengguna berinteraksi. Sistem ini membawa kemudahan kepada pelanggan dan menyederhanakan proses pemesanan (Wiwesa, 2021). Berikut adalah Cara kerja Sistem *Self order* di Cafe melibatkan penggunaan UI (User Interface) dan UX (User Experience) yang telah dirancang:

a. Pelanggan dapat menambahkan item tambahan ke pesanan mereka, seperti Roti, atau camilan.
b. Setelah mengkonfirmasi pesanan mereka, pelanggan lanjut ke layar pembayaran di mana mereka dapat memilih metode pembayaran yang diinginkan, seperti Qris atau tunai.
c. Setelah pembayaran diproses, pelanggan menerima konfirmasi pesanan digital dengan rincian pesanan mereka dan perkiraan waktu pengambilan.

d. Pesanan dikirim langsung ke dapur atau area barista, di mana staf mempersiapkan minuman dan item tambahan apapun yang disertakan dalam pesanan.
e. Pelanggan dapat menunggu di area pengambilan yang ditentukan atau menerima pemberitahuan ketika pesanan mereka siap untuk diambil. Beberapa sistem juga dapat memberikan nomor pesanan atau kode QR untuk identifikasi yang mudah.

Secara keseluruhan, sistem pemesanan mandiri menawarkan cara yang nyaman dan efisien bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan mereka, mengurangi waktu tunggu selama jam sibuk, dan memungkinkan staf kedai kopi untuk fokus pada persiapan pesanan dan memberikan pelayanan pelanggan yang sangat baik.

3. *QR Code*

Sistem pemesanan mandiri (*Self order*) dan *QR Code* seringkali terkait dalam berbagai pengaturan dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses pemesanan. Dalam sistem ini, setiap item atau layanan diberikan *QR code* unik, yang merupakan representasi digital dari informasi terkait produk atau layanan tersebut. *QR Code* tersebut kemudian dipajang dengan jelas di lokasi fisik seperti meja atau poster. *QR code*, sebagai matriks dua dimensi yang dapat menyimpan data, menjadi evolusi lebih canggih dari kode batang (barcode) yang lebih tradisional. Keterkaitan antara sistem pemesanan mandiri dan *QR code* terletak pada peran *QR code* sebagai penghubung fisik dengan platform pemesanan mandiri. Pelanggan dapat dengan mudah memindai *QR Code* yang terkait dengan item atau layanan yang mereka inginkan menggunakan perangkat mereka (Aziz DKK.,2022).

Gambar 4
QR Code



Sumber: (Aziz, R., Rizka, M., & Abd, 2022)

Melalui pemindaian *QR code*, pelanggan dapat langsung mengakses menu lengkap, melakukan pemesanan dengan lebih cepat, dan bahkan membayar secara elektronik. Dengan demikian, penggunaan *QR code* dalam sistem pemesanan mandiri menciptakan pengalaman pemesanan yang lebih efisien, modern, dan praktis dalam berbagai konteks usaha. Pelanggan tidak hanya mendapatkan kemudahan akses tetapi juga dapat menikmati proses pemesanan yang lebih lancar dan responsif.

4. Metode Waterfall

Metode Waterfall, yang juga dikenal sebagai siklus hidup klasik atau "classic life cycle," sebenarnya dinamakan "Linear Sequential Model." Model ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan berurutan dalam pengembangan perangkat lunak. Prosesnya dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pengguna, kemudian berlanjut melalui tahapan perencanaan, permodelan, konstruksi, penyerahan sistem kepada pengguna, dan diakhiri dengan dukungan dan pemeliharaan perangkat lunak yang dihasilkan. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Winston Royce sekitar tahun

1970 dan meskipun sering dianggap kuno, masih sangat populer dan banyak digunakan dalam rekayasa perangkat lunak (Software Engineering). Metode Waterfall bersifat linear dan berurutan, di mana setiap tahap harus selesai sepenuhnya sebelum tahap berikutnya dimulai, tanpa adanya kemungkinan untuk kembali ke tahap sebelumnya. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam Metode Waterfall:

