LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara dengan Pemilik Restoran

Nama : Made Buda Astawa

Peran : Pemilik Restoran

Lokasi Wawancara : Restoran Luna Bonita

Gambar Dokumentasi Wawancara

Hasil Wawancara dengan Pemilik Restoran

Peneliti	Pemilik Restoran
Apa nama restoran anda?	Nama restoran saya Luna Bonita, Luna yang artinya bulan dan Bonita yang artinya cantik, jadi Luna Bonita artinya bulan yang cantik, atau istilah balinya Jegeg Bulan.

Peneliti	Pemilik Restoran
Bisakah anda menceritakan bagaimana sejarah singkat restoran?	Restoran ini saya dirikan sekitar tahun 2002 di daerah Nusa Dua Bali. Awalnya, saya bekerja sebagai tukang bersih-bersih dan pencuci piring di sebuah restoran. Dari sana, saya belajar banyak dari bos saya, termasuk bagaimana menjadi seorang chef. Lama-kelamaan, saya mulai berpikir, "Kalau orang lain bisa sukses, kenapa saya tidak bisa?" Dengan modal yang terbatas, bahkan saya harus meminjam uang dari bank, saya akhirnya memberanikan diri untuk membuka restoran sendiri. Tahun-tahun pertama tidak mudah. Ada saat-saat di mana restoran ini sepi sekali, bahkan selama beberapa bulan pertama hampir tidak ada pelanggan. Namun, saya tidak menyerah. Saya terus berusaha dan berdoa agar restoran ini bisa bertahan. Pada tahun keempat, usaha keras saya mulai membuahkan hasil. Restoran ini mulai dikenal oleh turis mancanegara, dan kemajuan pun mulai terlihat. Setiap lima tahun sekali, saya selalu melakukan pembaharuan. Saya mengganti peralatan, kursi, dan lain-lainnya, agar restoran tetap menarik dan bisa bersaing dengan yang lain. Namun sayangnya pada tahun 2020 restoran saya resmi tutup dikarenakan pada tahun itu adalah era pandemi covid-19 yang menjadi tantangan terberat yang kami hadapi saat itu, dan akhirnya saya memulai dari awal lagi dengan membuat restoran yang sama di Singaraja dengan pasar yang berbeda. Tantangan terbesar adalah menjaga keuangan dan menghadapi berbagai situasi sulit, termasuk bencana alam seperti yang sempat saya ceritakan sebelumnya, dari letusan gunung agung pada saat itu dan

Peneliti	Pemilik Restoran
	hingga adanya pandemic covid-19. Tapi saya selalu yakin, selama kita berusaha dan menjaga kualitas, kita pasti bisa bertahan.
Apa visi dan misi restoran?	Visi dan misi restoran saya sederhana tapi kuat. Visi saya adalah menjadikan restoran ini sebagai tempat di mana pelanggan merasa seperti di rumah sendiri, bukan hanya sekadar tempat makan, tetapi juga tempat di mana mereka merasa nyaman dan dihargai. Saya ingin restoran ini dikenal tidak hanya karena makanannya yang enak, tetapi juga karena atmosfernya yang ramah dan hangat. Misi saya adalah selalu memberikan pelayanan terbaik dan makanan yang berkualitas tinggi, dengan harga yang terjangkau. Saya percaya bahwa makanan yang enak tidak harus mahal, dan setiap orang yang datang ke restoran saya harus merasa puas, baik dari segi rasa maupun pelayanan. Selain itu, saya juga berkomitmen untuk terus belajar dan beradaptasi dengan tren kuliner terkini, tanpa mengorbankan kualitas dan identitas yang sudah ada. Intinya, visi dan misi saya adalah menciptakan pengalaman makan yang luar biasa, di mana setiap tamu bisa merasa seperti bagian dari keluarga besar restoran ini.
Bagaimana alur bisnis restoran?	Kalau yang ditanya adalah proses bisnis dalam penjualan dan pelayanan disini restoran Luna Bonita masih bersifat konvensional, biasanya saat mereka berkunjung saya akan memberikan beberapa menu dan kertas catatan untuk mencatat pesan para pelanggan, kemudian saya koreksi dulu jika ada menu yang kosong pasti saya konfirmasi kembali dengan

Peneliti	Pemilik Restoran
	pelanggan untuk memesan menu yang lain. Mungkin disini sudah terlihat permasalahannya saya masih bingung bagaimana cara saya menginformasikan bahwa menu itu kosong sebelum mereka memesan, kalo di tempel kertas kan itu kurang efisien dan terlihat kurang professional, karena dik Figo tadi sempat berbincang bincang soal sistem nanti mungkin bisa dirancangan dulu tentang ini. Nah kemudian untuk pembayaran terkadang para pelanggan ada yang membayar di awal dan ada yang membayar di akhir, yang tidak bayar pun ada waktu itu dia berencana membayar di akhir namun entah saya dan pelanggan sama-sama tidak ingat jadinya saya lupa menagih bayaran mereka. Dan jika para pelanggan ada yang menambah pesanan lagi biasnya mereka akan memanggil saya. Terus untuk pemesanan online biasanya pelanggan akan menghubungi saya terlebih dahulu, setelah itu saya fotokan daftar menu yang ada lalu saya kirimkan ke pelanggan. Jadi masih mirip mirip hanya saja mereka pesannya secara online dari WA.
Apa menu andalan di restoran?	Untuk menu andalan disini terdapat beberapa menu yang sering di pesan pelanggan, salah satunya ada ayam chili saos, ayam lada hitam, capcay, dan ada fuyunghai.
Apa saja permasalahan yang dihadapi restoran saat ini?	Untuk permasalahan sebenarnya ada, bisa dilihat pada proses bisnisnya itu juga termasuk ke permasalahan saya karena masih bersifat konvensional jadinya tidak akan terlepas dari yang namanya human error gitu kan, kemudian pengetahuan tentang pasar lokal juga masih minim, walaupun saat ini saya sudah mengupayakan solusi syukur-syukur sudah mulai membaik, walaupun terkadang masih ada saja pelanggan yang suka membanding-bandingkan, maka dari itu kita harus selalu mengawasi target pasar agar nantinya

Peneliti	Pemilik Restoran
	restoran yang kita bangun bisa selalu mengikuti permintaan pasar. Kemudian perbedaan harga dan daya beli itu sudah umum ya karena awalnya restoran ini dibuka dengan target pasar internasional pada masanya, dan sekarang bertransisi menjadi pasar lokal, maka dari itu apada awal saya membuka restoran disini mungkin agak terlalu mahal bagi para pelanggan makanya saya selalu menyesuaikan harga pasar disini. Awal saya membuka restoran disini juga sangat minim dengan koneksi masyarakat, namun syukur saat ini saya sering bersosialisasi dan mulai mendekatkan diri dengan masyarakat lokal disini entah itu komunitas atau organisasi, saya selalu menyempatkan untuk mempromosikan restoran saya dan saya bersyukur upaya yang saya lakukan sudah mulai terlihat hasilnya, terkadang mereka saat memiliki acara pasti menyempatkan untuk merayakannya disini dengan menyewa restoran saya dan memesan menu-menu yang ada disini. Nah namun permasalahan yang paling sulit menurut saya adalah permasalahan digital. Disaat para kompetito saya sudah menerapkan yang namanya sistem manajemen, sedangkan saya masih menggunakan cara konvensional. Kan mau tidak mau kita harus mampu beradaptasi dengan teknologi saat ini, untuk meningkatkan nilai nilai restoran kita.
Apa permasalahan terbesar yang sulit dihadapi saat ini pada restoran?	Sesuai yang sempat saya ceritakan sebelumnya, saya masih belum terlalu memahami teknologi, maklum lah namanya orang tua (hahaha). Dan di sinilah sebenarnya saya membutuhkan dukungan

