BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kuliner merupakan salah satu sektor bisnis yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan makanan siap saji dan tempat makan yang nyaman [1]. Rumah makan, khususnya yang menyajikan menu spesial seperti bakmi, menjadi pilihan favorit bagi banyak konsumen karena cita rasanya yang khas dan penyajiannya yang praktis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, rumah makan perlu menerapkan sistem manajemen yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas tinggi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, penerapan sistem *Point of Sales* (POS) di rumah makan semakin menjadi kebutuhan. Sistem POS mampu mempermudah pencatatan transaksi penjualan, memonitor antrean, serta menghasilkan laporan penjualan yang akurat. Dengan POS yang terintegrasi, pengelolaan rumah makan dapat dilakukan secara lebih sistematis dan efisien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir kesalahan operasional [2]. Penerapan sistem ini juga memberikan manfaat dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang akurat dan *real-time*.

Rumah Makan Bakmi Special adalah salah satu usaha kuliner tempat makan yang memiliki potensi besar untuk berkembang. Rumah Makan Bakmi Special dimiliki oleh Bapak Alikarta Suhana, berlokasi di Jl. Danau Jempang No.30, Sei Agul, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah makan ini memiliki cita rasa yang berbeda dari kebanyakan bakmi; makanan yang disajikan merupakan mie yang disertai daging serta kuah daging yang enak dan sesuai dengan selera pelanggan. Setiap harinya, Rumah Makan Bakmi Special menyajikan sekitar 10 menu makanan dan minuman yang berbeda, dengan rata-rata jumlah pengunjung mencapai 250 pelanggan per hari dalam rentang waktu operasional 6 jam.

Tingginya jumlah pelanggan ini belum diimbangi dengan sistem pelayanan yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal, diketahui bahwa proses pemesanan di rumah makan ini dilakukan secara verbal. Pelanggan duduk di tempat dan menunggu pelayan datang atau memanggil pelayan. Kemudian, pelayan menyebutkan pilihan menu secara lisan dan pelanggan menyampaikan pesanan tanpa adanya pencatatan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

tertulis. Proses seperti ini sering kali menimbulkan kesalahan, baik dari segi jenis pesanan maupun jumlah yang diminta. Berdasarkan data observasi awal, tercatat bahwa sekitar 30% pesanan mengalami kesalahan, yang sebagian besar disebabkan oleh miskomunikasi antara pelanggan dan pelayan. Hal ini tentu berdampak pada kepuasan pelanggan, menghambat alur pelayanan, dan menimbulkan potensi pemborosan bahan makanan karena pesanan yang harus dikoreksi atau dibuat ulang.

Selain masalah dalam proses pemesanan, pemilik rumah makan juga belum memiliki sistem pencatatan dan laporan penjualan yang memungkinkan pemantauan performa operasional secara menyeluruh. Selama ini, pemantauan dilakukan secara manual melalui pengamatan langsung oleh pemilik tanpa adanya dokumentasi atau laporan yang terstruktur. Akibatnya, pengambilan keputusan strategis menjadi sulit dilakukan karena tidak didukung oleh data historis penjualan atau tren operasional. Hal ini tentunya menjadi kendala dalam upaya meningkatkan efisiensi dan pengembangan bisnis ke depan.

Jumlah pelayan yang tersedia pun sangat terbatas, yaitu hanya 4 orang. Dengan beban kunjungan hingga 250 pelanggan per hari, pada jam-jam sibuk rumah makan sering kewalahan dalam melayani pelanggan secara optimal. Beberapa pelanggan bahkan harus menunggu cukup lama untuk dilayani, dan beberapa lainnya tidak sempat dilayani karena keterbatasan jumlah pelayan yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan manual yang digunakan saat ini sudah tidak memadai untuk menunjang aktivitas operasional harian rumah makan.

Di sisi lain, proses pembayaran di Rumah Makan Bakmi Special juga masih dilakukan secara manual. Pelayan menghitung total pesanan secara konvensional, dan pelanggan langsung membayar kepada kasir tanpa sistem pencatatan yang terintegrasi. Hal ini kerap menyebabkan kesalahan dalam perhitungan transaksi, terutama saat kondisi rumah makan sedang ramai. Berdasarkan catatan lapangan, diperkirakan terjadi kesalahan perhitungan transaksi sebanyak 8–12% dari total transaksi harian, yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial baik dari sisi pelanggan maupun pemilik usaha. Selain itu, metode pembayaran manual juga memperlambat proses transaksi, meningkatkan antrean, dan menurunkan efisiensi kerja di bagian kasir.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka diperlukan sebuah solusi berupa sistem yang dapat mengelola operasional rumah makan secara menyeluruh dan efisien. Solusi tersebut adalah dengan melakukan analisis dan perancangan sistem pengelolaan operasional dan *Point of Sales* (POS) yang terintegrasi. Sistem ini diharapkan dapat membantu proses pemesanan menjadi lebih akurat, mempercepat proses pelayanan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

