

## **Transkrip Wawancara – Warung Oyako**

**Mahasiswa (POD E)**

**Narasumber: Mas Robin (Owner)**

### **Bagian 1**

Mahasiswa: Apa profil Perusahaan dan Kapan berdiri? Lalu Oyako ini apa mas?

Mas Robin: Jadi, Oyako itu berdiri pada bulan Maret tahun 2024. Jadi kami baru berjalan sekitar satu setengah tahun. Namun sebenarnya, kami sudah menjalankan usaha ini sejak tahun 2020. Hanya saja pada tahun 2024 kami melakukan rebranding. Sebelumnya, nama kami adalah King Katsu dengan menu dan tempat yang sama. Kami memutuskan untuk rebranding karena dulu masih tahap trial and error dan belum terlalu percaya dengan kekuatan branding. Tujuan rebranding ini untuk memperbaiki alur kerja, menarik lebih banyak pelanggan, dan memperkuat identitas usaha. Warung Oyako sendiri fokus pada makanan Jepang bergaya comfort food. Jadi, kami berbeda dari restoran Jepang lain yang menjual ramen atau sushi. Kami menjual makanan Jepang yang lebih ringan dan cocok untuk lidah orang Indonesia—bahkan bisa dimakan beberapa kali seminggu tanpa bosan.

Mahasiswa: Mas Robin tadi bilang menggunakan dua POS, ya?

Mas Robin: Betul, kami menggunakan dua POS, yaitu Moka POS dan Majoo POS. Alasannya, karena Moka POS memang paling stabil menurut pengalaman saya, datanya tidak pernah tumpang tindih dan jarang error, tetapi harganya cukup mahal. Maka dari itu, kami menggunakan Moka POS untuk sistem penjualan dan pencatatan transaksi pelanggan. Sedangkan Majoo POS kami gunakan untuk absensi, pelacakan stok, dan sebagai double record penjualan, karena harganya lebih terjangkau.

Mahasiswa: Apa perbedaan antara POS utama dan sekunder?

Mas Robin: Jadi begini, kalau semua fitur dimasukkan ke Moka POS, biayanya akan terlalu tinggi. Jadi kami membagi penggunaannya: fitur utama di Moka POS, sedangkan fitur tambahan di Majoo POS untuk efisiensi biaya.

Mahasiswa: Siapa saja yang memiliki akses ke sistem POS?

Mas Robin: Akses dibagi berdasarkan peran, ada kasir, head kitchen, dan owner. Kasir hanya bisa melakukan transaksi jual-beli dan tidak memiliki akses ke back office. Head kitchen memiliki hak untuk melakukan refund, misalnya jika ada kesalahan atau pembatalan transaksi. Kasir tidak bisa refund tanpa persetujuan head kitchen. Kalau owner memiliki

akses penuh, termasuk ke bagian back office dan untuk sistem stocking, keuangan itu masih saya pegang sendiri.

Mahasiswa: Artinya kalau misalnya untuk akses ke POS itu berdasarkan role-rolenya ya?

Mas Robin: Iya betul. Jadi nanti sudah ada pembagiannya masing-masing.

Mahasiswa: kalau misalnya ingin sesuatu seperti refund tadi, memang perlu persetujuan ya?

Mas Robin: Iya betul. Jadi untuk menghindari fraud. Jadi akhirnya ada regulasi untuk persetujuan dari head kitchen. Jadi kalau misalnya nanti ada selisih atau ada kurang atau lebih, nanti ada dua orang yang bertanggung jawab atas hal itu.

Mahasiswa: Sistem di POS yang paling sering digunakan apa saja selain transaksi dan stok?

Mas Robin: Biasanya saya menggunakan data dari POS untuk forecasting penjualan. Dari situ bisa diketahui menu apa yang paling laris dan yang kurang diminati. Data itu kami gunakan untuk menentukan stok bulan berikutnya, mengevaluasi menu, melakukan upselling, atau mengganti menu yang kurang diminati pelanggan.

Mahasiswa: Jadi sistem forecasting ini membantu banget, ya?

Mas Robin: Sebenarnya bukan sistem otomatis, tapi analisis dari data penjualan. Kami menarik data penjualan tiap bulan, lalu mendiskusikannya bersama tim. Dari situ kami tahu menu mana yang paling banyak terjual, yang sedikit, dan bahan yang sering digunakan. Kekurangan POS saat ini adalah belum ada fitur waste management, padahal di usaha F&B hal itu penting. Misalnya kalau katsu gosong, itu tetap pengeluaran, tapi tidak bisa diinput di POS. Jadi kami masih mencatat waste secara manual.

Mahasiswa: Fitur yang jarang dipakai apa, mas?

Mas Robin: Hampir semua fitur kami gunakan. Karena kami pakai versi basic, fiturnya sedikit dan semuanya fungsional — seperti input menu, menarik data penjualan, dan transaksi.

Mahasiswa: Jadi memang disesuaikan dengan kebutuhan dan efisiensi, ya?

Mas Robin: Betul, disesuaikan dengan kebutuhan dan juga budget.

Mahasiswa: Jadi semua fungsional, ya?

Mas Robin: Iya. Karena POS itu ada tiga versi, basic, premium, dan pro. Harganya berbeda. Yang pro bisa sampai belasan juta, sedangkan yang basic sekitar dua setengah sampai tiga juta. Untuk menyiasati kebutuhan fitur, kami pakai dua POS: satu untuk fitur A, satu untuk fitur B. Jadi lebih hemat.

Mahasiswa: Ada kesulitan selama menggunakan dua POS ini?