Peneliti	Pemilik Restoran
	anak-anak muda contohnya seperti dik Figo untuk membantu memberikan solusi tentang permasalahan ini. Saya ingin dengan adanya teknologi bisa membangun branding yang lebih baik lagi, bisa memasarkan secara digital dengan jauh lebih baik, proses bisnis yang dari awalnya konvensional sekarang bisa menjadi banyak pilihan lagi bisa konvensional dan bisa digital. Di sini juga saya memiliki perangkat komputer pribadi yang saya rasa itu bisa dimanfaatkan nanti. Ya pokoknya dalam hal hal yang berkaitan dengan teknologi, jika berkenan saya sangat membutuhkan inovasi dan ide-ide untuk meningkatkan nilai-nilai di restoran saya.
Apakah restoran ini memiliki program loyalitas atau promo khusus?	Ya, restoran saya memiliki program loyalitas dan beberapa promo khusus untuk pelanggan. Saya sangat menghargai pelanggan setia dan memberikan promo promo khusus atau menu gratis untuk pelanggan setia, kami juga sering mengadakan promo-promo khusus, terutama pada saat-saat tertentu seperti hari ulang tahun restoran, hari libur nasional, atau acara spesial lainnya. Misalnya, ada promo diskon untuk pasangan yang datang makan malam bersama, atau diskon khusus untuk pembelian menu tertentu dalam jumlah besar. Selain itu, kami juga sering mengadakan acara seperti makan malam dengan hiburan live music atau acara kuliner. Selain itu, untuk acara-acara tertentu seperti ulang tahun atau perayaan khusus lainnya, kami menawarkan paket-paket dengan harga khusus. Saya juga memberikan hadiah berupa t-shirt atau merchandise lainnya kepada pelanggan yang merayakan ulang tahun di restoran saya. Namun dengan adanya sistemnya nanti seharus untuk program loyalitas dan promo bisa lebih

Peneliti	Pemilik Restoran
	dimudahkan lagi, dengan memberikan akun khusus untuk pelanggan setia.
Bagaimana restoran ini beradaptasi dari persaingan kompetitor?	Menghadapi persaingan dari kompetitor memang menjadi tantangan, tapi saya selalu berusaha agar restoran ini tetap relevan dan menarik bagi pelanggan. Saya selalu menjaga kualitas makanan dan layanan yang kami berikan. Konsistensi dalam menyajikan rasa dan pengalaman pelanggan adalah prioritas utama. Pelanggan bisa merasa tenang karena mereka tahu apa yang akan mereka dapatkan setiap kali datang ke restoran kami. Meskipun kami mempertahankan menu andalan yang sudah terkenal, saya juga selalu mencari cara untuk memperkenalkan hidangan baru. Ini bisa berupa variasi dari hidangan yang sudah ada atau menu baru yang mengikuti tren kuliner terkini. Kami juga terbuka terhadap masukan dari pelanggan, sehingga inovasi yang kami lakukan benar-benar sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Saya percaya bahwa pengalaman makan bukan hanya tentang makanan, tetapi juga tentang suasana dan layanan. Oleh karena itu, saya selalu memastikan bahwa restoran memiliki atmosfer yang hangat dan ramah. Kami juga berupaya untuk mengenal pelanggan kami secara pribadi, membuat mereka merasa seperti di rumah sendiri setiap kali mereka berkunjung. Dengan kombinasi kualitas, inovasi, pelayanan yang ramah, dan strategi pemasaran yang tepat, saya percaya bahwa restoran ini dapat terus bersaing dan berkembang meskipun menghadapi kompetisi yang ketat. Kami selalu

Peneliti	Pemilik Restoran
	beradaptasi dan mencari cara untuk menjadi lebih baik setiap harinya.
Apakah restoran ini memiliki layanan khusus seperti pesan antar atau online?	Untuk layanan pesan antar itu nanti dari restoran sendiri yang akan mengantarkan pesanan, di samping itu juga untuk membangun kepercayaan dengan pelanggan. Saya bisa-bisa saja jika ingin menggunakan layanan seperti ojek online contohnya, namun itu kurirnya kan berbeda-beda, saya ingin tetap menjaga kualitas makanan. Sebagian besar ojek oline juga pasti meletakan makanannya di gantungan depan motor, secara niskala itu sebenarnya tidak boleh karena kita tidak tahu itu makanan untuk konsumsi pribadi atau akan di haturkan dulu sebelum dimakan, karena kan dosan hukumnya jika kita, mohon maaf meletakan makanan di gantungan motor depan yang menghadap selangkangan manusia. Kalau saya biasanya menaruh makanan di stang motor atau rencanya saya ingin menambah keranjang motor nanti. Untuk pemesanan online seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya, dimana pelanggan itu nanti akan menghubungi saya biasanya melalui WA, nanti saya akan mengikirmkan foto-foto menu yang ada.
Bagaimana restoran ini memastikan kualitas dan kebersihan makanan?	Ada beberapa hal yang menjadi standar kualitas bagi saya selaku pemilik restoran Luna Bonita. Saya memilih bahan baku dari pemasok terpercaya dan memastikan semuanya segar dan berkualitas. Setiap bahan yang masuk diperiksa dengan teliti untuk memastikan tidak ada yang cacat atau tidak layak konsumsi.

Peneliti	Pemilik Restoran
	Saya menerapkan prosedur pembersihan yang ketat di seluruh area dapur dan restoran. Semua peralatan dapur, meja kerja, dan area penyimpanan dibersihkan secara berkala dengan produk pembersih yang aman dan efektif. Semua bahan makanan dicuci dengan air mengalir sebelum diproses. Sayuran dan buah-buahan dicuci dengan seksama, dan daging atau bahan mentah lainnya diproses dengan standar kebersihan yang tinggi. Saya memastikan bahwa semua bahan disimpan pada suhu yang sesuai untuk mencegah pertumbuhan bakteri. Saya melakukan pemeriksaan rutin terhadap makanan yang disajikan untuk memastikan bahwa semuanya memenuhi standar kualitas kami. Makanan yang sudah dimasak harus disajikan dalam keadaan panas dan segar. Restoran kami mematuhi semua standar kesehatan dan keselamatan yang berlaku, termasuk sertifikasi dari dinas kesehatan setempat. Kami juga melakukan audit kebersihan dan keselamatan makanan secara berkala untuk memastikan bahwa semua standar dipatuhi.
Apakah ada rencana pengembangan atau ekspansi untuk restoran di masa mendatang?	Oh sudah pasti ada, karena di sini Luna Bonita memulai dari awal lagi, tentu ini tantangan yang lumayan berat bagi saya, namun saya tetap bersyukur dan akan terus berusaha untuk mengembangkan restoran ini, dari yang awal pasarnya lokal bisa membuka pasar internasional lagi seperti restoran saya sebelumnya.

Peneliti	Pemilik Restoran
Apakah anda pernah terpikirkan untuk mengembangkan sebuah sistem yang dapat membantu proses bisnis di restoran anda?	Jika saya berkaca dari kesalahan saya sebelumnya, ya jelas tentu saya ingin segera mengembangkan sistem untuk membantu restoran saya, apalagi di jaman sekarang sudah pada canggih, banyak kompetitor yang sudah menerapkan sistem manajemennya sendiri, sebagai contoh seperti Kober, kan di sana ada sistemnya dia menggunakan komputer terus nanti terhubung dengan cheftnya di belakang, saya berencana ingin membuat sistem yang mirip-mirip seperti itu namun dengan identitas Luna Bonita itu sendiri, di dunia serba digital ini tentu kita sebagai pemilik usaha tidak bisa terus terusan tutup mata dengan perkembangan teknologi, mau tidak mau kita harus mengikuti arus dan bisa beradaptasi.
Apa harapan anda terkait dengan adanya sistem informasi manajemen yang membantu proses bisnis restoran?	Tentu saja sebagai pemilik restoran saya berharap segala nilai dari efektivitas dan efisiensi bisa lebih ditingkatkan lagi, sebelumnya kan tadi disinggung masalah proses bisnis, tentu saja kalo sudah terdigitalisasi dengan sistem yang akan dihasilkan, proses bisnis pasti akan lebih tertata dan baik, mungkin dari yang awalnya para pelanggan secara manual memanggil saya untuk memesan produk, bisa lebih di sederhanakan lagi dengan pilihan dua cara, bisa secara konvensional dan bisa secara mandiri memesan melalui meja dengan sistemnya nanti. Untuk sistem ini tentu saya masih sangat awam dan belum terlalu jauh mengeksplore teknologi, maka dari itu saya sangat mengharapkan rancangan sistemnya untuk membantu saya lebih memahami sistemnya terlebih dahulu sebelum nanti kita sama-sama kembangkan sistemnya.

