BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dizaman sekarang sudah semakin pesat dan cepat, khususnya pada memasuki era sekarang ini yaitu era digital dimana hampir semua kondisi kehidupan saat ini aktivitasnya dilakukan menggunakan teknologi untuk memudahkan dalam melakukan suatu hal. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat mempermudah manusia dalam menciptakan sesuatu yang baru untuk memudahkan semua kegiatan yang dijalankan oleh individu maupun perusahaan. Dengan hadirnya teknologi dapat memberikan dampak positif pada proses bisnis atau kegiatan dalam sebuah bisnis (Susilo & Ermatita, 2022).

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin pesat, pengguna teknologi yang berupa informasi dalam pengelolaan data disuatu organisasi atau usaha merupakan hal yang sangat penting. Salah satu aspek yang berkembang, yaitu inovasi pemesanan makanan berupa *self order.* Inovasi pemesanan makanan *self order* ini dapat menjadikan alternatif solusi untuk mengubah sistem pemesanan makanan yang masih manual. Menurut Bhandge (Wijaya dkk., 2019) dengan menerapkan inovasi *self order* dapat memberikan pengalaman tersendiri bagi pembeli karena dapat leluasa memilih sendiri makanan yang diinginkan. Untuk itu, penelitian ini ingin mencoba menerapkan konsep *self order* pada sistem pemesanan makanan yang akan dibuat.

Dalam dunia bisnis teknologi tren yang ada sangat berpengaruh di kalangan pengusaha besar maupun kecil, karena suatu tuntunan pasar saat ini yang selalu berubah mengikuti zamannya. Sumber daya manusia harus bisa dan mempunyai

kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi, salah satu aspek penting yang memiliki pengaruh dan pentingnya dalam bisnis seorang pengusaha besar sampai yang kecil mampu mengembangkan dan mempertahankan bisnisnya. Salah satu teknologi yang paling memiliki banyak peminat serta hampir semua aspek menggunakannya sampai saat ini, yaitu teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam segala aspek kehidupan karena sudah menjadi suatu kebutuhan untuk memudahkan sebuah pekerjaan untuk manusia. Dalam teknologi informasi sangat memudahkan dalam berbagai informasi ataupun memperoleh informasi sangat penting untuk sebuah kemudahan bagi seorang dalam pekerjaannya contohnya bagi seorang bisnis (Ahadiyah, 2023).

Kota Makassar merupakan kota yang dikenal memiliki ciri khas sebagai kota makanan enak dalam bidang industri kuliner yang melakukan pengembangan atau perubahan, salah satunya industri bisnis yang ada di kota Makassar yaitu industri rumah makan. Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo adalah rumah makan yang bergerak dalam bisnis kuliner, beralamatkan Jl. Sultan Alauddin No.226, Mangasa, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221, salah satu rumah makan tradisional besar bermoto “HALALAN THAYYIBAN” yang berarti halal dari segi makan dan baik dari segi aspek pengolahan. Penggunaan nama ayam bakar wong solo bukan berarti menu yang ada cuman ayam bakar saja tetapi juga tersedia menu yang lain seperti ikan, cumi-cumi, udang, sayuran, serta ada pula minuman, menggunakan nama wong solo karena pemilik rumah makan ini adalah orang dari kota Solo. Namun demikian menu yang disediakan adalah menu tradisional nusantara atau diambil dari berbagai daerah di Indonesia.

Kecamatan Tamalate merupakan salah satu kecamatan yang ada di kota Makassar yang menduduki peringkat ke 4 rumah makan terbanyak, sekitar 170 rumah makan. Pada sekitar lokasi Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo terdapat

beberapa rumah makan sejenis diantaranya Warung Bebek Suramadu, Rumah Makan Bonena, Madaeng, dan Sambal Bakar Bahagia, hal ini membuat mengapa Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo harus memberikan inovasi yang lebih baik agar konsumen tidak berahli ke rumah makan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara atau *sharing* dengan Manajer, Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo masih menggunakan sistem pemesanan makanan yang masih manual.

> “Pemesanannya ini masih dilakukan secara manual, tamu yang datang akan duduk di meja yang diinginkan. Kemudian nantinya ada pelayan yang akan datang membawa menu dan kertas kecil yang akan mencatat pesanan yang diinginkan konsumen, setelah mencatat pesanan yang diinginkan konsumen pelayan akan membacakan ulang pesanan yang telah dipilih. Kemudian kertasnya nanti akan di bawah ke bagian produksi atau bagian dapur, setelah itu pesanannya akan diberikan ke kasir untuk diantarkan oleh pelayan”.

Proses pemesanan makanan pada suatu restoran rumah makan merupakan salah satu hal yang penting dalam bisnis kuliner, rumah makan yang baik harus memiliki faktor pelayanan yang baik serta penyajian makanan yang cepat dan benar yang diinginkan oleh konsumen. Pada saat situasi dimana keadaan rumah makan ramai akan konsumen, para pelayan dituntut bekerja dengan cepat melayani pemesanan konsumen dan mengantarkan pesanan. Dengan dituntut bekerja cepat para pelayan terkadang hilang konsentrasi kerja yang akibatnya timbul kesalahan, seperti salah mengantarkan pesanan makanan ke meja konsumen akibat tertukarnya menu pesanan.

