

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi merupakan aspek penting dalam memudahkan segala aktifitas dan mobilitas manusia pada saat sekarang ini, oleh karena itu peran teknologi sangat penting dalam mempermudah segala kegiatan manusia. Di era yang canggih ini teknologi menjadi suatu hal yang sulit dipisahkan dalam segala aspek kehidupan manusia, sebab berdasarkan *Internet World Stats website* (Miniwatts Marketing Group., 2021) terhitung pada Juni 2021 sebesar 76,8% dari total keseluruhan penduduk Indonesia merupakan pengguna internet aktif. Semua ini diakibatkan karena hasil dari pemikiran manusia yang semakin maju, hal tersebut dapat dilihat dari selalu hadirnya inovasi baru dalam hal teknologi yang selalu memberikan kemudahan bagi manusia.

Dalam hal sistem informasi, teknologi memiliki pesan yang sangat penting dalam memudahkan segala aktifitas dan kegiatan dari para penggunanya, seperti memudahkan aktifitas bisnis, hiburan, proses pembelajaran hingga dalam hal pemenuhan kebutuhan manusia saat ini. Dalam hal berbisnis, teknologi memiliki peran yang sangat penting, seperti dalam proses pemasaran, mengelola data pelanggan, manajemen karyawan hingga mengatur proses transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli. Teknologi selalu dilibatkan disetiap lini kegiatan manusia

sehingga dapat berakibat kepada mempermudah segala kegiatan manusia (Hoe & Mansori, 2018).

Keikutsertaan teknologi dalam berbagai aktifitas manusia telah membuat kegiatan bisnis meningkat, terkhusus dalam bisnis kuliner (Hasan et al., 2021). Seiring perkembangan zaman, proses bisnis terus berkembang mengikuti trend dari gaya hidup manusia dari tahun-ketahun, seperti contohnya perkembangan bisnis *Food and Beverage* (F&B) meliputi bisnis restoran, rumah makan dan coffee shop. Perkembangan industri F&B yang pesat saat ini membawa dampak baru kedalam gaya hidup manusia saat sekarang ini. Fungsi dari bisnis F&B sendiri telah mengalami pergeseran, dimana pada umumnya pengunjung mengunjungi beberapa usaha F&B hanya untuk sekedar memenuhi kebutuhan mereka dalam hal makanan atau minuman telah beralih fungsi sebagai tempat mengisi waktu luang, rapat kerja, dan bertemu kerabat. Seiring perkembangannya, bisnis F&B di Indonesia mengalami banyak perubahan khususnya perubahan konsep, akibatnya mulai banyak bermunculan bisnis dibidang F&B bernuansa modern yang disesuaikan dengan gaya hidup konsumen saat ini.

Kota Padang merupakan ibu kota dari Provinsi Sumatera Barat yang menjadi kota dengan penduduk terbanyak di Provinsi Sumatera barat. Selain keunggulannya dari sisi salah satu kota penting, Kota Padang sendiri memiliki letak yang sangat strategis yang mana berdekatan dengan Bandara serta memiliki pelabuhan. Dari keunggulannya ini dapat disimpulkan kalau Kota Padang memiliki banyak kesibukan

oleh warganya sendiri hingga para pendatang yang ingin berwisata di Kota Padang. Dari berbagai macam keunggulan tersebut menuntut penduduknya untuk berpikir maju dalam hal pengelolaan keuangan mereka dengan cara berbisnis. Salah satu bisnis yang berkembang akhir-akhir ini di Kota Padang adalah bisnis F&B. Hal ini terbukti dari data yang telah diperoleh dari Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif provinsi Sumatera barat tahun 2021 bahwa jumlah restoran atau rumah makan, khususnya untuk wilayah Kota Padang tercatat sebanyak 318 rumah makan atau restoran (Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif provinsi Sumatera barat, 2021). Berdasarkan data tersebut membuktikan banyaknya coffee shop, restoran dan rumah makan yang mulai menjamur di setiap sudut kota. Karna ketatnya persaingan dalam bisnis F&B ini maka pemilik usaha dituntut untuk kreatif dalam hal penataan, peningkatan layanan, mutu dan kualitas produk demi menarik perhatian pelanggan serta mempertahankan pelanggan yang mereka miliki.