Lampiran 2. Wawancara dengan Pelanggan 1

Inisial Nama : VM

Peran : Pelanggan

Lokasi Wawancara : Banyuning Barat

Hasil Wawancara dengan Pelanggan 1

Peneliti	Pelanggan 1
Bagaimana pengalaman Anda saat memesan makanan di Restoran Luna Bonita?	Enak sih, pelayannya ramah, makanannya juga mantap. Tapi kalau pas rame, nunggu pelayan sama makanannya agak lama.
Apa kendala yang sering Anda alami saat memesan makanan di restoran ini?	Kalau rame, ribet manggil pelayan. Nunggu makanan juga suka kelamaan, harus sabar.
Apakah Anda pernah merasa kesulitan dalam melihat menu yang tersedia? Jika iya, bisa dijelaskan lebih lanjut?	Nggak terlalu sih. Tapi kalau duduk di tempat agak gelap kadang susah kebaca apalagi kalo backlight sama lampu kadang suka mantul di menunya
Seberapa puas Anda dengan sistem pemesanan saat ini? Apa yang bisa diperbaiki?	Lumayan puas, cuma kalau rame mending pakai sistem otomatis aja biar cepet dan nggak ribet nunggu.
Bagaimana menurut Anda tentang pelayanan restoran dalam menangani pesanan yang tidak tersedia?	Oke, pelayan langsung kasih tahu sih. Tapi bakal lebih bagus kalau dari awal udah kelihatan mana yang habis.
Apakah Anda pernah menggunakan sistem belanja online seperti e-commerce atau pemesanan digital di restoran lain? Jika iya, bagaimana perbandingannya dengan Luna Bonita saat ini?	Pernah dong. Di tempat lain tinggal scan QR atau buka apps langsung order. Di Luna Bonita masih manual, jadi kurang praktis.
Fitur apa saja yang menurut Anda penting dalam aplikasi pemesanan restoran?	Menu digital ada fotonya, info stok real-time, sama bayar langsung lewat e-wallet.
Apakah Anda lebih suka melakukan pemesanan secara manual atau melalui aplikasi? Mengapa?	Kalau lagi sepi, manual oke. Tapi kalau rame, jelas mending pakai aplikasi, lebih cepet.
Seberapa penting bagi Anda kemudahan dalam pembayaran digital di restoran?	Penting banget. Biar nggak ribet bawa cash

Peneliti	Pelanggan 1
Jika restoran menyediakan reservasi meja secara online, apakah Anda tertarik untuk menggunakannya?	Tertarik sih, apalagi pas weekend. Jadi bisa dapet tempat tanpa nunggu lama.
Apakah Anda merasa aman melakukan pembayaran digital di restoran? Mengapa?	Iya, aman kok. Asal pakai sistem pembayaran yang terpercaya.
Seberapa penting bagi Anda transparansi dalam harga dan pesanan yang Anda buat?	Penting banget. Biar pas bayar nggak kaget, semua udah jelas dari awal.
Jika ada sistem loyalty atau reward untuk pelanggan setia, apakah Anda akan menggunakannya?	Pasti. Dapet poin atau diskon itu lumayan banget.
Apa fitur yang menurut Anda paling dibutuhkan dalam sistem digital di restoran ini?	Menu digital up-to-date, bayar gampang, sama sistem order yang cepet. Kalo bisa ada notifikasi juga.
Jika Anda bisa memberikan saran untuk meningkatkan pengalaman Anda di restoran ini, apa yang akan Anda rekomendasikan?	Coba deh bikin sistem order lewat HP, biar pas rame nggak capek nunggu pelayan.
Bagaimana cara terbaik bagi restoran untuk memberikan informasi tentang promo dan menu baru kepada pelanggan?	Lewat IG, broadcast WhatsApp, atau notif dari aplikasinya langsung.

Lampiran 3. Wawancara dengan Pelanggan 2

Inisial Nama : RC

Peran : Pelanggan

Lokasi Wawancara : Banyuning Barat

Hasil Wawancara dengan Pelanggan 2

Peneliti	Pelanggan 2
Bagaimana pengalaman Anda saat memesan makanan di Restoran Luna Bonita?	Secara keseluruhan sih oke banget, apalagi karena gue sering kesana pas hari kerja, jadi nggak terlalu ramai dan pelayanan juga cepat. Cuma, kalau lagi pengen makan di rumah, jadi agak ribet karena harus chat lewat WA, nunggu gambar menu, terus ngobrolin pesanan.
Apa kendala yang sering Anda alami saat memesan makanan di restoran ini?	Kadang-kadang nunggu balasan WA-nya agak lama, dan gue harus terus-terusan chat untuk konfirmasi pesanan. Bikin agak males kalau lagi banyak kerjaan kantor, jadi lebih prefer kalau bisa pesan langsung lewat aplikasi atau sistem yang lebih simpel.
Apakah Anda pernah merasa kesulitan dalam melihat menu yang tersedia? Jika iya, bisa dijelaskan lebih lanjut?	Enggak sih, menu-nya jelas. Tapi karena kalau lewat WA harus nunggu balasan dulu, bisa jadi lebih enak kalau semua bisa dilihat langsung lewat aplikasi atau website yang lebih efisien.
Seberapa puas Anda dengan sistem pemesanan saat ini? Apa yang bisa diperbaiki?	Gue cukup puas sih, tapi pasti lebih nyaman kalau ada cara yang lebih cepat buat pesan. Misalnya lewat aplikasi, tinggal pilih menu, bayar, terus langsung bisa pilih apakah mau diantar atau ambil di resto.
Bagaimana menurut Anda tentang pelayanan restoran dalam menangani pesanan yang tidak tersedia?	Kalau ada yang enggak tersedia, pelayan biasanya kasih tahu langsung sih, jadi nggak masalah. Tapi kalau ada sistem yang update stok lebih dulu, pasti bisa bantu banget biar nggak salah pesan.

Peneliti	Pelanggan 2
Apakah Anda pernah menggunakan sistem belanja online seperti e-commerce atau pemesanan digital di restoran lain? Jika iya, bagaimana perbandingannya dengan Luna Bonita saat ini?	Iya, sering banget pakai aplikasi buat pesan makanan. Kalau dibandingin sama Luna Bonita, itu jauh lebih cepat karena bisa langsung pilih menu, bayar, dan langsung dapet konfirmasi tanpa harus nungguin balasan chat dulu.
Fitur apa saja yang menurut Anda penting dalam aplikasi pemesanan restoran?	Menu yang bisa langsung dilihat lengkap dengan foto, update stok secara real-time, kemudahan dalam pembayaran, dan pilihan pengantaran atau ambil langsung. Kalau bisa, ada notifikasi status pesanan juga biar kita tau pesanan udah diproses atau belum.
Apakah Anda lebih suka melakukan pemesanan secara manual atau melalui aplikasi? Mengapa?	Jelas lebih suka aplikasi sih, lebih praktis. Cukup pilih menu, bayar, terus tinggal tunggu aja tanpa harus nungguin chat balik dari pelayan. Jadi waktu gue bisa lebih efisien.
Seberapa penting bagi Anda kemudahan dalam pembayaran digital di restoran?	Sangat penting! Gue sering banget bayar pakai e-wallet atau kartu, jadi kalau ada pembayaran digital, itu jauh lebih gampang dan nggak perlu bawa uang tunai.
Jika restoran menyediakan reservasi meja secara online, apakah Anda tertarik untuk menggunakannya?	Tertarik sih, terutama kalau ada event tertentu atau pas weekend. Jadi bisa langsung dapet tempat tanpa antri.
Apakah Anda merasa aman melakukan pembayaran digital di restoran? Mengapa?	Iya, selama ada sistem yang jelas dan aman. Gue biasanya pakai e-wallet atau kartu kredit, jadi kalau ada pilihan pembayaran yang terpercaya, gue rasa aman aja.
Seberapa penting bagi Anda transparansi dalam harga dan pesanan yang Anda buat?	Sangat penting. Kalau harga udah jelas di menu dan kita tahu persis apa yang kita bayar, itu jadi lebih nyaman dan nggak ada kejutan pas bayar.
Jika ada sistem loyalty atau reward untuk pelanggan setia, apakah Anda akan menggunakannya?	Iya, pasti. Kalau bisa dapet poin atau diskon buat kunjungan berikutnya, pasti bakal lebih sering makan di sana.
Apa fitur yang menurut Anda paling dibutuhkan dalam sistem digital di restoran ini?	Menu yang bisa langsung dipilih di aplikasi, sistem pembayaran yang gampang, dan notifikasi status pesanan. Kalau bisa ada

Peneliti	Pelanggan 2
	pengantaran langsung ke rumah atau pick-up di restoran, itu bakal sangat memudahkan.
Jika Anda bisa memberikan saran untuk meningkatkan pengalaman Anda di restoran ini, apa yang akan Anda rekomendasikan?	Bikin sistem pemesanan yang lebih efisien, bisa lewat aplikasi yang jelas dan lebih cepat. Jadi kita bisa pesan tanpa harus nunggu balasan chat lagi.
Bagaimana cara terbaik bagi restoran untuk memberikan informasi tentang promo dan menu baru kepada pelanggan?	Bisa lewat aplikasi atau email, atau lebih praktis lewat WA atau Instagram langsung. Jadi kita bisa selalu update dengan promo terbaru tanpa harus ribet.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 4. Wawancara dengan Pelanggan 3