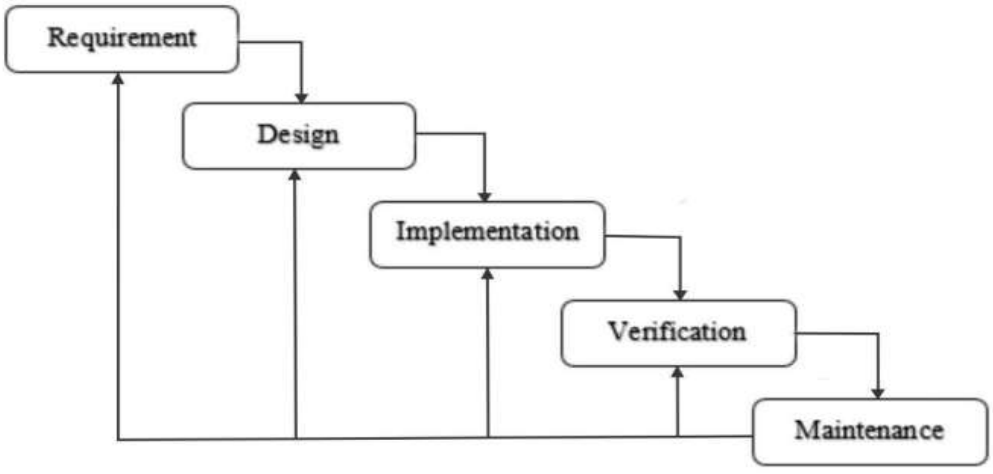
a. Requirement (Kebutuhan)

Pada tahap ini, pengembang sistem harus berkomunikasi dengan pengguna untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan dan batasannya. Informasi dikumpulkan melalui wawancara, diskusi, atau survei, dan dianalisis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pengguna.

b. Design (Desain)

Di tahap ini, pengembang membuat desain sistem yang membantu menentukan perangkat keras dan persyaratan sistem lainnya, serta mendefinisikan arsitektur keseluruhan sistem.

Gambar 5
Metode *Waterfall*



Sumber: (Wahid, 2020)

c. Implementation (Implementasi)

Pada tahap Implementasi dalam model Waterfall, sistem dikembangkan dengan membagi proyek menjadi beberapa program kecil yang disebut unit. Setiap unit ini dikembangkan secara terpisah untuk memastikan bahwa setiap komponen berfungsi dengan baik dan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Setelah pengembangan, unit-unit tersebut diuji secara menyeluruh melalui proses unit testing, di mana setiap unit diuji untuk memastikan bahwa semua fungsi bekerja dengan benar dan bebas dari kesalahan. Tahap ini sangat penting untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah pada tahap awal, sehingga dapat mencegah kesalahan yang lebih besar di tahap berikutnya.

d. Verification (Verifikasi)

Sistem kemudian diverifikasi dan diuji untuk memastikan bahwa seluruh atau sebagian dari sistem memenuhi persyaratan yang ditentukan. Pengujian meliputi unit testing (pada modul tertentu), sistem testing (untuk melihat bagaimana sistem bereaksi ketika semua modul terintegrasi), dan acceptance testing (dengan pelanggan untuk memastikan semua kebutuhan mereka terpenuhi).

e. Maintenance (Pemeliharaan)

Ini adalah tahap akhir di mana perangkat lunak dijalankan dan dipelihara. Pemeliharaan termasuk memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya, serta melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan.

Metode Waterfall memiliki beberapa kelebihan yang membuatnya populer dalam pengembangan perangkat lunak. Pertama, kualitas hasilnya baik karena pelaksanaan yang dilakukan secara bertahap memastikan bahwa setiap bagian sistem memenuhi standar yang ditetapkan. Kedua, metode ini meminimalkan kesalahan karena pendekatan fase demi fase mengurangi kemungkinan terjadinya

kesalahan besar di akhir proses. Ketiga, dokumentasi dalam metode ini sangat terorganisir karena setiap fase harus selesai sepenuhnya sebelum melangkah ke fase berikutnya, sehingga mudah diikuti dan ditinjau.

Namun, metode Waterfall juga memiliki beberapa kekurangan. Pengembangan dengan metode ini memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tinggi, yang bisa menjadi hambatan bagi proyek dengan anggaran dan waktu terbatas. Selain itu, diperlukan manajemen yang sangat baik karena proses pengembangan tidak bisa diulang sebelum ada produk akhir. Kesalahan kecil yang tidak terdeteksi sejak awal bisa menyebabkan masalah besar pada tahapan selanjutnya. Di dunia nyata, metode ini jarang mengikuti urutan teoritis karena iterasi sering terjadi, yang dapat menyebabkan masalah baru (Wahid, 2020).