Menurut Bhandge (Salsabiela ddk., 2020) dengan menerapkan sistem *self order* dapat memberikan pengalaman tersendiri bagi pembeli karena pembeli dapat leluasa memilih sendiri makanan yang diinginkan, dengan adanya sistem *self order* pembeli dapat memesan makanan secara elektronik. Dengan begitu Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo ini, ingin mengubah sistem pemesanan

makanan yang masih manual menjadi sistem pemesanan makanan berupa *self order*.

Tabel 1
Data Pengunjung Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo
Empat Bulan Terakhir

Bulan	Pengunjung
Desember	1.200 Orang
Januari	1.235 Orang
Februari	1.482 Orang
Maret	1.898 Orang

Sumber: RM Ayam Bakar Wong Solo, 2024.

Berdasarkan data pengunjung Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo, menjelaskan bahwa pengunjung yang datang langsung ke Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo untuk memesan makanan selama empat bulan terakhir mengalami kenaikan jumlah pengunjung, dari kenaikan data dapat diakibatkan dari banyaknya konsumen yang berkunjung ke Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. Banyaknya konsumen yang berkunjung, maka menyebabkan konsumen menunggu dalam melakukan pemesanan makanan karena harus menunggu pelayan untuk menuliskan pesanan makanannya selain itu Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo memiliki tempat yang cukup luas sehingga konsumen menunggu melakukan pemesanan makanannya. Maka dari itu, Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo membutuhkan inovasi pemesanan makanan berupa *self order*.

Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia, memberikan banyak kemudahan serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia, terutama inovasi yaitu perubahan yang dibutuhkan dan disukai oleh masyarakat (Rahmat & Anastasia, 2023). Khususnya dalam bidang teknologi berupa aplikasi, masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibuat oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam periode terakhir ini,

inovasi berupa aplikasi suatu inovasi yang menggunakan teknologi digital untuk membangun solusi yang optimal bagi masyarakat.

Inovasi diciptakan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dengan memberikan kemudahan dan kemampuan baru dalam beraktivitas, inovasi dapat diuji dalam kondisi nyata dan inovasi umumnya diterima lebih cepat serta inovasi harus mampu menunjukkan manfaatnya (Muhammad & Kalsum, 2023). Dalam bidang teknologi, contohnya aplikasi, masyarakat telah menikmati berbagai manfaat yang dihasilkan dari inovasi-inovasi terbaru. Salah satu contoh inovasi adalah aplikasi yang menggunakan teknologi digital untuk menciptakan solusi yang efektif dan efisien bagi masyarakat".

Aplikasi adalah program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Selain itu, aplikasi yaitu suatu perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan terhadap beberapa aktivitas. Aplikasi dapat dikatakan suatu perangkat lunak yang siap dipakai dengan menjalankan instruksi-instruksi dari *user* atau pengguna, aplikasi banyak diciptakan guna membantu berbagai keperluan seperti untuk laporan, percetakan, dan lainnya. Istilah aplikasi berasal dari kata bahasa Inggris *"application"* yang berarti penerapan atau penggunaan (Andrianto & Munandar, 2022), jadi dapat disimpulkan aplikasi yaitu program siap pakai yang akan sangat membantu untuk mencapai tujuan pengguna.

Penggunaan aplikasi pada rumah makan memiliki banyak keuntungan, dengan menggunakan *self order* konsumen tidak harus menunggu pelayan untuk bisa memesan makanan. Maka dari itu penggunaan mencegah terjadinya kerusakan dan hilangnya data, penggunaan aplikasi juga dapat membuat proses pemesanan makanan menjadi lebih efektif dan efisien (Salsabiela dkk., 2020). Salah satu aplikasi yang menerapkan *self order* yaitu aplikasi *Instalacarte*, aplikasi ini merupakan platform yang membantu rumah makan, kedai kopi, atau tokoh-

tokoh makanan dan minuman untuk membuat menu *online* dengan kode QR yang mudah digunakan.

Aplikasi *Instalacarte* menawarkan kepada bisnis dari semua ukuran kemampuan untuk membuat menu online salah satunya *self order* dengan kode *barcode* yang mudah digunakan, aplikasi *instalacarte* mudah digunakan dan menarik secara visual konsumen dapat dengan mudah menemukan apa yang mereka cari dan melakukan pemesanan tanpa menunggu pelayan. Aplikasi Instalacarte inilah yang nantinya akan digunakan pada penerapan penerapan inovasi pemesanan makanan *self order* pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “penerapan inovasi *self order* pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan penerapan inovasi *self order* pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas yang hendak dicapai, maka diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
    a. Menambahkan sumber pengetahuan mengenai sistem informasi manajemen.

b. Sumber informasi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

c. Memberikan dasar untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

2. Manfaat praktis

a. Dari pihak usaha, mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan makanan.

b. Dari pihak konsumen, agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.