Inisial Nama : KS

Peran : Pelanggan

Lokasi Wawancara : Banyuning Barat

Hasil Wawancara dengan Pelanggan 3

Peneliti	Pelanggan 3
Bagaimana pengalaman Anda saat memesan makanan di Restoran Luna Bonita?	Pengalaman saya cukup oke, sih. Biasanya saya makan di restoran ini dengan cara manual, langsung datang dan pesen, karena lebih familiar. Pelayanannya juga cukup cepat dan enak, apalagi kalau ke sini saat nggak terlalu ramai.
Apa kendala yang sering Anda alami saat memesan makanan di restoran ini?	Enggak ada kendala berarti sih, cuma kadang kalau lagi ramai, pasti nunggu agak lama, ya. Itu sih yang kadang agak nggak nyaman, jadi kalau bisa lebih cepat pasti lebih enak.
Apakah Anda pernah merasa kesulitan dalam melihat menu yang tersedia? Jika iya, bisa dijelaskan lebih lanjut?	Nggak sih, menu-nya biasa aja, cuma kalau bisa sih, kalau restoran udah rame, mungkin bisa ada cara yang lebih mudah buat lihat menu tanpa harus nungguin pelayan.
Seberapa puas Anda dengan sistem pemesanan saat ini? Apa yang bisa diperbaiki?	Secara keseluruhan puas, tapi saya pikir kalau ada cara pemesanan yang lebih cepat dan efisien, seperti menggunakan sistem digital, itu pasti bakal membantu banget, apalagi kalau lagi ramai. Bisa lebih cepat dan praktis.
Bagaimana menurut Anda tentang pelayanan restoran dalam menangani pesanan yang tidak tersedia?	Kalau misalnya ada menu yang habis, pelayan biasanya ngasih tahu, jadi saya nggak masalah sih. Tapi kalau ada cara yang lebih update tentang stok, misalnya lewat aplikasi atau notifikasi, pasti lebih memudahkan.
Apakah Anda pernah menggunakan sistem belanja online seperti e-commerce atau pemesanan digital di restoran lain? Jika iya,	Saya sering belanja di Shopee, dan kalau sistem pemesanan makanan mirip-mirip dengan itu, kayak tinggal pilih barang atau makanan, bayar, terus selesai, pasti bakal oke banget. Cuma memang kalau untuk restoran,

Peneliti	Pelanggan 3
bagaimana perbandingannya dengan Luna Bonita saat ini?	saya belum pernah coba sistem digital, tapi kalau disederhanakan seperti belanja online, saya rasa akan gampang.
Fitur apa saja yang menurut Anda penting dalam aplikasi pemesanan restoran?	Menu yang jelas dengan foto-foto, biar saya bisa lihat apa yang saya pesan. Selain itu, pembayaran yang gampang, dan tentu saja notifikasi status pesanan biar saya tahu pesanan saya udah diproses atau belum.
Apakah Anda lebih suka melakukan pemesanan secara manual atau melalui aplikasi? Mengapa?	Kalau untuk sekarang, saya lebih suka manual, karena udah kebiasa. Tapi kalau ada aplikasi yang gampang dipakai dan nggak ribet, saya rasa saya bakal coba. Apalagi kalau bisa pesan dan bayar lebih cepat.
Seberapa penting bagi Anda kemudahan dalam pembayaran digital di restoran?	Sangat penting! Kalau bisa langsung bayar pakai e-wallet atau kartu, itu bakal lebih praktis banget. Saya nggak perlu bawa uang tunai dan bisa langsung settle.
Jika restoran menyediakan reservasi meja secara online, apakah Anda tertarik untuk menggunakannya?	Iya, saya tertarik sih. Jadi kalau udah ada aplikasi, saya bisa langsung reservasi dan nggak perlu ngantri pas lagi ramai.
Apakah Anda merasa aman melakukan pembayaran digital di restoran? Mengapa?	Iya, selama sistemnya aman dan terpercaya, saya rasa nggak masalah sih. Saya udah biasa pakai pembayaran digital di belanja online, jadi nggak takut selama ada fitur yang jelas.
Seberapa penting bagi Anda transparansi dalam harga dan pesanan yang Anda buat?	Itu penting banget. Saya suka harga yang jelas dan apa yang saya bayar sesuai dengan yang saya pesan, jadi nggak ada kejutan.
Jika ada sistem loyalty atau reward untuk pelanggan setia, apakah Anda akan menggunakannya?	Pasti! Kalau ada reward atau diskon, saya bakal sering ke sana. Kalau bisa dapet diskon atau keuntungan lain, pasti lebih enak.
Apa fitur yang menurut Anda paling dibutuhkan dalam sistem digital di restoran ini?	Menu yang jelas dan update, pembayaran yang praktis, dan notifikasi status pesanan. Kalau bisa ada opsi pengantaran atau pick-up, itu pasti sangat membantu.
Jika Anda bisa memberikan saran untuk meningkatkan pengalaman Anda di restoran ini, apa yang akan Anda rekomendasikan?	Saya rekomendasiin supaya restoran bisa pakai sistem digital untuk pemesanan. Bisa mulai dengan aplikasi atau website yang

Peneliti	Pelanggan 3
	simpel, biar pelanggan nggak perlu nunggu-nunggu lagi buat pesan.
Bagaimana cara terbaik bagi restoran untuk memberikan informasi tentang promo dan menu baru kepada pelanggan?	Bisa lewat aplikasi atau WA langsung. Kalau ada promo atau menu baru, saya pasti senang banget kalau bisa langsung tau tanpa harus nungguin informasi manual.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 5 Skenario Proses Bisnis Pelanggan

Skenario Proses Bisnis Untuk Pelanggan

Langkah 1: Buat Akun dan Login

- Akses halaman utama via desktop & mobile.
- Klik tombol "Daftar".
- Isi semua form dengan data valid dan daftar akun.
- Setelah berhasil, login pakai akun tersebut.
- Login dengan data benar → berhasil masuk ke dashboard.
- Selesai.

Langkah 2: Modifikasi Profile

- Akses halaman profile.
- Lengkapi data profile beserta berikan foto profile.
- Coba ubah password akun.
- Simpan perubahan.
- Selesai.

Langkah 3: Jelajahi Menu dan Lakukan Pemesanan

- Akses halaman menu makanan.
- Klik tombol "Tambah" pada beberapa menu untuk menambah pesanan.
- Masuk ke halaman keranjang, klik buat pesanan.
- Pilih metode pemesanan: **Dine In** atau **Take Away**.
- Lengkapi semua form (nama, meja, catatan, dll).
- Klik tombol kirim pemesanan.
- Muncul notifikasi "Pesanan berhasil dikirim".
- Selesai.

Langkah 4: Cek Riwayat Pemesanan

- Akses halaman riwayat.
- Buka salah satu riwayat pesanan.
- Pastikan semua data pesanan sesuai dengan yang dipesan.
- Perhatikan status pesanan untuk memantau pesanan.
- Selesai.

Langkah 5: Berikan Ulasan

- Akses form ulasan pada halaman profile.
- Isi ulasan lengkap dan kirim.
- Hapus ulasan yang tadi dikirim.
- Berikan ulasan kembali.

Langkah 6: Uji Navigasi Lintas Perangkat

- Jelajahi semua menu navigasi yang tersedia
- Buka pada mobile:
    - Klik tombol toggle menu → pastikan menu muncul dan bisa ditutup kembali.
    - Akses tiap halaman via menu mobile → pastikan semua bisa dibuka.

Lampiran 6 Skenario Proses Bisnis Admin

Skenario Proses Bisnis Untuk Admin

Langkah 1: Login ke Dashboard Admin

- Akses halaman login admin.
- Login dengan email dan password valid → berhasil masuk ke halaman dashboard.

Langkah 2: Pantau dan Cek Dashboard

- Pastikan semua card (penghasilan, jumlah pesanan, total menu, dll) tampil lengkap.
- Pastikan data ringkasan (total transaksi, pesanan, dll) tampil sesuai data aktual.
- Pastikan status pesanan ditampilkan akurat dan update sesuai database.
- Total penghasilan yang tampil harus sesuai perhitungan dari data pesanan.

Langkah 3: Kelola Menu Makanan

- Akses halaman data menu.
- Semua menu tampil lengkap dengan nama, harga, dan gambar.
- Klik tombol "Edit" → form edit menampilkan data menu dengan benar.
- Ubah data lalu simpan → data menu berhasil diperbarui.
- Klik tombol "Hapus" → setelah konfirmasi, menu terhapus dan tidak tampil di halaman utama.
- Akses tombol "Tambah Menu" → form kosong tampil.
- Isi form lengkap dan klik simpan → menu berhasil ditambahkan.

Langkah 4: Pantau Pesanan Pelanggan

- Akses halaman pemesanan.
- Semua pesanan tampil sesuai waktu dan statusnya.
- Cek detail pesanan pelanggan, pastikan bukti pembayaran sudah masuk.
- Ubah status pesanan pelanggan.

