

BAB VI

KESIMPULAN & SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan MIT 90's Framework terlihat bahwa kondisi eksternal yang mempengaruhi bisnis restaurant saat ini adalah adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang bergantung pada teknologi. Selain itu jumlah restaurant yang semakin berkembang yang menyebabkan persaingan semakin ketat juga mempengaruhi proses bisnis di Restaurant X saat ini.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, Restaurant X membutuhkan peningkatan dalam pelayanan pelanggan terutama melalui respon dan update pada media sosial milik perusahaan. Oleh sebab itu diperlukan perbaikan proses bisnis bagi divisi marketing dan meningkatkan sistem penilaian staff marketing untuk menjaga kinerjanya dalam merespon pelanggan di media sosial.

Namun peningkatan dalam pelayanan tersebut tidak dapat terwujud jika Restaurant X belum memiliki sistem penilaian yang optimal. Maka dari itu dibutuhkan sistem penilaian yang optimal sebagai data yang mendukung dilaksanakannya kegiatan evaluasi. Setiap pegawai harus memiliki kompetensi yang mendukung kinerjanya, dan untuk menilai kompetensi tersebut dibutuhkan beberapa indikator yang bisa menjadi tolak ukur penilaian dan evaluasi.

Sistem ini memerlukan database yang berasal dari data yang diinput setiap harinya. Penilaian staff marketing oleh manager marketing ini memerlukan database yang berupa data pegawai, data penilaian per indikator dan juga data absensi pegawai. Data absensi pegawai ini berasal dari divisi Human Resource yang diolah menjadi laporan tingkat kehadiran pegawai setiap bulannya.

Maka dari itu untuk mengatasi permasalahan yang dialami Restaurant X, dibuat rancangan sistem penilaian kinerja yang mampu mendata dan menyajikan informasi mengenai kinerja setiap pegawai sehingga pelayanan di restaurant dapat terus ditingkatkan di tengah persaingan yang ketat saat ini.

6.2 Saran

1. Untuk memastikan rancangan sistem ini diperlukan uji coba terhadap sistem secara bertahap sehingga dapat diterapkan dan sesuai dengan kebutuhan Restaurant X saat ini. Selanjutnya dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem ini sebelum rancangan ini dibuat menjadi suatu sistem operasional yang baku untuk perusahaan. Penerapan sistem ini harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang mampu menjalankan sistem yang telah dirancang dalam program ini, sehingga data dapat terinput dengan baik dan benar.
2. Untuk menunjang sistem ini juga dibutuhkan pegawai yang berkompeten menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di Restaurant X. Dalam meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawai diperlukan rancangan

sistem pelatihan dan pengembangan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani pelanggan di restaurant.

3. Peneliti selanjutnya dapat merancang sistem pelatihan yang sesuai berdasarkan laporan kinerja pegawai dari sistem ini.

Daftar Pustaka

- Agmasari, S. (2018, Februari 6). Industri Kuliner, Penopang Tertinggi Perekonomian Kreatif di Indonesia. (W. A. Prodjo, Penyunt.) Jakarta, Indonesia. Appian. (2019). The Business Process Management Guide. Dipetik Oktober 4, 2019, dari <https://www.appian.com/bpm/definition-of-a-business-process/>
- Badan Ekonomi Kreatif Indonesia. (2016). Jumlah Usaha/Perusahaan Ekonomi Kreatif menurut Wilayah dan Subsektor Ekraf. Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2018, May 9). Jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Bandung, 2016. Bandung, Jawa Barat, Indonesia:
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2018, Maret 23). Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat, 2013-2016. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- BAKTI. (2018, Desember 19). *MENGETAHUI DAMPAK GLOBALISASI DI BIDANG TEKNOLOGI*.
- Brandstatter, H., & Elias, A. (2001). *Persons, Situations, and Emotions*. Oxford University Press.
- Caroline, A. (2018). Kajian Konsep MIT 90's Sebagai Salah Satu Kerangka Kerja untuk Membangun Sistem Informasi Bisnis. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 101.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design*. Lincoln: SAGE.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). International Journal of Service Industry Management. 107-121.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenadamedia.
- Fabrizio, A. (2014). A Framework for Business IT Alignment in Turbulent Environments. *Athens Journal of Technology Engineering*, 103-118.
- Gunawan, A., & Stoffers, J. (2017). Technology-based Business Model for Facing ASEAN. *Asian Journal of Business and Management*, 34-38.
- Hariandja, D. M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, Indonesia: Grasindoo.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management (Vol. 12)*. Pearson.