Peran utama aplikasi sistem informasi dalam bisnis adalah untuk memberikan dukungan efektif atas strategi perusahaan agar dapat memperoleh keunggulan kompetitif, sebab persaingan dalam lingkungan bisnis merupakan hal yang perlu diperhatikan (Halin, 2018). Peran strategis sistem informasi melibatkan penggunaan teknologi informasi adalah untuk mengembangkan berbagai produk, layanan dan kemampuan yang dapat memberikan keunggulan yang besar bagi perusahaan atas tekanan kompetitif dalam pasar global. Hal ini menciptakan sistem informasi strategis yang mendukung atau membentuk posisi kompetitif dan strategi dari perusahaan

bisnis. Dampak yang akan ditimbulkan itu diantaranya mendapatkan keuntungan yang maksimal, memperluas kegiatan bisnis perusahaan, memenangkan persaingan dagang dan mendapatkan kepuasan pelanggan bahkan loyalitas dari pelanggan terhadap produk atau layanan yang dihasilkan.

Teknologi informasi telah berkembang dan menjadi hal terpenting dalam pertumbuhan perekonomian serta mempermudah segala kegiatan manusia (Olasojumi et al., 2018). Saat ini teknologi berperan besar sebagai alat bantu yang banyak digunakan oleh sebagian besar kegiatan bisnis disektor F&B, seperti contohnya yaitu sistem aplikasi point of sales (POS) yang berperan sebagai pencatatan transaksi keuangan. Point of sales (POS) atau yang biasa kita sebut sebagai sistem aplikasi kasir merupakan sebuah program khusus yang digunakan untuk mempermudah pencatatan transaksi penjualan yang dibutuhkan oleh perusahaan retail dan restoran (Prihatiningtias & Wardhani, 2021). Selain itu manfaat lain dari point of sale (POS) adalah dapat dengan mudah digunakan dalam melakukan proses *controlling* terhadap semua transaksi yang terjadi, karena semua laporan transaksi di sediakan dengan cepat, sehingga mempermudah perusahaan melihat hasil penjualan dan mengambil keputusan jika sewaktu-waktu dibutuhkan, tidak hanya bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses, tetapi bisa juga berdampak pada kerapian sistem administrasi dan informasi transaksi yang dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen untuk mengevaluasi semua transaksi yang ada. Yuliarti et al (2021) telah menjabarkan yang pada umumnya ada lima manfaat utama dari aplikasi kasir (POS) yang mana

telah menutup beberapa kekurangan dari kasir yang belum berbasis aplikasi, diantaranya yaitu:

- a. Aplikasi kasir mampu mendata secara rinci atas setiap aktivitas transaksi yang berlangsung pada setiap cabang yang sebelumnya sudah terkonfigurasi. POS juga mampu memberikan laporan singkat dalam periode tertentu jika suatu waktu sedang diperlukan.
- b. Aplikasi kasir juga mampu melakukan pengecekan pada setiap stok barang produksi secara otomatis. Hal tersebut akan mampu meminimalisir kecurangan pada setiap karyawan karena setiap persediaan sudah terawasi dengan baik.
- c. Aplikasi kasir mampu menyajikan laporan secara real-time atau saat itu diperlukan secara langsung sesuai dengan kondisi yang berlangsung di lapangan.
- d. Apabila ingin mengganti suatu harga produk, aplikasi ini mampu melakukannya untuk secara lebih cepat dan efisien, sehingga hanya perlu masuk pada kategori barang yang ingin diubah harganya lalu Aplikasi ini akan memberikan datanya ke seluruh cabang toko.
- e. Aplikasi POS ini juga mampu membuat proses transaksi dengan konsumen menjadi lebih efektif dan efisien.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, layanan Point Of Sales (POS) sendiri tidak hanya terpatok kedalam serangkaian proses transaksi saja, yang mana

peran dari POS hanya untuk melakukan pencatatan selama proses transaksi berlangsung. POS yang kita kenal sekarang telah mengalami berbagai macam kemajuan akibat adaptasi dari kebutuhan konsumen yang beragam. Beragamnya layanan yang dihadirkan dari berbagai macam perusahaan POS di Indonesia bertujuan untuk menarik daya minat para pelaku usaha akan kecanggihan produk mereka dalam hal kecanggihan fitur dan pemberian layanan yang bisa dikatakan hampir mendekati kata sempurna dalam memenuhi kebutuhan bisnis pengguna layanan mereka juga untuk menjaga kesetiaan konsumen mereka agar tetap setia pada produk yang mereka hadirkan. Kemudahan yang ditawarkan diantara:

- Dapat melakukan sistem *accounting and financing* dari setiap proses penjualan baik itu di setiap outlet ataupun diseluruh outlet secara real time.
- Dapat melakukan pembayaran non tunai, kartu debit dan kartu kredit dengan system yang telah terhubung langsung antara sistem POS dengan sistem pembayaran terkait.
- Dapat melakukan sistem Customer Relationship Management (CRM) untuk dapat menjaga hubungan loyalitas pelanggan dengan pemilik outlet/usaha.
- Dapat melakukan system *human resource* dengan tujuan pengawasan dan penilaian performa dari karyawan.