Langkah 5: Kelola Review Pelanggan

- Akses halaman review pelanggan.
- Semua review tampil sesuai data pelanggan.
- Pin salah satu review → pastikan review muncul di halaman utama.
- Unpin review → pastikan tidak tampil lagi di halaman utama.

Lampiran 7. Grafik Hasil Uji UAT pada Pelanggan

Daftar Pertanyaan UAT untuk Pelanggan

No	Pertanyaan	SB	B	C	KB	TB
1	Apakah tampilan website mudah dipahami dan digunakan saat melakukan pemesanan?	-	-	-	-	-
2	Apakah proses pemesanan makanan melalui website berjalan lancar tanpa kendala?	-	-	-	-	-
3	Apakah informasi menu yang ditampilkan jelas dan lengkap?	-	-	-	-	-
4	Apakah fitur keranjang dan checkout pada sistem memudahkan proses pemesanan?	-	-	-	-	-
5	Apakah sistem memberikan konfirmasi pemesanan dengan jelas setelah transaksi dilakukan?	-	-	-	-	-
6	Apakah kecepatan loading website saat digunakan sudah memadai?	-	-	-	-	-
7	Apakah desain antarmuka website menarik dan membuat nyaman saat digunakan?	-	-	-	-	-
8	Apakah Anda setuju bahwa website ini memudahkan dalam memesan makanan di Restoran Luna Bonita?	-	-	-	-	-

Daftar Partisipan Responden

Nama Lengkap

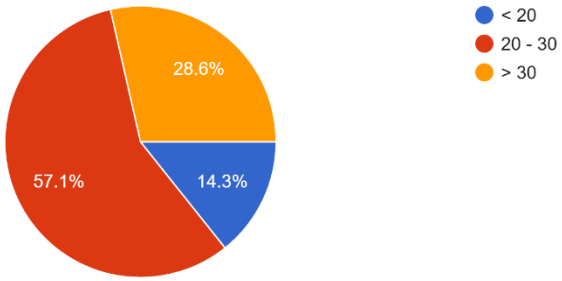
7 responses

Kadek Agus Mastra
Putu Ragita Cahya Wicaksani
Komang Suartini
Komang Teguh Widiadinata
Ketut Widiarta
Made Vega Martasya Dinata
Nyoman Ayu Chandra Sumawanthi

