**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), membuktikan bahwa berkembang pula inovasi-inovasi dari berbagai latar belakang masyarakat. IPTEK memberikan berbagai macam dampak yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat serta dapat membantu melancarkan aktivitas kerja diberbagai perusahaan / organisasi tertentu. Mendapatkan dan mengembangkan data yang diperlukan serta membangun hubungan dengan relasi kerja merupakan salah satu dampak positif dari penggunaan IPTEK. Selain dampak positif, kesalahan dalam menggunakan IPTEK juga dapat berpengaruh buruk terhadap masyarakat maupun suatu organisasi. Dengan berkembang pesatnya teknologi, teknologi informasi menjadi alat atau sarana yang sangat memudahkan dan membantu kalangan masyarakat bahkan perusahaan-perusahaan untuk menyediakan produk dan jasa. Bahkan pun pekerjaan manajemen dan pelayanan masyarakat yang memerlukan dukungan data dan informasi juga mengalami kemajuan pesat (Amsyah, 2005: 4). Pernyataan diatas membuktikan bahwa ilmu pengetahuan berbasis komputer memiliki peran yang sangat penting untuk menunjang pekerjaan manajemen maupun karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Selain penggunaan komputer untuk mengolah data yang kemudian dijadikan sebagai alat penarikan kesimpulan, teknologi komputer juga diperuntukkan dalam proses perhitungan transaksi-transaksi yang dilakukan antara pelanggan / tamu dengan seorang karyawan di sebuah hotel dan khususnya di bagian restoran. Penggunaan komputer sebagai alat untuk mengatur bahkan menghitung transaksi pelanggan atau tamu bisa di dapati pada restoran di Novotel Manado *Golf Resort and Convention Center*. *Micros POS (Point of Sales)* merupakan sistem informasi berbasis komputer dengan dilengkapi dengan kecanggihan layar sentuh *(touch screen)* yang digunakan pada restoran khususnya di bagian kasir yang ditujukan untuk membantu karyawan restoran dalam memberikan pelayanan makan dan minum lewat pemilihan menu sesuai dengan permintaan tamu dan nantinya akan di cetak kemudian dibagikan ke masing-masing *outlet* (bagian dapur yang dikenal dengan *kitchen area* dan di bagian minuman yang dalam dunia hotel disebut *bar). Micros POS (Point of Sales)* ini juga berfungsi sebagai alat untuk memproses transaksi yang dilakukan oleh konsumen atau pelanggan yang datang di restoran. Berbeda dengan menggunakan cara manual. Karyawan restoran akan mencatat jenis / nama makanan dan minuman, yang kemudian catatan tersebut diberikan kepada masing-masing *outlet (kitchen & bar),* sangat tidak efisien karena secara langsung, waktu dan tenaga sudah cukup banyak terbuang. Kasus lain juga bisa terjadi saat menggunakan proses secara manual tersebut, yaitu ketika restoran dikunjungi oleh jumlah tamu yang banyak. Saat itu juga seorang karyawan yang bertugas sebagai kasir harus dengan cepat mencatat jenis makanan / minuman yang dipesan oleh tamu. Jika tidak, tamu akan menunggu lama. Begitupun dengan memproses transaksi melalui pencatatan *bill* (berupa transaksi / jumlah keseluruhan dari apa yang dikonsumsi oleh tamu tersebut), kasir menuliskan satu persatu dan menjumlahkannya. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan tidak efisien karena masih dilakukan secara manual yang melibatkan waktu dan tenaga serta saat seorang karyawan keliru dalam mencatat, maka catatan / *bill* tersebut akan terlihat tidak rapi. Sehingga hal tersebut menggangu proses antara kasir dengan kedua *outlet (kitchen & bar)* serta proses transaksi dengan tamu.

Namun jika menggunakan *Micros POS (Point of Sales),* pemilihan menu sesuai permintaan tamu dapat berjalan dengan lancar dan cepat, sehingga tidak perlu lagi tamu menunggu lebih lama. Begitupun kerjasama antar seorang kasir dengan *front office department* untuk menampilkan jumlah tamu yang akan mengunjungi restoran, sehingga bagian restoran mengetahui berapa jumlah tamu yang masuk di restoran. Melalui kerjasama antara restoran dan kantor depan *(front office),* maka secara langsung semua transaksi dari tamu restoran akan menuju ke *Accounting Department* untuk mengakumulasi seluruh jumlah pemasukan yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan restoran dalam hal ini *“Food and Beverage Manager”.* Serta dengan menggunakan sistem informasi berbasis komputer tersebut, seorang kasir dapat langsung membagikan jenis makanan / minuman ke masing-masing *outlet* untuk diolah dan disiapkan melalui hasil cetakan dengan *printer* yang langsung terhubung dengan sistem informasi *Micros POS (Point of Sales)* tersebut. Dengan begitu peneliti memilih judul pengaruh penggunaan sistem informasi *Micros POS (Point of Sales)* terhadap efisiensi pelayanan karyawan restoran di Novotel Manado *Resort and Convention Center*. Melalui judul tersebut, kita dapat mengetahui bahwa untuk menciptakan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang mampu menggunakan sistem informasi berbasis komputer, dapat dipengaruhi / diperoleh melalui penggunaan sistem informasi *Micros POS (Point of Sales)* itu sendiri. Keterkaitannya dengan melengkapi penelitian ini, peneliti akan menggunakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berdasar dari kerangka teori, gagasan ahli, pemahaman peneliti berdasarkan pengalaman, dikembangkan menjadi permasalahan dan pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data di lapangan (Sedarmayanti dan Hidayat, 2002: 198).

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Apakah penggunaan sistem informasi *Micros POS (Point of Sales)* berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan karyawan restoran di Novotel Manado *Golf Resort and Convention Center*?

**1.3. Tujuan Penelitian**

Agar peneliti memiliki arah yang jelas, maka ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi *Micros POS (Point of Sales)* terhadap efisiensi pelayanan karyawan restoran di Novotel *Manado Golf Resort and Convention Center*?

**1.4. Manfaat Penelitian**

1. **Manfaat Praktis**
2. Untuk mengetahui lebih jelas penggunaan sistem informasi yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi dilapangan, mengenai dampak atau pengaruh dari penggunaan sistem informasi itu sendiri yang ditinjau lebih spesifik dengan menggunakan *Micros POS (Point of Sales)* terhadap efisiensi pelayanan karyawan restoran di Novotel Manado *Golf Resort and Convention Center***.**
3. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak hotel untuk mempertahankan atau mungkin mengembangkan sistem informasi untuk menjaga efisiensi pelayanan karyawan khususnya pada bagian transaksi dengan konsumen atau pelanggan di restoran.
4. **Manfaat Teoritis**

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya tentang pengaruh penggunaan sistem informasi berbasis komputer khususnya *Micros POS (Point of Sales)* terhadap efisiensi pelayanan karyawan baik dalam hotel maupun perusahaan lain.