- Helbig, C., Bilke, L., Bauer, H. S., Böttinger, M., & Kolditz, O. (2015). MEVA - An Interactive Visualization Application for Validation of Multifaceted Meteorological Data with Multiple 3D Devices. *Helbig, Carolin; Bilke, Lars; Hans-Stefan Bauer; Böttinger, Michael; Kolditz, Olaf.*
- Heuvel, S. v., & Bondarouk, T. (2017). The rise (and fall?) of HR analytics. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 127-148.
- Heuvel, S. v., & Bondarouk, T. (2017). The rise (and fall?) of HR analytics . *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 127-148.
- HM, M. A. (2003). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Iblasi, W. N., Bader, D. D., & Al-Qreini, S. A. (2016). The Impact of Social Media as a Marketing Tool on Purchasing Decisions (Case Study on SAMSUNG for Electrical Home Appliances). *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 14-28.
- Ilhami, R. S., & Rimantho, D. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Metode AHP dan Rating Scale. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 150-157.
- Juniman, P. T. (2017). *Gaya Hidup Masyarakat Menjadikan Bisnis Kuliner Menjanjikan*. Jakarta: CNN Indonesia.
- Kappel, M. (2017). *5 Ways To Improve Your Small Business Marketing*. Forbes.com.
- Kaushik, R. (2012). Impact of Social Media on Marketing. *IJCEM International Journal of Computational Engineering & Management*, 91-95.
- Kencana, M. R. (2019). *Ekonomi RI Dinilai Tumbuh Stabil Meski Hanya di Kisaran 5 Persen*. Jakarta: Liputan6.com.
- Kominfo. (2018). *Kemajuan Teknologi Digital Bawa Dua Dampak Perubahan*. Yogyakarta: kominfo.go.id.
- Kompas. (2018). *Pakai Media Sosial untuk Promosi? Hindari 4 Kesalahan Ini*. Kompas.com.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management (13 ed.)*. New Jersey: Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2000). *Management Information Systems*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2017). *Management Information Systems*. Pearson.
- Lawler, E. I., Levenson, A., & JW, B. (2004). HR Metrics and Analysis- Uses and Impacts. *Human Resource Planning*, 27-35.

- Li, L., Jiang, Q., Zhang, L., Ding, G., & Wang, L. (2006). Ischemic cerebral tissue response to subventricular zone cell transplantation measured by iterative self-organizing data analysis technique algorithm. *Journal of Cerebral Blood Flow & Metabolism*, 1366-77.
- Loudon, K. C., & Loudon, J. P. (2000). *Management Information System*. New Jersey: Prentice-hall.
- Manning, J. (2014). Definition and Classes of Social Media. *Encyclopedia of social media and politics*, 1158-1162.
- Momin, W. Y., & Momin, M. A. (2015). HR Analytics Transforming Human Resource Management. *International Journal of Applied Research*, 688-692.
- Mujahida, S. (2018). *Pengantar Manajemen*. Makassar: CV Sah Media.
- Nazemi, K., Burkhardt, D., Ginters, E., & Kohlhammer, J. (2015). Semantics Visualization-- Definition, Approaches and Challenges. *Procedia Computer Scienc*, 75-83.
- Penington, A. (2016). *How to design, measure and improve customer experience in your business*. UK: Pearson.
- Pergi Kuliner. (2018). Review dari Pengunjung untuk Warung Talaga. Bandung.
- Pertiwi, W. K. (2018). *Riset Ungkap Pola Pemakaian Medsos Orang Indonesia*. Kompas.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998, November). Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review*.
- Poskota News. (2019). *Industri Makanan & Minuman Tetap Jadi Penopang Pertumbuhan Ekonomi Nasional 2019*. Padang: poskotanews.com.
- Republika.co.id. (2018, May 9). Bisnis Kuliner di Bandung Dinilai Sangat Menjanjikan. Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Dipetik Septemember 20, 2019, dari
- Saks, A. M. (2006, Juni). Antecedents and consequences of. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Chichester: Wiley.
- Shaw, C., & Ivens, J. (2002). *Building Great Customer Experiences*. New York: Palgrave Macmillan.
- Shinawatra. (2012). What is business?
- Statistics Canada. (2008). Perspectives on Labour and Income; Ottawa. 78-81.

- Stiehl, V. (2013). *Process-Driven Applications with BPMN*. Walldorf: Springer.
- Strohbach, M., Ravkin, H., Daubert, J., & Lischka, M. (2016). Big Data Storage. *New Horizons for a Data-Driven Economy*, 119-141.
- Teixira, J., Patricio, L., Fisk, P. R., Constantine, L., Nunes, N. J., & Nobrega, L. (2012, Maret 1). Customer Experience Modeling. *Journal of Service Management*.
- Togt, J. v., & Rasmussen, T. H. (2017). Toward evidence-based HR. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 127-132.
- Trihendrawan, N. (2019, Maret 19). Sektor Kuliner Indonesia Tumbuh 12,7%. Jakarta, Indonesia.
- Tullman, H. (2019, April 2). *Every Business is a Data Business*.
- Warung Talaga. (2010). *About Warung Talaga*: <http://www.warungtalaga.com/about/>
- Watkinson, M. (2013). *The Ten Principles Behind Great Customer Experience*. Pearson.
- Weinstein, S. (2019, September 6). Five Ways To Level Up Your Customer Experience.
- Yin, R. (2011). Qualitative Research from Start to Finish. Dalam R. Yin. New York: The Guilford Press.
- Zhao, Y., Liu, J., Tang, J., & Zhu, Q. (2013). Conceptualizing perceived affordances in social media interaction design. *Aslib Proceedings: New Information*, 289-303.
- Zomato. (2018, Juni 18). Bandung. Dipetik September 17, 2019, dari <https://zoma.to/zorder/review/36380069>