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Manajemen Operasional

Manajer operasional perlu memiliki pemahaman tentang cara mengelola kegiatan operasional secara efisien di dalam organisasi atau perusahaannya. Oleh karena itu, manajer operasional harus mengembangkan keterampilan dalam mengkoordinasikan kegiatan operasional yang melibatkan berbagai sumber daya, seperti sumber daya manusia, bahan, peralatan, teknologi, prosedur, dan lain sebagainya. Manajemen produksi atau operasional melibatkan proses perencanaan dan desain yang akan mengubah sumber daya yang ada menjadi produk atau layanan. Ini juga melibatkan pengelolaan perubahan sumber daya melalui proses transformasi serta memastikan produk dan layanan yang disediakan kepada pelanggan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan (Ariani, 2019).

Menurut Heizer, J., & Render, B. (2014) Manajemen operasional adalah “serangkaian tindakan yang bertujuan untuk menghasilkan nilai dari produk atau layanan melalui proses transformasi dari input menjadi output”. Penerapan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian) dalam proses transformasi sumber daya perusahaan sangat penting untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hasil produksi. Konsep manajemen operasional digunakan untuk memperluas pemahaman tentang proses produksi, termasuk yang menghasilkan jasa dan tidak selalu menghasilkan keuntungan (Zainul, 2019).

a. Perencanaan

Manajemen, sebagai seni mencapai tujuan, melibatkan tahapan-tahapan kritis. Tahapan pertama adalah perencanaan, di mana rencana dan strategi disusun sebelum memulai kegiatan atau usaha. Dalam perencanaan, langkah-langkah yang akan diambil dipertimbangkan dengan memerhatikan pertanyaan-pertanyaan what, why, where, when, who, dan how, serta merumuskan strategi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

b. Pengorganisasian

Tahapan kedua adalah pengorganisasian, yang berfokus pada pembagian tugas sesuai kemampuan, terutama dalam mengatur kelompok atau organisasi. Dalam struktur organisasi, tugas-tugas diperbagikan sesuai jabatan dan bidang masing-masing individu, seperti direktur, manajer, staf, dan anggota, yang memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang telah ditetapkan.

Hubungan antara pengorganisasian manajemen operasional dan sistem order di coffee shop sangat erat dan saling mempengaruhi. Bagaimana suatu coffee shop mengorganisasikan manajemen operasionalnya akan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas sistem order yang diimplementasikan. Pengorganisasian manajemen

operasional mencakup cara coffee shop mengatur dan mengelola sumber daya, personel, dan proses bisnisnya. Dalam hal sistem order, pengorganisasian ini memainkan peran penting dalam menyusun staf, merancang alur kerja, dan mengintegrasikan teknologi yang diperlukan.

Dengan meningkatnya keterampilan manajemen operasional, khususnya dalam pengorganisasian untuk mengelola aspek pelayanan, promosi, dan meningkatkan estetika Cafe, hal ini dapat memberikan keuntungan bagi semua pihak, terutama bagi Bothlaim Space. Sistem order, baik itu manual atau *Self order*, memerlukan pengaturan ruang fisik yang efisien, penempatan stasiun order, dan pelatihan karyawan yang sesuai. Manajemen operasional yang baik, sebagaimana dijelaskan oleh Krisnaresanti, dkk.(2019), akan memastikan bahwa staf memiliki pemahaman yang kuat tentang bagaimana mengelola pesanan, memberikan pelayanan yang baik, dan menjaga efisiensi operasional. Selain itu, manajemen operasional juga terlibat dalam mengelola antrian pelanggan dan memastikan ketersediaan produk. Integrasi sistem order ke dalam pengorganisasian manajemen operasional menciptakan lingkungan yang efisien, responsif, dan mampu menyediakan pengalaman pelanggan yang memuaskan di Cafe (Umam, K. 2019).

c. Pergerakan

Pengarahan, atau penggerakan, merupakan langkah berikutnya setelah tugas dibagikan kepada individu atau kelompok sesuai dengan bidangnya masing-masing. Fungsi pengarahan diperlukan untuk memastikan tujuan dapat dicapai secara efektif dan mengurangi risiko hambatan terhadap rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pengarahan melibatkan kegiatan membimbing, konsultasi terkait tugas, dan memberikan motivasi kepada individu atau kelompok.

d. Pengendalian

Pengendalian dan evaluasi merupakan fungsi manajemen yang berfokus pada penilaian hasil kerja yang telah dilakukan. Evaluasi digunakan untuk mengontrol kemajuan dari rencana yang telah disusun dan menilai kebutuhan perubahan strategi. Pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan mencapai tujuan perusahaan, dan tindakan pengawasan umumnya digunakan untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Kedua fungsi manajemen ini penting dalam organisasi atau perusahaan, karena mereka membantu mencapai tujuan dengan baik dan efektif.

