

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berkembangnya bisnis kuliner memberikan peluang yang cukup menjanjikan bagi sebagian besar masyarakat yang ingin menekuni dunia bisnis kuliner. Berbagai strategi *marketing* diterapkan untuk mendukung berkembangnya proses penjualan produk. Strategi tersebut di antaranya adalah pengadaan promo, proses pelayanan yang baik dan cepat, harga yang terjangkau, dan tempat atau lokasi yang strategis. Tentunya dengan beberapa strategi *marketing* yang bervariasi tersebut memberikan berbagai pandangan dan polemik yang berbeda terkait dengan strategi pemasaran yang berkembang, dan tentunya memberikan nilai tersendiri bagi lingkungan yang tepat, seperti tingkat kepuasan pelanggan dan lain sebagainya. Tempat usaha kuliner yang relevan dan berkembang pesat di lingkungan masyarakat sampai saat ini antara lain adalah restoran ataupun kafe. Kafe adalah suatu bentuk usaha kuliner yang dikelola secara komersial dengan produk yang dipasarkan berupa makanan atau minuman dengan penyajian yang tidak formal atau diikuti dengan aturan pelayanan tertentu. Umumnya kafe beroperasi atau buka selama 24 jam dan jenis makanan yang ditawarkan memiliki harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan beberapa jenis tempat usaha kuliner lainnya (Putra et al., 2019).

Kafe Kumpulin *Coffee*, merupakan salah satu bentuk usaha kuliner yang melayani penjualan makanan dan minuman dengan *target market* adalah remaja. Kafe Kumpulin *Coffee* beralamat di Jalan Gatot Subroto Barat nomor 388 B, Ubung-Denpasar Utara, tepatnya berada di wilayah pertokoan Hokiland. Data

pengunjung yang didapatkan pada saat proses observasi, yaitu berada pada kisaran 7 hingga 10 pengunjung setiap harinya, dan akan meningkat ketika menjelang libur hari raya, ataupun akhir tahun. Hal tersebut tentunya tidak terlepas dari strategi pemasaran yang diterapkan oleh kafe Kumpulin *Coffee* untuk mempertahankan dan meningkatkan pengunjung setiap harinya. Beberapa strategi pemasaran yang saat ini diterapkan oleh kafe Kumpulin *Coffee* di antaranya adalah pemberian promo menu, proses pelayanan yang baik, dan bekerja sama dengan beberapa *merchant delivery*.

Jumlah menu makanan dan minuman yang ditawarkan di kafe Kumpulin *Coffee* saat ini berjumlah 78 item. Sehingga sesuai dengan data yang diperoleh pada saat observasi, untuk memenuhi jumlah persediaan bahan baku menu tersebut dalam setiap minggunya, kafe Kumpulin *Coffee* menghabiskan dana yang tidak sedikit. Hal tersebut bergantung pada intensitas pengunjung dan berapa banyak menu tertentu yang terjual, ketika sebuah menu terjual dengan pesat maka banyaknya persediaan bahan baku pada menu tersebut akan ditambahkan untuk setiap minggunya. Peningkatan jumlah pengunjung kafe Kumpulin *Coffee* dipengaruhi oleh beberapa hal di antaranya adalah ketika menjelang akhir tahun atau di bulan – bulan tertentu menjelang hari libur. Berdasarkan banyaknya total pengeluaran yang dimiliki oleh kafe Kumpulin *Coffee* untuk memenuhi persediaan bahan baku setiap minggunya, maka untuk meminimalisir kerugian yang diakibatkan dari adanya bahan baku yang mendekati masa kadaluwarsa dan untuk meningkatkan target penjualan, *owner* kafe Kumpulin memberikan promo menu.

Namun berdasarkan hasil observasi strategi pemberian promo pada kafe Kumpulin *Coffee* belum sepenuhnya berhasil diterapkan, dikarenakan kafe

Kumpulin *Coffee* memiliki target penentuan promo menu, yang akan berpengaruh secara langsung terhadap kerugian yang dialami ketika promo menu yang ditentukan salah atau tidak sesuai. Adapun besaran kerugian yang dialami oleh kafe Kumpulin *Coffee* adalah 50% dari harga menu yang telah ditentukan, dan target penentuan promo menu tersebut di antaranya adalah:

1. Promo menu yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan total penjualan menu.
2. Promo menu yang diberikan dapat memperkenalkan menu baru yang di produksi oleh kafe Kumpulin *Coffee* kepada pelanggan.
3. Promo menu yang diberikan lebih diutamakan memiliki beberapa bahan baku yang mendekati masa kadaluwarsa sehingga hal tersebut dapat meminimalisir kerugian yang diakibatkan dari proses produksi yang tidak signifikan.
4. Promo menu yang diberikan lebih diutamakan memiliki harga yang terjangkau sehingga dapat sepenuhnya menarik minat pelanggan.

Menurut *owner* kafe Kumpulin *Coffee* beberapa target penentuan promo tersebut dinilai sangat efektif untuk meningkatkan penjualan produk dan meminimalisir kerugian yang diakibatkan dari menurunnya proses produksi sebuah menu makanan maupun minuman yang ada di kafe Kumpulin *Coffee*, sehingga dari ke empat unsur target penentuan promo menu tersebut dapat disimpulkan 4 kriteria penentuan promo menu di antaranya adalah, Tanggal Pembuatan Menu, Total Bahan Hampir Kadaluwarsa, Total Penjualan, dan Harga Menu. Keempat jenis kriteria tersebut tentunya memiliki persentase bobot yang digunakan sebagai pertimbangan tingkat kepentingan rekomendasi promo menu yang akan dipilih, dengan penentuan persentase bobot kriteria yang tepat maka rekomendasi promo

yang diberikan akan lebih baik dan sesuai dengan target penentuan promo menu yang telah dipaparkan sebelumnya.