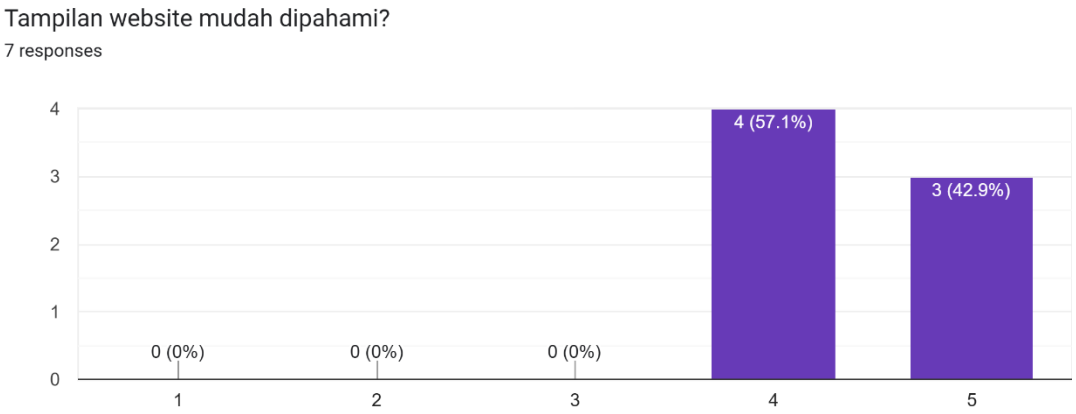
Rentang Umur Responden

Umur

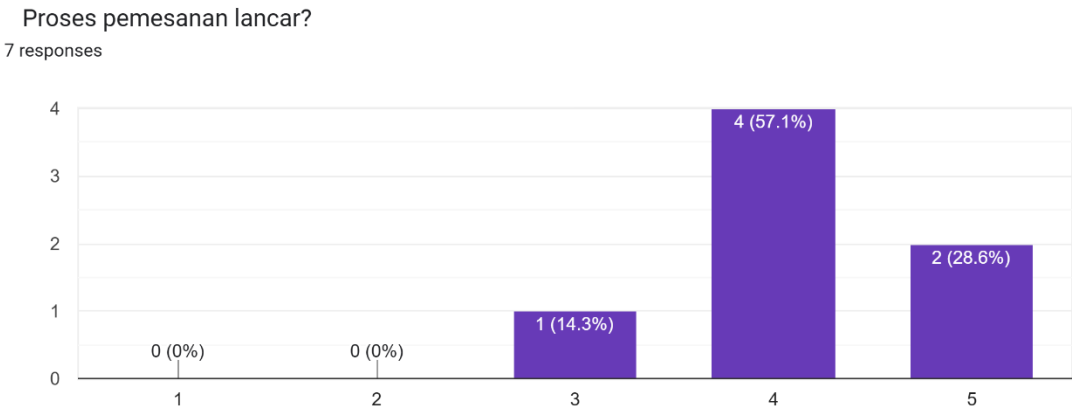
7 responses



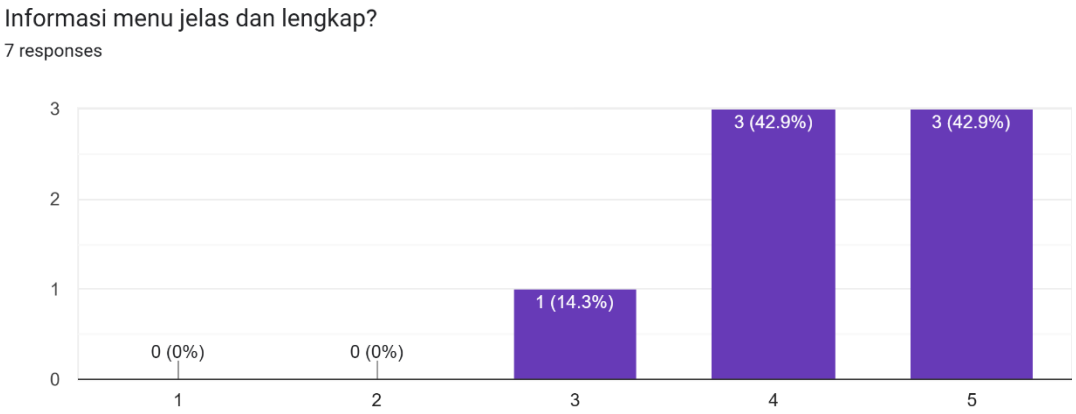
Hasil Pertanyaan 1



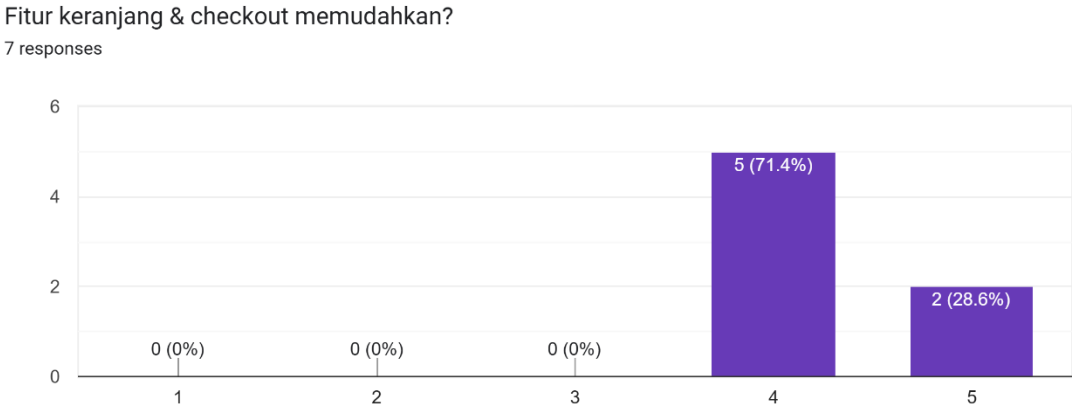
Hasil Pertanyaan 2



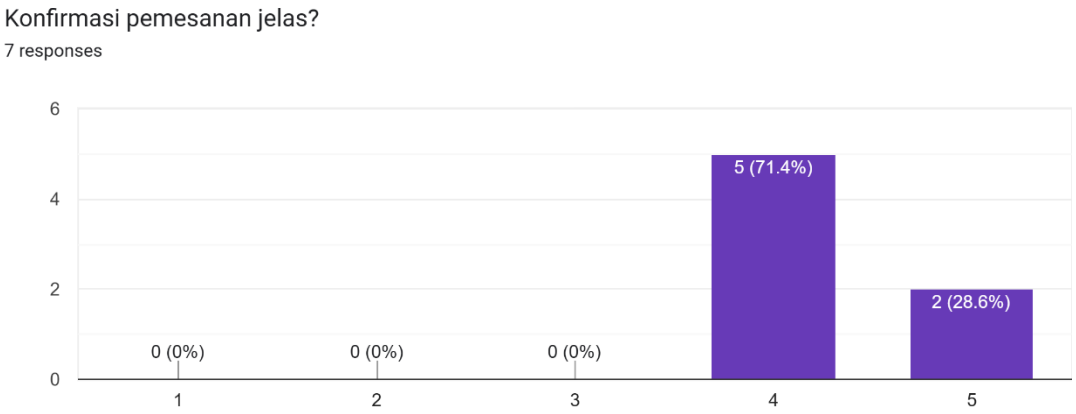
Hasil Pertanyaan 3



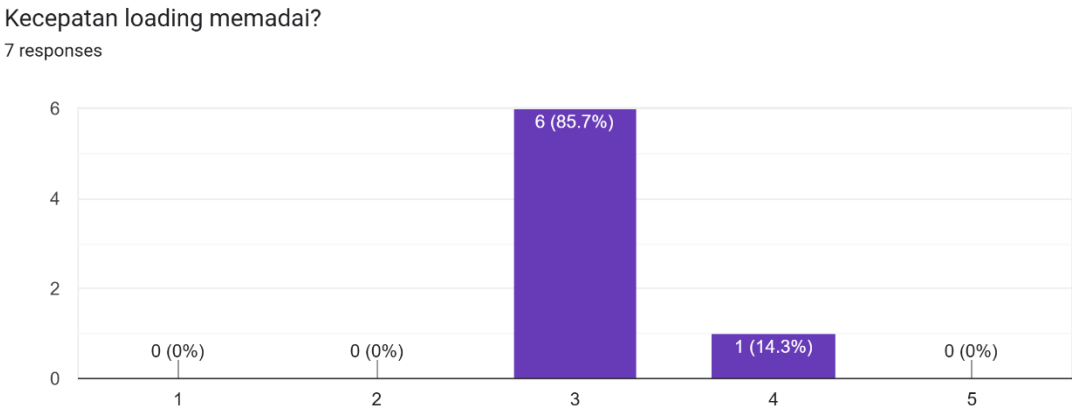
Hasil Pertanyaan 4



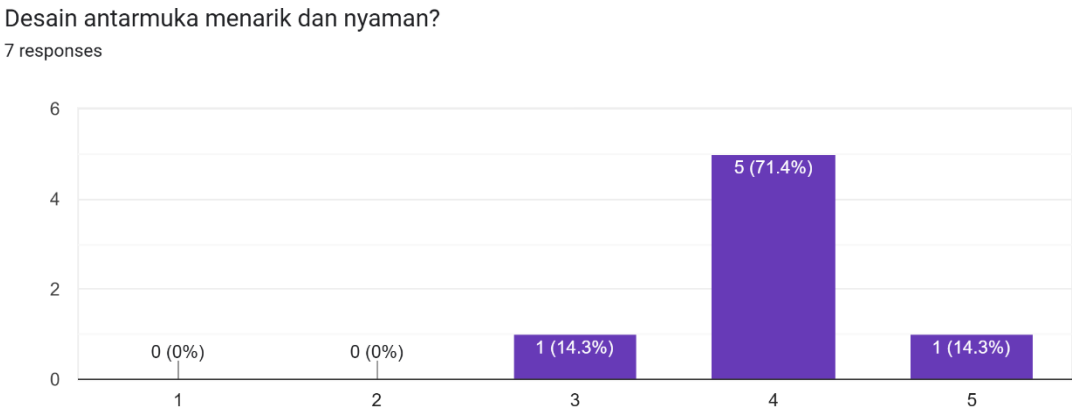
Hasil Pertanyaan 5



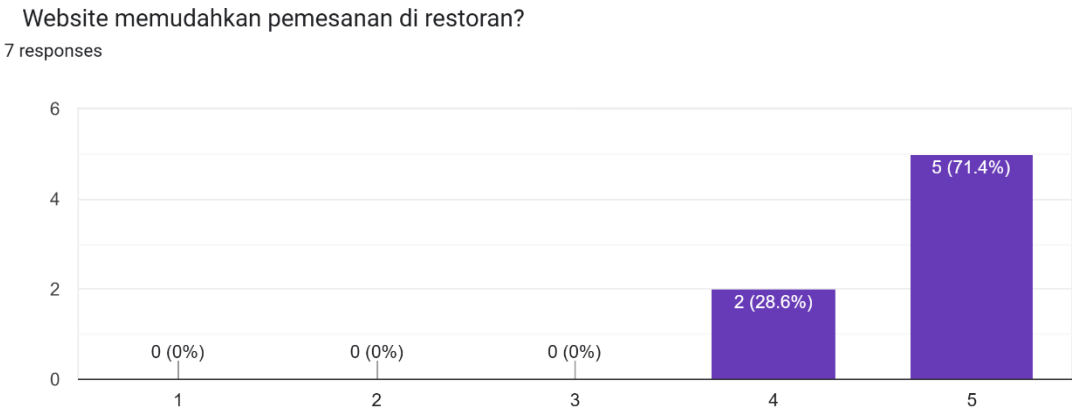
Hasil Pertanyaan 6



Hasil Pertanyaan 7



Hasil Pertanyaan 8



Hasil Rekapitulasi Jawaban UAT

No	Responden	Umur	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	Responden 1	< 20	5	4	4	5	4	3	5	4
2	Responden 2	20 - 30	4	5	5	4	4	4	4	5
3	Responden 3	> 30	4	3	5	4	5	3	3	4
4	Responden 4	20 - 30	4	5	4	4	4	3	4	5
5	Responden 5	20 - 30	5	4	5	4	4	3	4	5
6	Responden 6	> 30	5	4	4	5	4	3	4	5
7	Responden 7	20 - 30	4	4	3	4	5	3	4	5

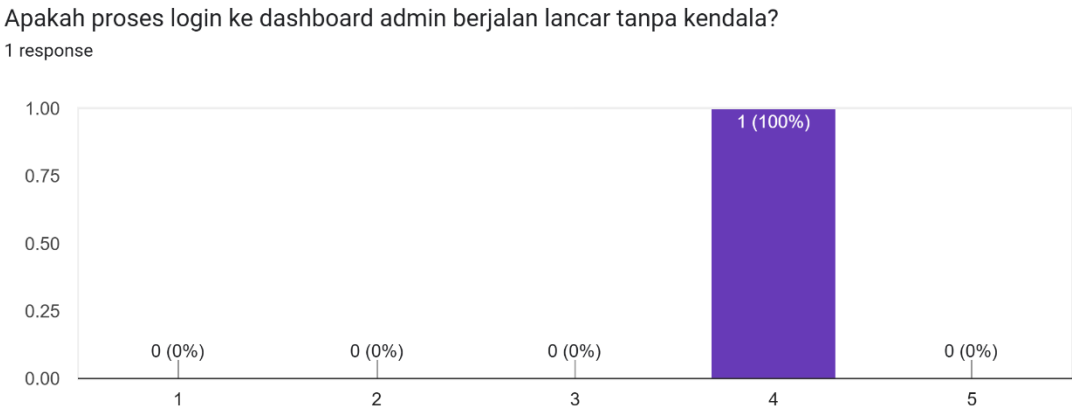
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 8. Hasil Uji UAT pada Admin

