

Business Case: Optimalisasi Sistem POS Oyako dengan Fitur Kepuasan Pelanggan

1. Latar Belakang

Oyako adalah usaha kuliner Jepang bergaya comfort food yang melakukan rebranding pada 2024 untuk memperkuat citra merek dan memperbaiki alur bisnis. Saat ini Oyako menggunakan dua sistem POS:

- Mokapos → transaksi penjualan (utama, stabil, namun mahal).
- Majo POS → absensi, stok, dan pencatatan tambahan (lebih murah, tetapi kadang error).

Kendala terbesar yang muncul bukan hanya soal operasional, tetapi juga pengalaman pelanggan: antrean panjang saat jam sibuk, keterbatasan metode pembayaran, dan ketiadaan sistem feedback pelanggan. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang.

2. Permasalahan

Kendala internal:

- Biaya POS tinggi jika semua fitur dipusatkan di satu sistem.
- Data kadang miss/double entry pada POS sekunder.
- Proses manual masih ada (rekap transaksi, laporan).

Kendala eksternal (pelanggan):

- Antrean panjang saat jam sibuk → transaksi lama karena UI kasir yang rumit.
- Belum ada sistem feedback atau survei kepuasan pelanggan.
- Tidak ada integrasi pembayaran digital → pengalaman pelanggan kurang praktis.

3. Tujuan

- Meningkatkan efisiensi operasional transaksi.
- Menghadirkan data real-time untuk evaluasi menu & strategi penjualan.
- Mengurangi kesalahan data dengan role-based access (kasir, head kitchen, owner).
- Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui:
 - Transaksi lebih cepat & sederhana (UI kasir lebih ringkas).
 - Integrasi pembayaran non-tunai.
 - Sistem customer feedback (rating/survei digital untuk menilai layanan & produk).

4. Opsi Solusi

1. Tetap menggunakan 2 POS (Mokapos + Majo)

(+) Biaya lebih murah.

(-) Masalah error tetap ada, kepuasan pelanggan tetap rendah.

2. Upgrade ke 1 POS Premium

(+) Semua terpusat, rapi, dengan fitur tambahan (feedback & pembayaran).

(-) Biaya tinggi (belasan juta/tahun).

3. Gunakan 2 POS + Modul Tambahan (custom)

Tambahan fitur:

- UI kasir lebih simple → transaksi cepat.
- Customer feedback system (rating/survei digital via struk/QR).
- Integrasi pembayaran digital.

(+) Biaya lebih rendah dari upgrade penuh.

(+) Sesuai kebutuhan Oyako.

(-) Perlu pengembangan/integrasi tambahan.

5. Analisis Biaya–Manfaat

Biaya:

- POS existing: ± Rp3 juta/tahun.
- Modul tambahan: Rp5–12 juta (sekali bayar atau per tahun, tergantung vendor).

Manfaat:

- Efisiensi kasir → antrean berkurang 20–30%.
- Data pelanggan → strategi promosi lebih tepat sasaran.
- Kepuasan pelanggan meningkat → repeat order & loyalitas lebih tinggi.
- Citra merek Oyako lebih baik dibanding kompetitor (ramen/sushi shop).

6. Rekomendasi

Opsi terbaik adalah opsi 3 (2 POS + Modul Tambahan).

Alasan:

- Lebih hemat dibanding upgrade penuh.
- Memenuhi kebutuhan internal (efisiensi transaksi, kontrol data).
- Memberi nilai tambah eksternal (feedback pelanggan, transaksi cepat, pembayaran digital).
- Sejalan dengan visi rebranding Oyako untuk meningkatkan customer experience dan membangun diferensiasi bisnis melalui kepuasan pelanggan.