2. Ordering

Ordering adalah tindakan atau proses pemesanan atau permintaan pembelian barang atau jasa. Dalam konteks bisnis atau layanan, order mencakup spesifikasi mengenai produk atau layanan yang diinginkan, kuantitas, harga, dan mungkin juga informasi tambahan seperti metode pembayaran. Pemesanan dapat dilakukan secara manual, di mana pelanggan berinteraksi langsung dengan staf atau sistem pemesanan, atau melalui metode *Self order*, di mana pelanggan menggunakan stasiun mandiri atau aplikasi seluler untuk melakukan transaksi tanpa bantuan langsung (Saputri, dkk. 2019).

Sama halnya dengan Cafe, pelanggan memiliki dua opsi utama untuk melakukan pemesanan, yaitu secara manual atau melalui *Self order*. Pada proses pemesanan manual, pelanggan dapat datang langsung ke kasir atau meja pemesanan untuk berinteraksi langsung dengan staf kasir. Keuntungan dari metode ini meliputi kemampuan pelanggan untuk berkomunikasi secara langsung dengan staf, mendapatkan rekomendasi, dan menikmati layanan yang lebih personal. Metode *Self order* melibatkan penggunaan aplikasi seluler, memungkinkan pelanggan untuk

membuat pesanan tanpa bantuan langsung dari staf kasir. Keunggulan dari *Self order* termasuk kecepatan layanan yang lebih tinggi, kemudahan penggunaan, dan pengurangan antrian di depan kasir (Nuzul Nur Hidayah & Supriyono, 2019).

Dengan mengintegrasikan kedua jenis pemesanan, Cafe memberikan fleksibilitas kepada pelanggan untuk memilih sesuai preferensi mereka. Manajemen perlu mengorganisir staf untuk mendukung keduanya, memberikan pelatihan yang diperlukan untuk sistem *Self order*, dan memastikan bahwa staf kasir tetap memberikan pelayanan yang efisien dan personal. Dengan menyediakan opsi pemesanan yang beragam, Cafe dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan sambil meningkatkan efisiensi operasionalnya.

Manfaat Pemesanan Manual mencakup beberapa aspek penting. Pertama, adanya interaksi langsung memungkinkan pelanggan untuk berkomunikasi dengan staf, yang dapat memberikan rekomendasi dan bantuan tambahan. Kedua, layanan personal menawarkan pengalaman yang lebih personal bagi pelanggan. Ketiga, penanganan khusus lebih mudah dilakukan, terutama untuk permintaan khusus atau modifikasi pada pesanan. Manfaat *Self order* juga signifikan. Pertama, kecepatan layanan meningkat karena proses pemesanan menjadi lebih cepat tanpa perlu menunggu giliran di kasir. Kedua, kemudahan penggunaan membuat pelanggan dapat melakukan pemesanan kapan saja tanpa perlu interaksi langsung. Ketiga, pengurangan antrian di depan kasir meningkatkan efisiensi layanan.

Strategi implementasi untuk mendukung kedua jenis pemesanan ini meliputi beberapa langkah. Pertama, pelatihan staf diperlukan untuk mengoperasikan dan mendukung sistem *Self order*. Kedua, integrasi sistem harus dipastikan berjalan lancar antara pemesanan manual dan *Self order*. Ketiga, peningkatan layanan perlu dilakukan baik untuk pemesanan manual maupun *Self order*. Dengan strategi yang

tepat, Cafe dapat memaksimalkan manfaat dari kedua jenis pemesanan ini, memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dapat ditemukan dalam beberapa studi, antara lain:

1. Penelitian terdahulu yang relevan dengan studi ini dapat ditemukan dalam jurnal "Penerapan Rekomendasi Menu dan *Self order* Pada Aplikasi E-Menu Restoran Menggunakan Metode Collaborative Filtering Berbasis" yang dikembangkan oleh (Aziz, R., Rizka, M., & Abd, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode collaborative filtering pada aplikasi e-menu guna meningkatkan sistem rekomendasi dan memperbaiki proses pemesanan yang kurang efisien, terutama dalam kondisi restoran yang sedang ramai.
2. Penelitian terdahulu dapat ditemukan dalam jurnal "Rancang Bangun Aplikasi Android POS (Point of Sale) Cafe untuk Kasir Portable dan Bluetooth Printer" Pamungkas & Yuliansyah, (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menghilangkan pencatatan manual transaksi, mempermudah perhitungan, dan merancang aplikasi POS yang dapat digunakan pada Cafe. Fokus utama penelitian ini adalah menciptakan efisiensi dalam proses rekapan harian transaksi melalui penggunaan kasir portable dan printer Bluetooth.
3. Penelitian terdahulu dapat ditemukan dalam jurnal "Sistem Pemesanan Menu Makanan dan Minuman Rumah Makan Berbasis Website" Nuzul Nur Hidayah & Supriyono, (2019). Penelitian ini bertujuan untuk menghilangkan pencatatan manual pada pemesanan pelanggan dan meminimalisir kesalahan pesanan pelanggan dalam rangka meningkatkan efisiensi sistem.

