

E-TABLE RESTO

LATAR BELAKANG

Rumah makan atau biasa disebut restoran semakin marak di zaman modern ini, berbagai produk makanan dan minuman juga menjadi semakin beragam serta memiliki keunikan masing-masing. Hal ini menjadikan restoran saling bersaing untuk menarik pelanggan dan mengunggulkan produknya dengan berbagai strategi. Namun, terdapat salah satu permasalahan yang lazim dan masih umum terjadi yaitu mengantre. Mengantre dapat diartikan sebagai menunggu, yaitu sebuah kegiatan yang membosankan dan tidak disukai banyak orang. Antrian merupakan hal yang harus diperhatikan karena berperan cukup besar dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Mengantre dalam lingkup restoran dapat terjadi ketika melakukan pemesanan dan pembayaran.

Nawawi (2013) mengatakan bahwa pada dasarnya pemenuhan dalam aspek pelayanan adalah salah satu rangkaian dalam kegiatan administrasi. Sepemikiran dengan Nawawi, Linakrisna dan Susilo (2012) menyatakan bahwa aspek pemasaran berkaitan dengan mengenali dan memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan. Sehingga pelayanan konsumen menjadi bagian penting bagi pelaku bisnis restoran.

Berdasarkan survei pada restoran Malioboro cabang Kartini Surabaya, permasalahan terjadi ketika pelayan harus mencatat pesanan customer di kertas, memasukkan data ke desktop, dan mencetaknya sebanyak tiga lembar. Pelayan akan kerepotan ketika ramai sehingga proses pemesanan menjadi lamban (Puspayati, 2015). Survei juga dilakukan pada Olive Fried Chicken Semarang yang menyatakan bahwa atribut ke-9 dimensi *tangible* merupakan atribut yang mendapatkan nilai gap negatif tertinggi yaitu jumlah kasir dapat memadai jumlah pelanggan ketika ramai (Winanda et al., 2016).

Selain itu, survei juga dilakukan pada restoran HokBen Ujung Menteng Jakarta Timur, hasil wawancara pada staff kasir dan beberapa pelanggan menyatakan bahwa antrian biasanya muncul ketika Pick Hour saat jam makan siang. Hal ini disebabkan pelayanan petugas counter kurang cepat karena dilakukan oleh satu orang, sehingga konsumen sering mengeluhkan prosesnya. Selain itu, kurangnya pengetahuan pelanggan tentang menu yang menyebabkan pelayan harus memberikan informasi terlebih dahulu (Ayuna, 2019).

.Berdasarkan pemaparan di atas, penulis menawarkan teknologi *e-table* untuk mengatasi permasalahan terkait pelayanan restoran. *E-table* merupakan meja elektronik berupa layar sentuh

yang tersedia di setiap meja pelanggan. *E-table* menyediakan daftar menu, jumlah tagihan, persetujuan pembayaran, halaman kritik dan saran, serta beberapa game atau artikel untuk menghilangkan suntuk ketika menunggu pesanan datang. Konsep *e-table* yaitu pelanggan melakukan pemesanan melalui meja masing-masing, menunggu pesanan, melakukan pembayaran dan persetujuan pembayaran. Teknis pembayarannya yaitu pelanggan membayar melalui aplikasi dompet online atau m-banking di ponsel masing-masing, lalu melakukan konfirmasi dengan memasukkan kode yang telah dikirimkan melalui ponsel ke *e-table*. Pelayan restoran bertugas menyiapkan pesanan, mengantarnya, dan memastikan pelanggan melakukan pembayaran melalui sistem *e-table checker* berdasarkan nomor meja.

E-table menjadikan proses pelayanan dan transaksi lebih praktis, efektif, menghemat waktu dan tenaga, serta meminimalisir risiko kesalahan pesanan. Selain itu, manfaat yang paling utama adalah *e-table* dapat menjadi solusi terkait permasalahan antre.