

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri kuliner di Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Palembang, sedang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan makanan yang cepat dan efisien. Perubahan gaya hidup yang semakin dinamis, ditambah dengan kesibukan sehari-hari, membuat banyak konsumen mencari alternatif makanan yang tidak hanya lezat, tetapi juga dapat diakses dengan cepat. Dalam konteks ini, rumah makan yang mampu memberikan layanan responsif dan efisien akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan.

Salah satu tempat makan yang cukup populer di Palembang adalah Rumah Makan Minang Ampek Pangeran. Meskipun dikenal dengan cita rasa masakan yang autentik dan berkualitas tinggi, rumah makan ini menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Proses pemesanan yang masih dilakukan secara manual sering kali menyebabkan antrian panjang, kesalahan dalam pesanan, dan waktu tunggu yang tidak efisien. Situasi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan mengurangi loyalitas mereka terhadap rumah makan tersebut.

Kesenjangan yang ada antara keadaan nyata, dimana pelanggan sering kali merasa tidak puas dengan layanan yang lambat, dan keadaan ideal yang diharapkan – yaitu layanan yang cepat dan akurat – menciptakan kebutuhan mendesak untuk inovasi dalam sistem pemesanan. Di era digital saat ini, pelanggan semakin mengharapkan kemudahan dan kecepatan dalam setiap aspek layanan, termasuk dalam proses pemesanan makanan. Oleh karena itu, sangat penting bagi Rumah Makan Minang Ampek Pangeran untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah ini agar tetap relevan dan kompetitif di pasar kuliner yang semakin ketat.

Sebagai solusi, penerapan sistem *self-service ordering* diharapkan dapat menjadi langkah strategis untuk mengatasi masalah yang ada. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang, sistem ini tidak hanya akan mempercepat proses pemesanan, tetapi juga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pesanan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplemetnasikan sistem yang dapat menjawab tantangan tersebut, sehingga Rumah Makan Minang Ampek Pangeran dapat meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dengan demikian, rumah makan ini tidak hanya dapat memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga bersaing lebih baik di pasar yang semakin kompetitif.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil dari latar belakang penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem *self-service ordering* yang sesuai dengan kebutuhan operasional Rumah Makan Minang Ampek Pangeran Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah:

1. Merancang sistem *self-service ordering* yang sesuai dengan kebutuhan Rumah Makan Minang Ampek Pangeran Palembang dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan integrasi proses operasional yang ada.
2. Meningkatkan Efisiensi Operasional termasuk waktu pemesanan, pengurangan antrian dan akurasi pesanan.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Fokus penelitian ini dibatasi dengan sistem yang dirancang hanya mencakup fitur *self-service ordering*, yaitu sistem pemesanan mandiri yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan sendiri melalui perangkat yang disediakan di depan meja pemesanan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dengan penerapan sistem *self-service ordering*, diharapkan dapat mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pesanan, sehingga meningkatkan akurasi dan kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Rumah Makan Minang Ampek Pangeran dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu tunggu pelanggan, dan mempercepat proses pemesanan.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan disusun secara sistematis dalam lima bab. Masing-masing bab akan diuraikan ke dalam permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian tersebut.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori yang diambil dari berbagai referensi buku dan jurnal yang relevan dengan permasalahan yang hendak diteliti dalam penelitian tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang metode penelitian yang mencakup Lokasi penelitian, jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil-hasil yang diperoleh dan cara pencapaiannya

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang perlu diperhatikan



Universitas Bina
Darma