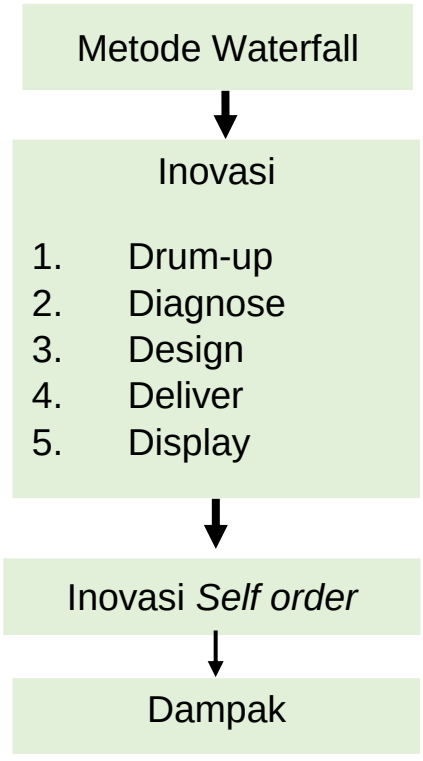
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini menjadi acuan penting dalam memahami alur penelitian yang dilaksanakan di Bothlaim Space Gedung Kesenian (Jl. Riburane). Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa beberapa pelanggan mengeluhkan antrian yang panjang dan kurang teratur, terutama pada malam minggu. Untuk mengatasi masalah ini, peneliti memutuskan untuk mengembangkan Inovasi Digital *Self order* di Cafe Bothlaim Space.Penelitian ini mengadopsi pendekatan System Development Life Cycle (SDLC) dengan model waterfall. Metode waterfall melibatkan langkah-langkah berurutan, dimulai dari tahap analisis kebutuhan hingga pemeliharaan sistem. Setiap tahap harus diselesaikan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya, memastikan proses yang sistematis dan terstruktur. Dalam proses ini, penelitian menggunakan model inovasi 5D yang terdiri dari lima tahap: Drum-up, Diagnose, Design, Deliver, dan Display.

Tahap pertama, Drum-up, bertujuan untuk memberikan motivasi dan semangat dalam mengembangkan inovasi, dengan pandangan bahwa inovasi bukan hanya baik tetapi juga penting untuk dilakukan saat ini. Tahap berikutnya, Diagnose, melibatkan identifikasi dan analisis mendalam terhadap masalah yang ada, yakni antrian panjang dan tidak teratur. Setelah itu, pada tahap Design, ide-ide inovatif dikembangkan menjadi rencana aksi yang rinci, mencakup langkah-langkah spesifik, jadwal pelaksanaan, pelaku, hasil yang diharapkan, dan metode yang akan digunakan. Kemudian, tahap Deliver melibatkan implementasi ide inovasi sesuai rencana aksi yang telah dibuat, dengan monitoring aktif untuk memastikan pelaksanaan berjalan sesuai rencana. Terakhir, tahap Display, di mana hasil dan manfaat dari inovasi ditampilkan kepada publik melalui pameran atau festival, membuka peluang untuk replikasi inovasi di tempat lain.

Penelitian ini akan mengevaluasi dampak dari implementasi sistem *Self order* melalui wawancara dengan pelanggan. Fokus utama adalah untuk melihat bagaimana inovasi ini mempengaruhi pengalaman pelanggan, khususnya dalam hal mengelola antrian dan meningkatkan kepuasan mereka. Sistem *Self order* akan dikembangkan sebagai solusi untuk masalah antrian yang panjang dan tidak teratur, memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dan minuman mereka sendiri secara elektronik, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi layanan. Dengan demikian, kerangka pikir pada skripsi ini mencakup langkah-langkah untuk merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi efektivitas sistem *Self order*. Tujuannya adalah untuk memberikan solusi yang lebih baik dalam mengelola antrian dan meningkatkan pengalaman pelanggan di Cafe Bothlaim Space.

Gambar 6
Kerangka Pikir



Sumber: Hasil olah peneliti, 2024.