Mas Robin: Sejauh ini tidak ada, hanya sesekali error di Majoo POS. Kadang data tidak masuk atau malah dobel, padahal sudah diinput. Kejadiannya mungkin sebulan atau tiga bulan sekali. Karena itu, kami akhirnya lebih mengandalkan Moka POS, selain fiturnya bagus, after sales servicenya juga lebih baik.

Mahasiswa: Pernah ada masalah keamanan data, seperti kebocoran?

Mas Robin: Sejauh ini tidak pernah. Saya juga tidak terlalu khawatir soal itu, karena data yang kami input bukan data sensitif. Tapi saya sadar pihak developer tentu bisa mengakses data, jadi saya hanya menginput data yang perlu saja. Ini juga alasan kenapa kami menggunakan dua POS, supaya data penting tidak terkumpul di satu sistem saja.

Mahasiswa: Kalau bisa menambahkan fitur baru, fitur apa yang paling dibutuhkan?

Mas Robin: Waste Management. Karena waste itu biaya besar di F&B. Contohnya nasi 20 kg, tersisa 3 kg, itu tetap jadi biaya operasional. Kalau bisa dicatat otomatis di POS, maka data waste bisa dikaitkan ke laporan keuntungan dan biaya operasional harian. Itu akan sangat membantu menghitung net income.

Mahasiswa: Ada fitur lain yang diinginkan selain itu?

Mas Robin: Mungkin dari sisi UI, saya ingin yang lebih user-friendly. Tidak terlalu banyak tombol, tapi tetap lengkap. Moka POS sejauh ini paling sederhana. Majoo POS agak rumit karena banyak langkah yang harus diklik sebelum transaksi selesai. Bagi kasir, semakin sedikit langkah, semakin cepat antrean selesai.

Mahasiswa: POS nya sudah terintegrasi dengan pembayaran digital?

Mas Robin: Belum. Kami belum menggunakan integrasi seperti QRIS. Pembayaran masih dilakukan terpisah.

## **Bagian 2 - Tambahan Wawancara**

Mahasiswa: Mas Robin, kira-kira kalau mau menambahkan fitur baru fitur apa mas?

Mas Robin: Sebenarnya sudah cukup. Tapi kalau mas punya ide, silakan disampaikan saja.

Mahasiswa: Bagaimana dengan fitur kepuasan pelanggan mas?

Mas Robin: Seperti apa itu?

Mahasiswa: Fitur itu untuk menganalisis kepuasan pelanggan, nanti muncul persentase atau grafik tingkat kepuasan.

Mas Robin: Wah, bagus itu. Jadi saya bisa tahu dengan jelas apakah pelanggan puas atau tidak.

Mahasiswa: Menurut mas, aspek apa yang penting untuk diukur dari kepuasan pelanggan?

Mas Robin: Dari rasa dan menu, karena dua hal itu paling berpengaruh terhadap penjualan. Kalau harga dan lainnya sudah kami atur sesuai standar.

Mahasiswa: Kalau sistem bisa menampilkan laporan kepuasan pelanggan mingguan atau bulanan, membantu tidak?

Mas Robin: Sangat membantu. Jadi kami bisa lihat tren naik-turun dan menjadikannya bahan evaluasi per menu.

Mahasiswa: Menurut mas Robin, kira-kira siapa saja yang memiliki peran atas aksesnya?

Mas Robin: Untuk saya sebagai owner, kasir juga bisa lihat agar tahu kebutuhan pelanggan, dan hasilnya nanti disampaikan ke head kitchen untuk perbaikan menu.

Mahasiswa: Kalau begitu, bagaimana kalau nanti di setiap meja atau nota ada barcode mengenai kepuasan terhadap oyako?

Mas Robin: Boleh mas, nanti pelanggan bisa scan dan memberikan penilaian secara langsung ya mas?

Mahasiswa: Iya mas, nanti akan muncul beberapa rubrik penilaian berdasarkan beberapa aspek mas.

Mas Robin: Bagus sistem seperti itu mas.

Mahasiswa: Oke mas

### **Bagian 3 - Lanjutan**

Mahasiswa: Mengenai fitur waste management, nanti kami tambahkan menu tambah, hapus, ubah, cari data, dan menampilkan detail mengenai sisa. Datanya nanti diolah otomatis dan bisa menghasilkan laporan dalam bentuk PDF yang berisi grafik, akumulasi, dan beberapa data pendukung pengelolaan oyako. Bagaimana mas?

Mas Robin: Oke, bagus itu. Yang penting bisa menampilkan track record-nya, misalnya selama sebulan, item apa yang paling banyak terbuang, paling sedikit, dan jumlah total waste-nya. Kalau bisa ada short list-nya dan filter per minggu atau per bulan akan sangat membantu.

Mahasiswa: Nanti basisnya berbentuk web ya mas.

Mas Robin: Iya mas, saya malah maunya model web seperti itu, jadinya saya tidak perlu install aplikasi tambahan.

Mahasiswa: UI-nya juga akan kami buat sesederhana mungkin.

Mas Robin: Mantap, saya setuju. Semakin simpel semakin baik, biar mudah digunakan semua karyawan.

Mahasiswa: Untuk fitur kepuasan pelanggan, seperti apa gambaran detail yang Mas inginkan?

Mas Robin: Saya ingin ada ruang bagi pelanggan untuk memberikan feedback secara anonim. Data itu bisa kami gunakan untuk evaluasi misal nya produk A paling disukai, produk B banyak dikomplain, berarti produk B perlu kami tarik atau perbaiki dulu.

Mahasiswa: Baik, terima kasih banyak mas Robin.

Mas Robin: Sama-sama, Mas. Kalau ada yang kurang, bisa hubungi saya lewat WhatsApp. Biasanya saya ada di toko setiap Selasa sampai Jumat sekitar jam dua siang.