- Dapat melakukan manajemen meja untuk mengetahui volume pelanggan di setiap outlet.
- Dapat melakukan *inventory system* untuk mengetahui stok barang di setiap outlet.
- Menjadi penghubung antara meja kasir dengan dapur demi mengurangi human error akibat diskomunikasi antara karyawan.
- Dapat menyajikan *service marketing* kepada pelanggan agar pelanggan dapat mengetahui menu yang tersaji di outlet tersebut.
- Beberapa sistem POS telah bekerjasama dengan perusahaan pemodal usaha demi memenuhi kebutuhan *financing* dari pelanggan dalam pengembangan usahanya.

Segala bentuk keragaman fitur dan layanan yang diberikan oleh POS tersebut memberikan pilihan bagi pelaku usaha untuk memilih POS mana yang lebih tepat digunakan demi kelancaran suatu bisnis, sebab pemilihan aplikasi POS yang tepat dapat membantu pemilik usaha dalam mendapatkan data demi merancang strategi yang baik diterapkan di kegiatan bisnisnya (Sourav & Emanuel, 2021). Kualitas layanan yang disajikan harus meninggalkan kesan yang sempurna di mata pengguna agar pengguna merasa nyaman dan bisa membuatnya loyal kepada layanan yang diberikan. Demi mewujudkan kualitas layanan terbaik dari pemilik outlet/bisnis kepada pelanggannya, maka aplikasi kasir yang dipilih harus sesuai dengan

kebutuhan mereka dalam memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan mereka serta yang mampu mempermudah aktifitas bisnis.

Dalam persaingan perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas terbaik dari para pesaing demi memenangkan posisi mereka dipasar (Razak, 2019) dan pemberian kualitas terbaik itu dapat dihadirkan dari berbagai macam layanan dan fitur yang disediakan. Rata-rata aplikasi kasir telah difasilitasi dengan berbagai macam fitur sebagai nilai jual kepada pelaku usaha sebagai pengguna dari POS dan demi memberikan rasa puas kepada penggunanya. Berbagai macam fitur canggih yang disediakan oleh setiap aplikasi POS merupakan bentuk dari kualitas produk yang mereka hadirkan mereka, yang mana masing-masing aplikasi POS harus menghadirkan produk yang berkualitas untuk memuaskan penggunanya. Layanan yang berkualitas sendiri merupakan senjata yang ampuh dalam menarik perhatian pengguna dan calon pengguna serta sebagai bentuk kepedulian perusahaan POS dalam memudahkan bisnis penggunanya.

Dalam melakukan kegiatan berbisnis, pelanggan merupakan aspek terpenting dalam memperoleh pendapatan sebab semakin banyak pelanggan yang didapatkan maka semakin besar tingkat kesuksesan seseorang dalam berbisnis, untuk itu sistem POS harus menghadirkan produk yang berkualitas dengan menyediakan fitur canggih yang mempunyai demi mempermudah kegiatan bisnis penggunanya. Dalam penggunaan POS, kualitas layanan dari fitur yang disajikan merupakan senjata andal POS dalam menarik perhatian penggunanya dan demi menjaga penggunanya

untuk tetap loyal dengan produk mereka dengan cara pemberian fitur canggih demi keamanan serta kemudahan bisnis penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas merupakan salah satu senjata bagi aplikasi kasir (POS) dengan mengandalkan keunggulan fitur mereka dalam menarik perhatian, meningkatkan kenyamanan dan menjaga loyalitas pengguna mereka.

Dalam pemanfaatan layanan serta produk dari aplikasi kasir POS sendiri tidaklah sulit dan bisa dikatakan lebih efektif dan efisien. Dalam penggunaan aplikasi kasir POS pengguna hanya perlu menggunakan smartphone atau tablet yang telah terhubung ke internet agar proses transaksi dapat diupdate secara *realtime*, serta perangkat smartphone atau tablet yang digunakan dapat dihubungkan kepada mesin *scane*, mesin *EDC* serta dapat dihubungkan kepada printer untuk mencetak transaksi. Aplikasi kasir sendiri dapat memberikan kemudahan dengan berbagai macam fitur layanan yang dapat digunakan dengan melakukan pembayaran kepada aplikasi terkait dengan melakukan pembayaran pertahun dengan nominal yang telah ditentukan oleh masing-masing aplikasi kasir.

