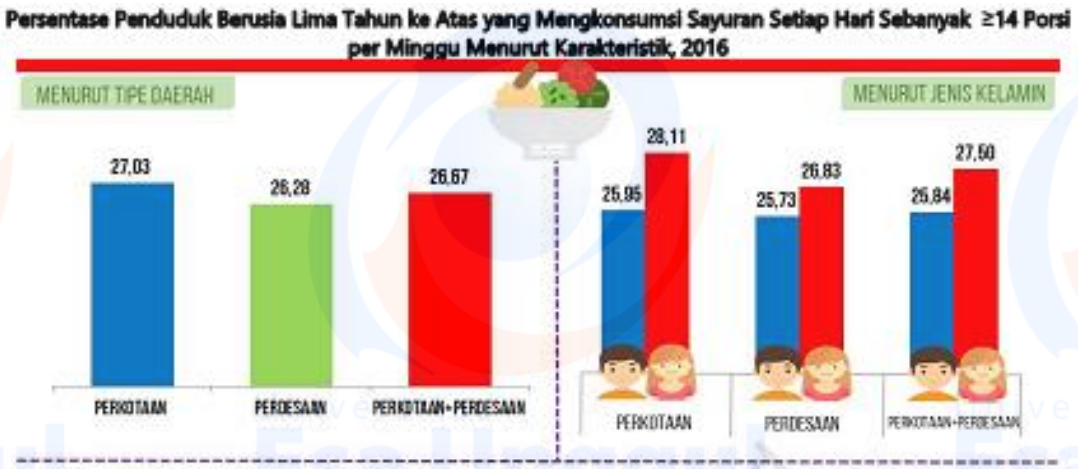
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

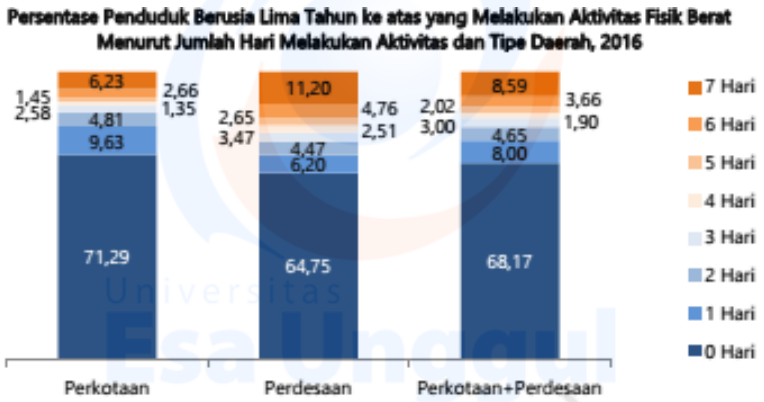
Perilaku hidup sehat belakangan ini menjadi tren di Indonesia, khususnya pada masyarakat yang tinggal di perkotaan, berdasarkan data dari BPS 4 tahun terakhir tercatat bahwa rata-rata persentase penduduk berusia lima tahun ke atas di Indonesia yang mengkonsumsi sayuran setiap hari sebanyak lebih dari 14 porsi per minggunya sebesar 27,03% yang lebih dominan di bandingkan presentase penduduk yang tinggal di pedesaan dengan presentase 26,28%.

Gambar 1



Perilaku hidup sehat juga di terapkan masyarakat dengan melakukan aktivitas fisik berat yang merupakan salah satu faktor pendukung cara penerapan hidup sehat, dari data survey yang dilakukan oleh BPS dalam 4 tahun terakhir bahwa tercatat 23,7% masyarakat kota yang berusia lebih dari 5 tahun ke atas yang melakukan aktivitas fisik. Namun apabila merujuk dari data sebelumnya terjadi peningkatan yang stabil dalam presentase penduduk Indonesia yang rutin berolahraga. Di tahun 2009, sebanyak 21,76%, presentase ini meningkat hingga 4,66% dalam kurun waktu 7 tahun, Hal ini menunjukkan tingginya semangat masyarakat untuk berolahraga demi menjaga kesehatan.