Merujuk dari pemaparan permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa kafe Kumpulin *Coffee* membutuhkan sebuah sistem informasi yang mampu memberikan rekomendasi promo menu, sehingga proses manajemen bahan baku dan strategi pemasaran yang diterapkan dengan pemberian promo dapat berjalan dengan baik, dan hal tersebut diharapkan dapat meminimalisir kerugian yang diakibatkan dari proses manajemen promo menu yang kurang tepat. Sistem informasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan rekomendasi dan kemudahan terhadap *owner* dalam melakukan manajemen promo menu adalah Sistem Pendukung Keputusan (SPK). Sistem Pendukung Keputusan merupakan sebuah sistem yang memiliki kemampuan untuk memberikan rekomendasi keputusan yang akan diambil oleh pengambil keputusan ataupun sistem yang memiliki kemampuan mengkomunikasikan masalah semi terstruktur tanpa menggantikan peran penilaian dari pengambil keputusan (*decision maker*) (Krisnanda Tiony et al., 2019). Penerapan sistem pendukung keputusan tentunya tidak terlepas dari metode yang digunakan dalam sistem tersebut. Salah satu metode sistem pendukung keputusan yang memiliki kelebihan dan tingkat fleksibilitas yang baik adalah metode *Multi-Objective Optimization On The Basis Of Ratio Analysis* (MOORA). Metode MOORA merupakan sebuah metode Sistem Pendukung Keputusan yang memiliki kemampuan berbeda dengan beberapa metode Sistem Pendukung Keputusan yang lainnya, metode ini memiliki kemampuan untuk memisahkan bagian subjektif dari sebuah proses evaluasi ke dalam kriteria bobot keputusan. Selain itu metode ini mudah untuk dipahami dan memiliki tingkat selektivitas yang baik, karena dapat

menentukan tujuan dan kriteria sebuah keputusan yang bertentangan yaitu kriteria yang bernilai *cost* dan kriteria yang bernilai *benefit* (Revi et al., 2018). Berdasarkan kelebihan dan kemampuan yang dimiliki metode MOORA tersebut, dan dengan mempertimbangkan latar belakang masalah yang disampaikan oleh *owner* kafe Kumpulin *Coffee* maka metode sistem pendukung keputusan yang tepat adalah metode MOORA.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh kafe Kumpulin *Coffee* tersebut, maka pengembangan “Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu Pada Kafe Kumpulin *Coffee* Menggunakan Metode *Multi-Objective Optimization On The Basis Of Ratio Analysis* (MOORA)” merupakan solusi yang tepat. Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan ini akan dikembangkan dengan basis *mobile* dan dapat dioperasikan menggunakan sistem operasi *Android*. Pengembangan sistem informasi berbasis *mobile* tersebut tentunya menyesuaikan dengan segala *environment* teknologi yang memungkinkan diterapkan di kafe Kumpulin *Coffee* dan kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi yang akan dikembangkan. Harapannya selain pengembangan Sistem Pendukung Keputusan ini di khususkan untuk memberikan rekomendasi promo menu, pada kafe Kumpulin *Coffee* sistem ini juga dapat memberikan manfaat terhadap proses manajemen dan keberlangsungan proses transaksi di kafe Kumpulin *Coffee*. Sehingga dengan menggunakan sebuah sistem yang dapat dikelola secara terpusat, proses bisnis atau proses operasional yang ada di kafe Kumpulin *Coffee* dapat berjalan dengan maksimal.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan dan implementasi Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu Pada Kafe Kumpulin *Coffee* menggunakan metode MOORA?
2. Bagaimana proses uji akurasi terhadap Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu Pada Kafe Kumpulin *Coffee* menggunakan metode MOORA?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dari Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu Pada Kafe Kumpulin *Coffee* Menggunakan Metode MOORA yaitu:

1. Pengembangan sistem pendukung keputusan ini menggunakan beberapa kriteria yang disampaikan oleh *decision maker* atau pengguna yang akan melakukan eksekusi terhadap keputusan akhir yang akan diambil dan masih bersifat *statis*.
2. Perhitungan dalam pengembangan sistem pendukung keputusan ini mengacu pada kondisi target penentuan promo menu yang disampaikan oleh *decision maker*.
3. Pengembangan sistem pendukung keputusan ini masih ditujukan untuk sebuah instansi yang memiliki kriteria dan latar belakang yang sesuai dengan yang telah dipaparkan sebelumnya.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mengimplementasikan Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu Pada Kafe Kumpulin *Coffee* Menggunakan Metode MOORA.
2. Mengetahui uji akurasi rekomendasi promo yang diberikan oleh Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu Pada Kafe Kumpulin *Coffee* Menggunakan Metode MOORA kepada pengguna terhadap keputusan yang akan diambil.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu Pada Kafe Kumpulin *Coffee* Menggunakan metode MOORA yaitu:

1. Teoritis

Dapat menambah wawasan dan ilmu mengenai pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Promo Menu yang ada di kafe Kumpulin *Coffee*.

2. Praktis

- a) Bagi Peneliti

Dapat mengimplementasikan dan mengombinasikan ilmu yang didapat atau diperoleh selama masa perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha pada semester sebelumnya, dan dari implementasi tersebut dapat bermanfaat secara langsung kepada masyarakat.

- b) Bagi Mitra

Dapat membantu memperbaiki proses bisnis yang terjadi, sehingga tujuan efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang dicanangkan sebelumnya dapat terlaksana dengan baik atau maksimal.