Disamping menarik daya beli dan kenyamanan penggunanya, memperbaiki kualitas produk dan layanan dari aplikasi POS demi menjaga pengguna yang dimiliki agar menjadi loyal merupakan suatu hal yang penting sebab pada umumnya menarik hati pengguna lebih gampang dibandingkan menjaga hati mereka agar tetap setia menggunakan produk dan layanan yang diberikan. Dalam persaingan berbisnis aplikasi kasir bisa dikatakan sangatlah ketat, sebab konsumen pasti akan memilih

aplikasi yang akan menyajikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Di Indonesia sendiri terdapat berbagai macam pilihan aplikasi kasir dengan berbagai macam layanan dan peruntukan dalam proses bisnis yang sedang dilakukan oleh konsumen, diantaranya:

Tabel 1.1
Daftar Point Of Sales (POS) di Indonesia berserta peruntukannya

No	Point Of Sales	Bisnis Sektor
1	Moka POS	F&B, Retail, Jasa
2	Pawoon	F&B, Retail, Jasa
3	Olsera	F&B, Retail, Jasa
4	HelloBill	F&B, Retail, Jasa
5	Iseller	F&B, Retail, Jasa
6	Majoo	F&B, Retail, Jasa
7	Spots	F&B
8	Deal	F&B, Retail, Jasa
9	Meeber	F&B
10	Laris	F&B, Retail, Jasa
11	Bisniskit	Retail & Jasa
12	Soltuis	Retail & Jasa
13	HushMicro	Retail & Jasa
14	OmegaSoft	F&B, Retail, Jasa
15	Ireap	F&B, Retail, Jasa

Source: Database HelloBill POS (2020)

Dalam tabel diatas dapat dilihat banyaknya perusahaan POS yang tersebar diseluruh Indonesia dan masing-masing POS memiliki keunggulan dalam bentuk kualitas produk dan layanan demi memuaskan penggunanya dan demi menarik perhatian pengguna baru agar dapat memberikan kelancaran pada kegiatan bisnis mereka dengan segala fitur dan layanan yang diberikan. Masing-masing POS harus

mempunyai keunggulan tersendiri agar penggunanya tetap setia kepada produk dan layanan yang POS tersebut diberikan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan suatu penyajian terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya (Wandi et al., 2020).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi kasir (POS) yang mereka gunakan?
2. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi kasir (POS) yang mereka gunakan?
3. Bagaimana kepuasan pengguna suatu aplikasi kasir (POS) berpengaruh terhadap loyalitas pengguna tersebut terhadap aplikasi kasir (POS) yang mereka gunakan?
4. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna pada penggunaan aplikasi kasir (POS) yang mereka gunakan?
5. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pengguna pada penggunaan aplikasi kasir (POS) yang mereka gunakan?

6. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna suatu aplikasi kasir (POS) melalui kepuasan yang diperoleh dari aplikasi kasir tersebut?
7. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pengguna suatu aplikasi kasir (POS) melalui kepuasan yang diperoleh dari aplikasi kasir tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas pengguna dalam hal penggunaan aplikasi kasir (POS) dalam mempermudah kegiatan berbisnis UMKM terkhusus dalam sektor Food and Beverage (F&B) di Kota Padang, serta mengetahui dampak dari pemberian layanan yang berkualitas dan produk yang berkualitas untuk meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi kasir yang dimediasi oleh kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi kasir tersebut.

1.4. Manfaat penelitian

Adapun penulis berharap penelitian ini dapat memberi manfaat kepada kemajuan kegiatan berbisnis UMKM terkhusus dalam sektor bisnis F&B warga Kota Padang, diantaranya:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi solusi dalam pemilihan aplikasi kasir yang tepat agar dapat memberikan kemudahan dalam mengelola kegiatan bisnis serta dapat meningkatkan keunggulan bersaing.

2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan aplikasi kasir (POS) untuk meningkatkan kualitas layana dan kualitas produk mereka agar menghasilkan proses bisnis yang efektif dan efisien khusus untuk perusahaan F&B Kota Padang.
3. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan atau referensi bagi penelitian yang akan datang.