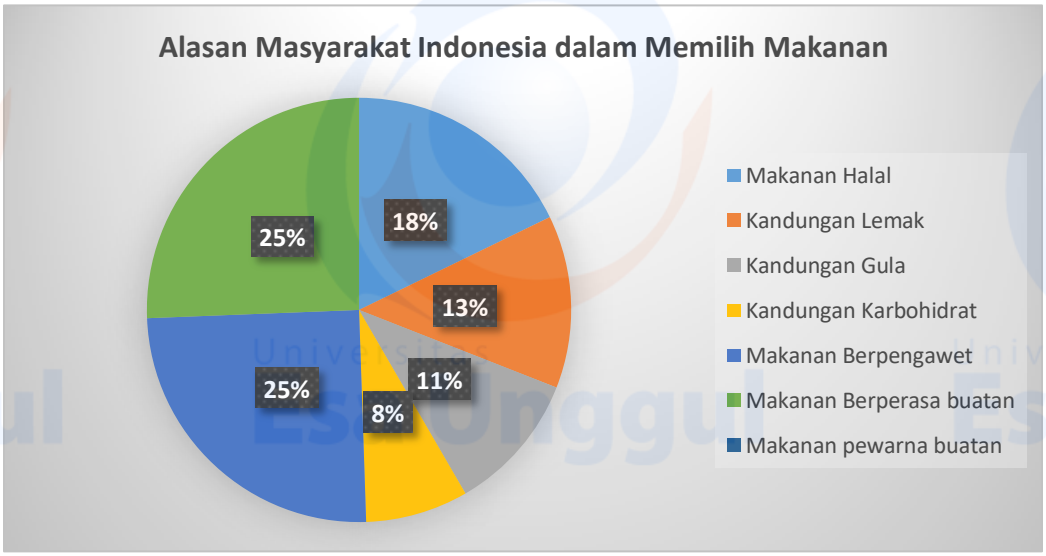
Gambar 2



Sumber: BPS, Susenas Modul Kesehatan dan Perumahan 2016

Berdasarkan sebuah survei yang dilakukan oleh *Nielsen's New Global Health and Ingredient-Sentiment Survey*, alasan yang mendasari preferensi diet masyarakat Indonesia adalah status halal makanan, yang diyakini oleh 50 persen responden. Setelah halal, pertimbangan lain dalam memilih makanan adalah kandungan lemak yang diakui oleh 37 persen responden, gula sebesar 30 persen, serta karbohidrat dengan 22 persen. Setelah mengetahui jenis kandungan yang dimiliki, para responden ternyata juga memperhatikan bahan tambahan pangan di dalam makanan. Hal ini terungkap dari hasil survei sebesar 70 persen responden akan menghindari makanan berpengawet, 72 persen menghindari perasa buatan, dan 71 persen menolak pewarna buatan.

Gambar 3



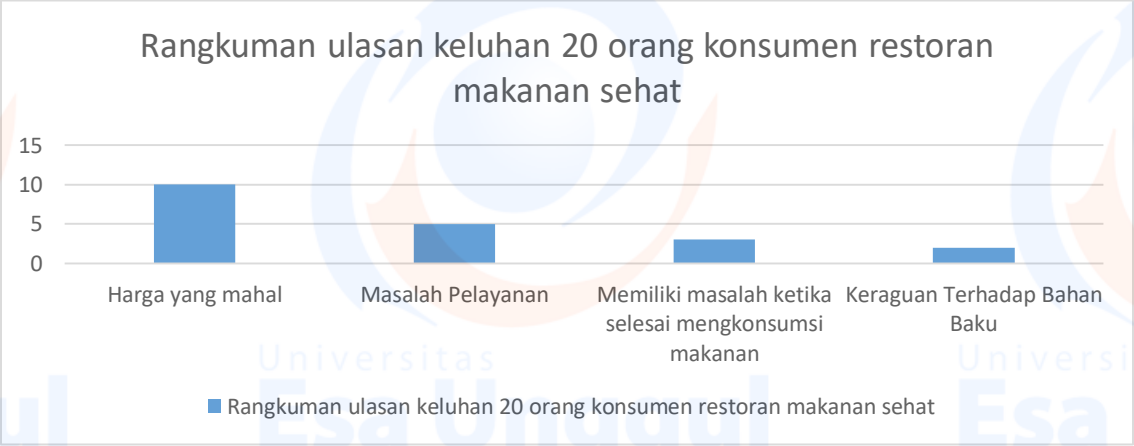
Nielsen dalam survei global mencatat bahwa, sebesar 68 persen responden bersedia membayar lebih untuk medapatkan makanan dengan kandungan yang sesuai diet mereka. Salah satu pendorong lain yang sejalan pola diet sehat ini adalah kenyataan tentang semakin banyaknya penyakit *degeneratif* akibat gaya hidup tak sehat seperti *obesitas*, *diabetes* dan penyakit *kardiovaskular*. Sebesar 70 persen responden mengaku mereka menjalani diet untuk menghindari berbagai penyakit mematikan tersebut. Meski mulai tampak pergersan minat ke arah diet sehat bebas senyawa kimia, minat masyarakat Indonesia terhadap pola dan gaya hidup sehat masih butuh perhatian.

