

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Rumah Makan Waroeng-Qu Pati

Rumah makan Waroeng-qu Pati adalah salah satu rumah makan yang berada di Kecamatan Winong Pati, rumah makan Waroeng-qu Pati ini adalah cabang dari Fresh Cafe yang berada di Kecamatan Winong, tetapi berbeda nama dan temanya, rumah makan Waroeng-qu ini berdiri sejak tahun 2015, pada awalnya rumah makan Waroeng-qu ini adalah rumah makan biasa kemudian dikembangkan dan di renovasi sedemikian rupa sehingga rumah makan Waroeng-qu ini menjadi rumah makan yang cukup berkelas tetapi tetap bertema klasik, rumah makan ini mengalami renovasi yang cukup banyak hingga sekarang menjadi rumah makan favorit di wilayah Kecamatan Winong dan sekitarnya.<sup>1</sup>

##### 2. Letak Geografis Rumah Makan Waroeng-Qu Pati

Kabupaten Pati merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di pesisir utara Provinsi Jawa Tengah bagian timur. Kabupaten Pati terletak antara 6°,15' dan 7° lintang selatan serta 110°,50' dan 111°,15' bujur timur. Batas-batas sebelah utara berbatasan dengan laut Jawa dan Kabupaten Jepara, sebelah timur berbatasan dengan laut Jawa dan Kabupaten Rembang dan Blora dan Kabupaten Grobogan serta sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Jepara dan Kabupaten Kudus. Kabupaten Pati mempunyai luas wilayah 150.368 ha atau 1.503,68 km<sup>2</sup> yang terdiri atas 21 Kecamatan, 401 Desa, 5 Kelurahan dan 1.106 Dukuh. Bagian utara merupakan daerah pesisir dan penghasil ikan. Hasil pertaniannya adalah padi dan tebu, daerah ladang menghasilkan

---

<sup>1</sup> Wawancara Dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, Pada Tanggal 8 Juni 2017.

palawija, kapuk randu dan sayur-mayur. Daerah pegunungan yang terletak di bagian barat laut menghasilkan kayu jati, cengkeh dan buah-buahan. Jumlah penduduk Kabupaten Pati pada tahun 2015 adalah 1.243.207 yang terdiri atas 613.628 penduduk laki-laki dan 629.579 penduduk perempuan.

Kecamatan Winong merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pati dengan luas wilayah 9.993,49 ha. Kecamatan Winong terletak sekitar 16 km arah selatan dari ibukota Kabupaten Pati. Batas wilayahnya adalah disebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Pucakwangi, disebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tambakromo dan Kabupaten Grobogan, serta sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Gabus. Pusat Ibukota Kecamatan Winong adalah Desa Winong. Jarak terdekat Desa Winong dengan Kota Pati sekitar 16 km. wilayah Kecamatan Winong terdiri atas 30 desa yang membujur dari utara keselatan. Dibagian selatan terdapat hutan Negara yang tersebar di lima desa.

Rumah makan Waroeng-qu Pati berada di Desa Pekalongan Rt 04 Rw 02 Kecamatan Winong Kabupaten Pati, dilihat dari letak geografis rumah makan Waroeng-qu ini termasuk daerah yang cukup ramai di Kecamatan Winong, dan Desa Pekalongan ini adalah pusat keramaian di Kecamatan Winong jadi cukup pas untuk mengembangkan usaha, yang menjadi kendala tempat di rumah makan Waroeng-qu ini adalah tempatnya yang tidak berada di pinggir jalan utama di Kecamatan Winong, yaitu harus melalui jalan Desa Winong-Godo.<sup>2</sup>

Rumah makan Waroeng-qu ini batas-batasnya antara lain:

|                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| sebelah utara   | : pemukiman penduduk |
| sebelah selatan | : lahan persawahan   |
| sebelah timur   | : lahan persawahan   |
| sebelah barat   | : jalan Winong-Godo  |

---

<sup>2</sup> Observasi Oleh Peneliti di Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, Pada Tanggal 8 Juni 2017.

### 3. Visi dan Misi Rumah Makan Waroeng-Qu Pati

Rumah makan Waroeng-qu Pati adalah rumah makan yang menjual makanan dan minuman dengan berbagai fasilitas.

#### a. Visi

Dapat meningkatkan penjualan, pelayanan, dan loyalitas pelanggan agar menjadi rumah makan favorit dan menjadi rumah makan yang menjadi tujuan bagi pecinta kuliner.

#### b. Misi

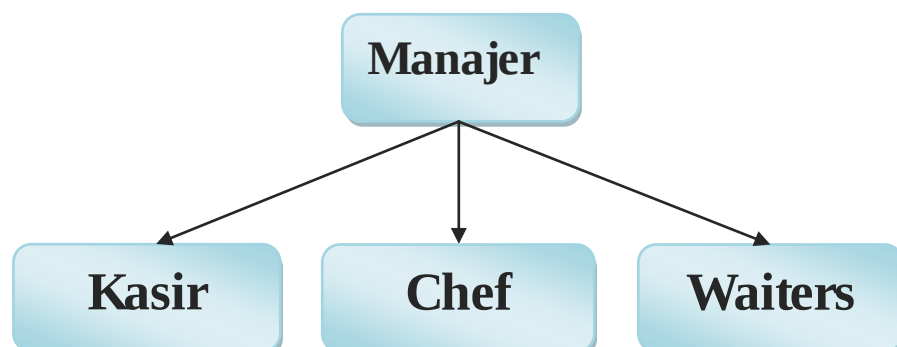
Untuk menawarkan berbagai macam olahan makanan dan minuman yang menggugah selera, sehat, dan bermanfaat untuk pelanggan dan pecinta kuliner khususnya.