dan pembayaran, serta menghasilkan laporan transaksi yang rapi dan dapat diakses dengan mudah. Dengan adanya sistem ini, diharapkan Rumah Makan Bakmi Special dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Oleh sebab itu, dibuatlah tugas akhir dengan judul "**ANALISIS DAN PERANCANGAN PENGELOLAAN OPERASIONAL DAN *POINT OF SALES* (POS) RUMAH MAKAN BAKMI SPECIAL.**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemesanan menu yang sering terjadi kesalahan maupun terlewatkan karena metode pemesanan yang masih dilakukan secara lisan antara pelanggan dan pelayan.
2. Sistem pembayaran yang masih dilakukan secara manual dan lisan, sehingga rentan terhadap kesalahan pencatatan transaksi dan memperlambat proses pembayaran.
3. Kurangnya sistem pencatatan, pengelolaan data operasional dan tidak adanya laporan penjualan yang dapat digunakan pemilik untuk memantau performa rumah makan serta mengambil keputusan strategis untuk meningkatkan layanan dan operasional rumah makan.

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem *Point of Sales* (POS) yang efektif guna meminimalkan kesalahan pencatatan pesanan, mempercepat transaksi melalui integrasi pembayaran digital, serta mengurangi antrean kasir. Sistem juga dirancang untuk mencatat dan mengelola stok, data penjualan, serta menyusun laporan guna mendukung pengambilan keputusan strategis oleh pemilik rumah makan.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi operasional rumah makan, rancangan sistem POS yang diusulkan bertujuan untuk membantu Rumah Makan Bakmi Special dalam mengatasi permasalahan pemesanan yang selama ini masih dilakukan secara lisan, sehingga sering terjadi kesalahan atau pesanan terlupakan. Melalui sistem pemesanan digital yang terintegrasi dan dapat diakses melalui *QR code*, pelanggan atau kasir dapat langsung memasukkan pesanan ke

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

dalam sistem. Hal ini mempercepat alur kerja dan mengurangi potensi kesalahan *input*, khususnya saat jam operasional ramai.

2. Dalam proses pembayaran, sistem POS dirancang agar terintegrasi dengan sistem pembayaran digital yang memungkinkan perhitungan transaksi dilakukan secara otomatis. Ini mengurangi risiko kesalahan perhitungan manual serta mempercepat proses pembayaran dan pengeluaran struk. Dengan demikian, sistem mampu mengurangi antrean di kasir dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk pengambilan keputusan pemilik, rancangan sistem menyediakan fitur pelaporan penjualan dan pengelolaan stok bahan baku secara otomatis dan terstruktur. Data operasional yang tersimpan dalam database digunakan untuk menghasilkan laporan yang dapat diakses pemilik kapan saja. Informasi ini mempermudah pemilik dalam memantau performa rumah makan serta mengambil keputusan strategis berbasis data yang akurat.
4. Manfaat secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi dalam bentuk studi kasus nyata yang berfokus pada aspek analisis dan perancangan sistem informasi di bidang kuliner, khususnya sistem pengelolaan operasional dan *Point of Sales* (POS). Penelitian ini tidak mencakup tahap implementasi atau pengembangan aplikasi, namun hasil analisis dan desain yang disusun dapat berfungsi sebagai *blueprint* atau acuan awal bagi pengembang sistem apabila di kemudian hari sistem ini ingin diwujudkan secara nyata. Dengan demikian, penelitian ini tetap memberikan nilai tambah sebagai referensi dalam kajian perancangan sistem informasi berbasis kebutuhan nyata di lingkungan usaha mikro kecil menengah UMKM.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup sistem POS yang digunakan meliputi:

1. Metodologi yang digunakan dalam melakukan perancangan sistem informasi adalah *System Development Life Cycle* (SDLC).
2. Penggunaan untuk pelanggan dapat melalui *scanner* dengan melakukan *scan* pada kode QR yang tersedia di tiap meja untuk mengakses menu yang tersedia dan melakukan proses pemesanan.
3. Pengguna Sistem merupakan Pelanggan, Pelayan, Staf Masak Mie, Kasir dan Pemilik.
4. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dengan pihak mitra dan observasi atau survei langsung ke lokasi rumah makan.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

5. Permodelan menggunakan *fishbone diagram* untuk identifikasi masalah dan *data flow diagram* (DFD) untuk analisis terhadap sistem.
6. Fitur yang disediakan untuk Pelanggan meliputi pemesanan menu dengan *QR Code* yang terdapat pada meja, meminta bantuan, melakukan pembayaran.
7. Fitur yang disediakan untuk Pelayan meliputi tampilan status pesanan, tampilan menu pesanan, dan tampilan menu bantuan.
8. Fitur yang disediakan untuk Kasir meliputi pengelolaan transaksi penjualan maupun pengeluaran, dan mengecek transaksi penjualan.
9. Fitur yang disediakan untuk Pemilik meliputi mengelola harga dan menu, mengelola persediaan, serta akses pada laporan yang telah disusun oleh sistem.
10. Fitur yang disediakan untuk Staf Masak Mie meliputi tampilan pesanan *real-time*, data *update* antrian, dan laporan status pesanan.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.