1.2 Identifikasi Masalah

Saat ini restoran makanan sehat sudah cukup menjamur di Indonesia khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta, beberapa pemain besar yang masih bertahan hingga saat ini seperti Saladstop, Fedwell dan Burgreens. Namun hingga saat ini segmen pasar dari restoran makanan sehat ini masih cukup sempit, sehingga strategi market education sangat berperan penting untuk memberikan sosialisai kepada calon konsumen tentang informasi produk yang akan dipasarkan.

Dari beberapa hasil observasi yang dilakukan melalui beberapa ulasan yang kami temukan di media online tentang masalah dan keluhan yang dirasakan oleh para konsumen restoran, dari 20 ulasan pengunjung restoran didapatkan bahwa keluhan terhadap harga yang mahal sebanyak 20 orang, 12 orang mengeluhkan masalah pelayanan, 5 orang memiliki masalah ketika selesai mengkonsumsi makanan, 2 orang memiliki keraguan terhadap bahan baku makanan.

Gambar 4



Saat ini faktor harga menjadi keluhan yang sangat dominan bagi pelanggaan, kesulitan mendapatkan bahan baku dan mengolah makanan sehat menjadi faktor utama para pebisnis pada sektor ini memiliki range harga yang cukup mahal.

Masalah dari hal pelayanan juga menjadi faktor yang cukup serius dirasakan oleh pelanggaan, baik itu pesanan secara langsung maupun melalui mitra online, banyak sekali konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan, para konsumen harus menunggu lama dari proses pemesanan sampai dengan makanan siap disajikan, belum lagi pemesanan via online yang terdapat beberapa menu belum diperbaharui sehingga sering kali terjadi komunikasi yang berulang antara konsumen dengan mitra online.

Para konsumen juga memiliki masalah ketika selesai mengkonsumsi makanan, ada yang mengalami sakit perut, ada yang menemukan rambut di dalam makanan sampai merasakan keasinan saat mengkonsumi makanan, para konsumen juga meragukan kehigienisan pada bahan baku olahan makanan.

1.3 Solusi

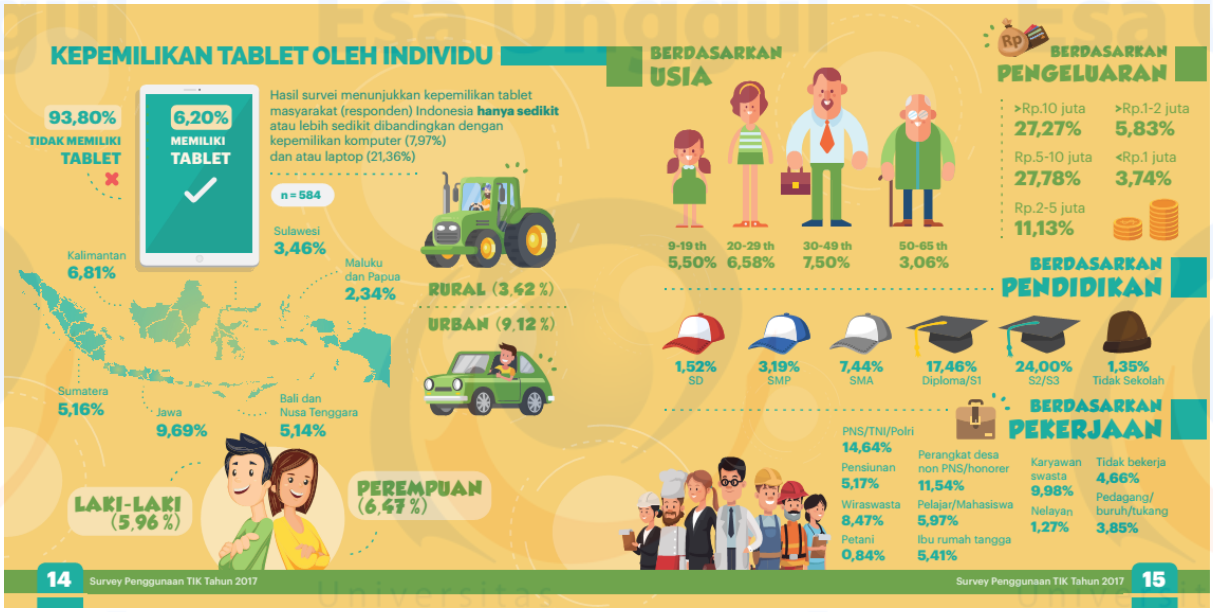
Saat ini sistem pelayanan restoran makanan sehat di Indonesia masih menggunakan cara yang tradisonal dan manual yang tidak memiliki nilai lebih bagi konsumen, restoran hanya menjual makanan sehat sebagai produk unggulan utama tidak memiliki sentuhan lain sehingga menjadi pengalaman yang unik bagi konsumen.