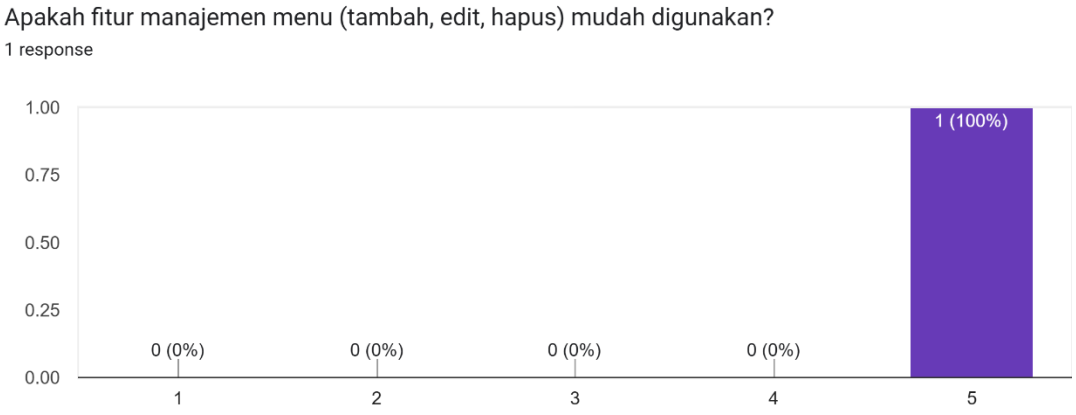
Daftar Pertanyaan UAT untuk Admin

No	Pertanyaan	SB	B	C	KB	TB
1	Apakah proses login ke dashboard admin berjalan lancar tanpa kendala?	-	-	-	-	-
2	Apakah fitur manajemen menu (tambah, edit, hapus) mudah digunakan?	-	-	-	-	-
3	Apakah fitur melihat, mengelola, dan memproses pesanan pelanggan berjalan sesuai kebutuhan?	-	-	-	-	-
4	Apakah sistem hak akses admin sudah sesuai (misalnya hanya admin yang bisa mengelola data)?	-	-	-	-	-
5	Apakah laporan transaksi atau data pesanan yang dihasilkan sistem sudah akurat dan mudah diakses?	-	-	-	-	-
6	Apakah kecepatan akses ke dashboard admin cukup cepat dan responsif?	-	-	-	-	-
7	Apakah tampilan dashboard admin mudah dipahami dan navigasi antar fitur cukup jelas?	-	-	-	-	-
8	Apakah Anda setuju bahwa sistem ini membantu mempermudah operasional administrasi restoran?	-	-	-	-	-

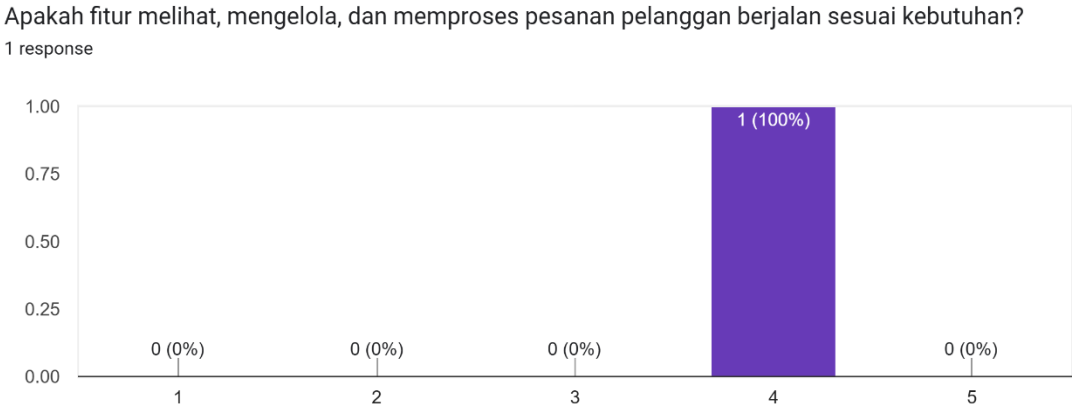
Hasil Pertanyaan 1



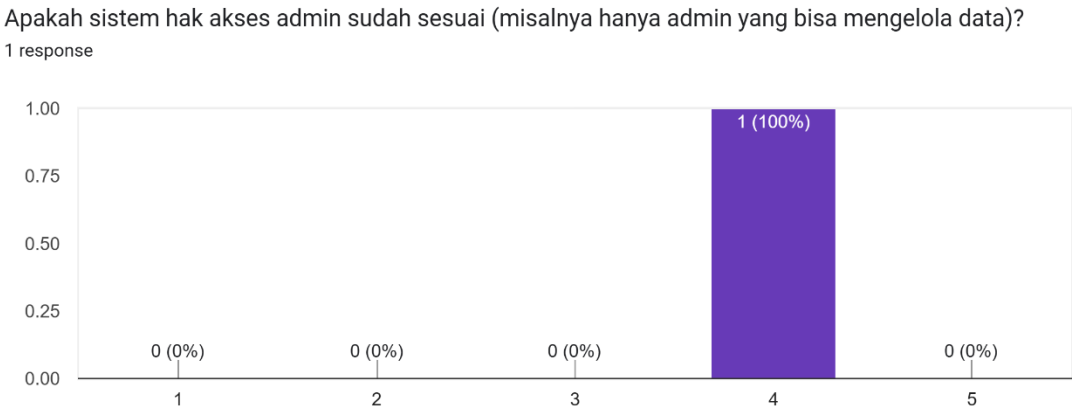
Hasil Pertanyaan 2



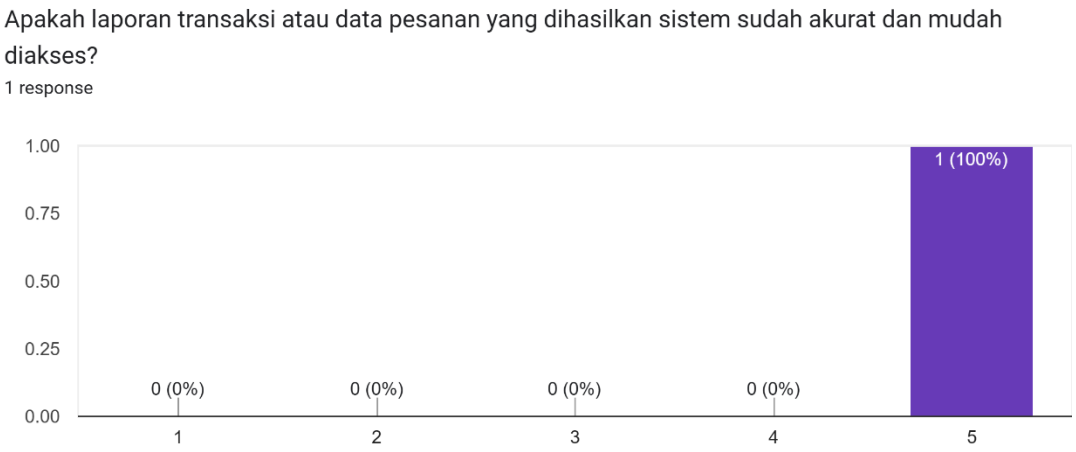
Hasil Pertanyaan 3



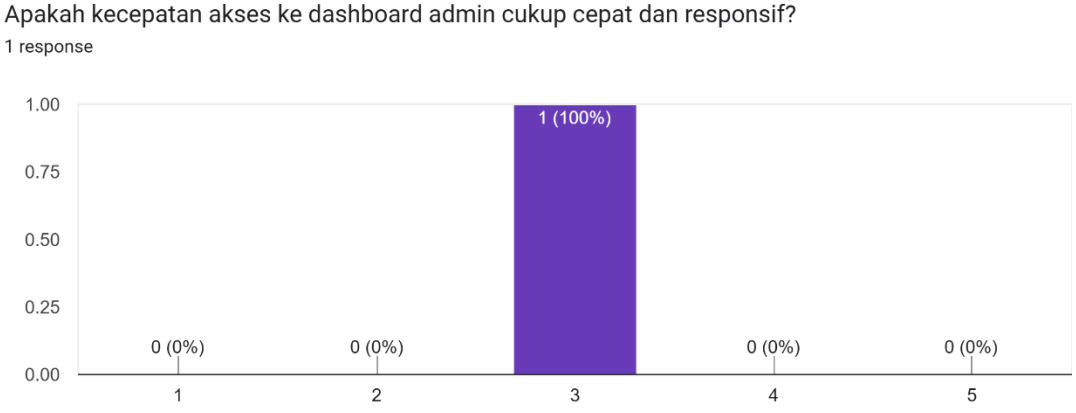
Hasil Pertanyaan 4



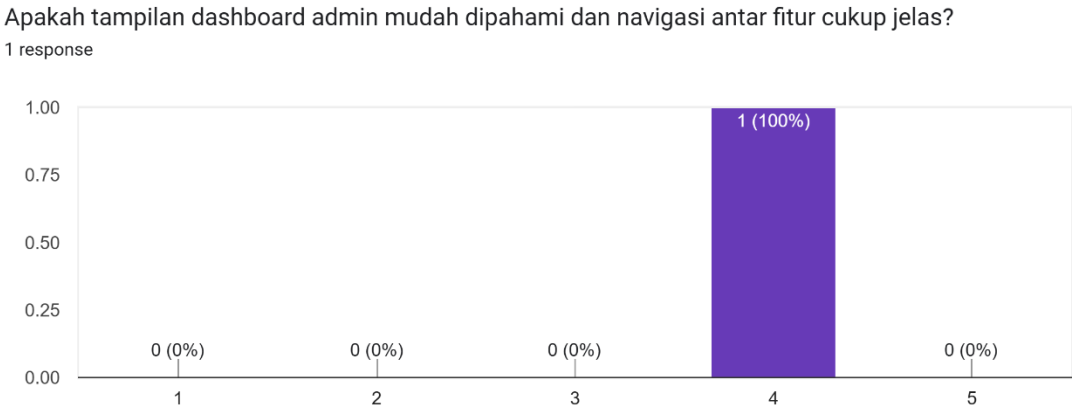
Hasil Pertanyaan 5



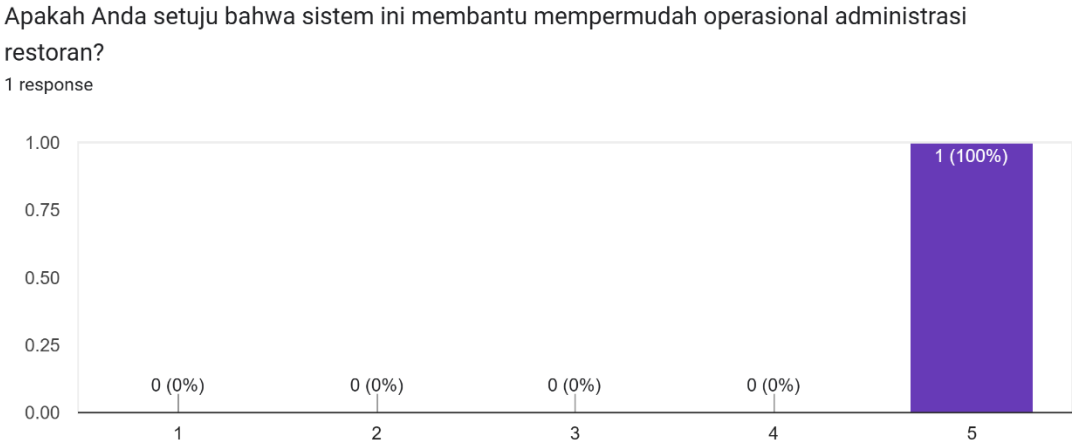
Hasil Pertanyaan 6



Hasul Pertanyaan 7



Hasil Pertanyaan 8



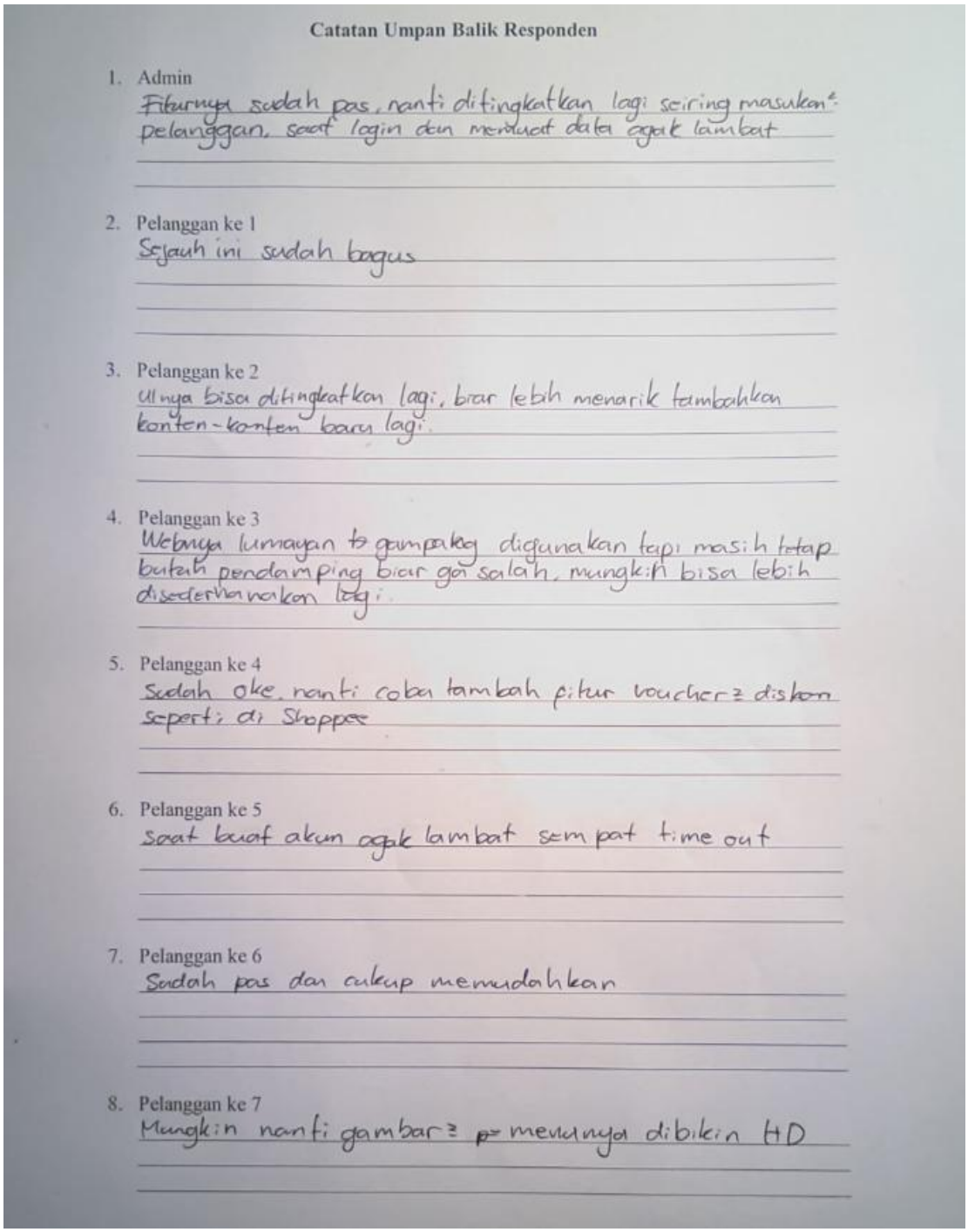
Hasil Rekapitulasi Jawaban UAT

No	Responden	Umur	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	Admin 1	>30	4	5	4	4	5	3	4	5

Lampiran 9. Dokumentasi Pengerjaan UAT

Selamat
Datang

Lampiran 10. Umpan Balik Pengguna



Catatan Umpan Balik Responden

1. Admin
   Fiturnya sudah pas, nanti ditingkatkan lagi seiring masukan² pelanggan, saat login dan membuat data agak lambat
2. Pelanggan ke 1
   Sejauh ini sudah bagus
3. Pelanggan ke 2
   Ulnya bisa ditingkatkan lagi, biar lebih menarik tambahkan konten-konten baru lagi.
4. Pelanggan ke 3
   Webnya lumayan tp gampang digunakan tapi masih tetap butuh pendamping biar gak salah, mungkin bisa lebih disederhanakan lagi.
5. Pelanggan ke 4
   Sudah oke, nanti coba tambah fitur voucher² diskon seperti di Shoppee
6. Pelanggan ke 5
   Saat buat akun agak lambat sempat time out
7. Pelanggan ke 6
   Sudah pas dan cukup memudahkan
8. Pelanggan ke 7
   Mungkin nanti gambar² nya dibikin HD

RIWAYAT HIDUP

I Gede Figo Andika Pratama lahir di Singaraja pada tanggal 10 Mei 2002, dari pasangan suami istri I Ketut Widiarta dan Ni Luh Sudiartini. Beragama Hindu dan berjenis kelamin laki-laki, saat ini berdomisili di Jalan Gempol, Gang Camar, No. 3, Banyuning Barat, Singaraja, Bali. Pendidikan formal ditempuh mulai dari jenjang dasar hingga menengah kejuruan di SMK Negeri 3 Singaraja, dengan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan, dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2020, melanjutkan studi ke Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.

Selama masa perkuliahan, aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan melalui Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Teknik Informatika dan dipercaya sebagai Koordinator Esport pada periode 2022–2023. Keterlibatan ini memberikan banyak pengalaman dalam hal kepemimpinan, kerja sama tim, serta pengelolaan kegiatan yang berkaitan dengan teknologi dan minat digital. Skripsi ini disusun dengan penuh perjuangan dan pengorbanan, baik dari segi waktu, tenaga, maupun pikiran. Besar harapan agar karya ini tidak hanya menjadi bentuk pertanggungjawaban

akademik, tetapi juga dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya mitra kerja sama yang terlibat serta mahasiswa lain yang nantinya menjadikan skripsi ini sebagai acuan atau referensi dalam menyusun karya ilmiah mereka.