Setting resto memberikan pengalaman baru bagi konsumen setiap mengunjungi gerai restorannya, dengan memberikan sentuhan teknologi melalui monitor tablet yang dapat mendukung proses pelayanan dan juga memberikan informasi terkait detail bahan baku produk yang di produksi sehingga hal tersebut selain memberikan pengalaman baru bagi konsumen juga dapat menarik kepercayaan konsumen mengenai kehigienisan bahan baku makanan yang diproduksi, selain itu juga setting resto memberikan edukasi langsung melalui monitor tablet mengenai manfaat mengkonsumsi makanan sehat bagi kesehatan dan keberlangsungan hidup manusia dalam jangka waktu yang panjang.

Berdasarkan data survey yang dikeluarkan oleh pusat penelitian dan pengembangan aplikasi informatika kementerian komunikasi dan informatika Republik Indonesia yang menyatakan bahwa secara keseluruhan persentase kepemilikan tablet oleh individu di indonesia sebesar 6.20%, melihat dari data spesifik bahwa penggunaan tablet lebih banyak

dimiliki oleh masyarakat menengah ke atas, hal itu dapat dilihat dari masing-masing data yang menunjukkan bahwa individu yang memiliki penghasilan tertinggi yaitu >10jt adalah presentase tertinggi kepemilikan tablet yaitu sebesar 27.27% dengan rata-rata pemilik tertinggi yaitu 30-49 tahun, tablet juga lebih banyak dimiliki masyarakat urban dengan presentase 9.12%, kepemilikan tablet juga berdasarkan pendidikan tinggi yaitu 17.46% oleh Diploma/S1 dan berdasarkan pekerjaan bahwa PNS/TNI/POLRI memiliki presentase kepemilikian tertinggi yaitu 14.64%.

Gambar 5



Berdasarkan data survei di atas bahwa tingginya kepemilikan teknologi tablet pada masyarakat kota dengan kelas sosial menengah keatas merupakan peluang bagi setting resto dalam menerapkan teknologi sebagai competitive advantage.

1.4 Definisi Bisnis

Di tengah pesatnya kemajuan teknologi di indonesia hal tersebut mendukung adanya perubahan gaya hidup bagi masyarakat kota, kaum urban cenderung lebih senang untuk menghabiskan waktu luangnya untuk berkumpul dan makan di restoran, berdasarkan hasil survey dari MasterCard yang bertajuk consumer purchasing priorities mencatat bahwa sebanyak 80% orang indonesia lebih memilih restoran cepat saji untuk berkumpul dan

makan, kemudian sebesar 61% memilih pusat jajanan, 22% memilih restoran dan kafe kelas menengah dan fine dining hanya 1%.

Gambar 6

Setting resto dalam mengambil peluang dari data tersebut diatas adalah tingginya angka masyarakat indonesia yang lebih senang berkumpul di restoran. Dengan memberikan pengalaman baru bagi masyarakat kota tentang proses pelayanan setting resto yang menggunakan sentuhan teknologi sehingga dapat menarik minat masyarakat memberikan pengalaman dan nilai baru bagi pelanggan.

Nilai dan pengalaman yang dapat diterima oleh pelanggan adalah uniknya proses pemesanan dengan metode yang cukup simple, para konsumen dapat melakukan pemesanan makanan dengan menggunakan tablet yang telah tersedia pada masing-masing meja dengan daftar menu yang beragam.

Tablet yang digunakan telah terintegrasi dengan E-menu yang mana sistem E-menu pada tablet telah terhubung langsung dengan Kitchen Display System yang mana akan memudahkan staff dapur untuk mengelola pesanan pelanggan.

Pada tampilan tablet juga dapat memberikan estimasi waktu tunggu bagi pelanggan, sembari menunggu para pelanggan diberikan edukasi berupa iklan layanan restoran yang ditampilkan melalui tablet, iklan tersebut berisi tentang konten bagaimana proses pemilihan bahan baku, proses distribusi dan proses penyimpanan bahan baku, selain itu juga setting resto memberikan edukasi tentang manfaat mengkonsumsi makanan sehat tentang nutirisi dna manfaat jangka panjang bagi manusia dalam mengkonsumsi makanan sehat.

Visi dan Misi

Visi: Mewujudkan setting resto sebagai restoran makanan sehat yang berbasis teknologi dan unggul dalam pelayanan dan kualitas produk.

Misi:

- Menerapkan teknologi secara berkelanjutan untuk mendukung pelayanan konsumen dan proses produksi
- Memastikan kualitas bahan baku makanan tetap terjaga dengan baik
- Membangun kerjasama yang baik dengan para pemasok bahan baku
- Memiliki komitmen untuk terus melakukan inovasi terhadap produk makanan dan mengikuti perkembangan tren yang ada
- Berfikir kreatif untuk memberikan solusi baru bagi perkembangan restoan