### 4. Struktur Organisasi Rumah Makan Waroeng-Qu Pati

Dalam meningkatkan kinerja pada rumah makan, keberadaan seorang manajer dan karyawan sangatlah penting, manajer merupakan faktor yang sangat penting sebagai penentu keberhasilan proses usaha. Tugas manajer tidak hanya menyiapkan konsep dan operasional rumah makan, tetapi manajer juga berkewajiban untuk mengarahkan karyawan untuk giat dalam bekerja sehingga karyawan merasakan adanya motivasi dari seorang pimpinan atau manajaer. Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini mempunyai seorang manajer yaitu ibu Murtiningtyas dan mempunyai 5 karyawan tetap.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Rumah Makan Waroeng-Qu Pati



Keterangan:

a. Manajer

1. Menentukan kebijakan rumah makan secara menyeluruh
2. Membimbing dan mengarahkan karyawan-karyawan yang dipimpinya
3. Mengatur suplay bahan baku, dan operasional rumah makan

b. Kasir

1. Melayani pemesanan dari pelanggan
2. Melayani pembayaran dari pelanggan
3. Mengolah pembukuan melalui sistem elektronik

c. Chef

1. Mengecek ulang bahan baku dari supplier
2. Membeli bahan baku di pasar tradisional
3. Memasak serta menyajikan makanan dan minuman untuk pelanggan

d. Waiters

1. Mengambil daftar pesanan dari meja pelanggan
2. Mengantar makanan/ minuman kepada pelanggan

Ke lima karyawan diatas memiliki peran dan bagian masing-masing, di rumah makan Waroeng-qu ini terdapat tiga bagian kerja dalam mengoperasionalkan rumah makan Waroeng-qu ini, yaitu:

Pertama, pada bagian kasir dipegang oleh satu karyawan yang bertugas untuk melayani pembayaran dan pemesanan makanan serta melakukan pembukuan.

Kedua, pada bagian juru masak/ chef terdapat dua karyawan yang bertugas untuk memasak makanan dan menyajikannya.

Ketiga, waiters/ pelayan mempunyai tugas untuk mengantarkan makanan kepada pelanggan dan mengambil daftar pesanan dari pelanggan yang ada di meja.

Kelima karyawan ini selain memiliki tugas pada bagiannya masing-masing mereka juga bisa ikut berperan membantu jika salah satu bagian memerlukan bantuan, bisa dikatakan semua karyawan di rumah makan Waroeng-qu ini tidak terpaku pada tugasnya dibagian mereka masing-masing.<sup>3</sup>

## 5. Operasional Rumah Makan Waroeng-Qu Pati

Untuk operasional rumah makan Waroeng-qu Pati ini pada hari-hari biasa yaitu buka setiap hari mulai dari jam 9 pagi hingga jam 9 malam kemudian pada bulan puasa buka dari jam 11 siang hingga jam 9 malam. Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini mempunyai 5 karyawan tetap, dan bisa dibantu oleh karyawan tambahan jika pelanggan sedang naik atau ramai. Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini juga melayani delivery order, pemesanan kue ulang tahun, dan pemesanan catering.

Jika pelanggan ingin menikmati menu-menu hidangan yang ada di Waroeng-qu Pati bisa langsung datang ketempat dan memesan di tempat, tetapi jika ingin memesan tempat untuk orang banyak atau rombongan bisa memesan terlebih dahulu di hari sebelumnya, untuk yang ingin menggunakan jasa delivery order atau catering bisa memesan melalui nomor telepon, BBM ataupun melalui Whatshap yang dimiliki Waroeng-qu Pati, bagi pelanggan yang ingin memesan melalui jaringan telepon disediakan website, facebook dan instagram untuk melihat menu-menu dan harga yang ada di rumah makan Waroeng-qu Pati.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, pada tanggal 8 Juni 2017

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, pada tanggal 8 Juni 2017.

## 6. Gambaran Sarana Dan Prasarana Di Rumah Makan Waroeng-qu Pati

Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini ada banyak sarana dan prasarana penunjang operasional rumah makan. Sarana dan prasarana tersebut ditujukan agar pelanggan merasa aman dan nyaman berada di rumah makan Waroeng-qu Pati. Sarana dan Prasarana tersebut dapat dilihat antara lain: CCTV, WIFI gratis, website dan akun sosial media Waroeng-qu Pati, jasa delivery order, pemesanan catering, musik, mesin kasir elektronik, televisi, tempat bermain anak, tempat parkir, lampu-lampu bernuansa tradisional, saung-saung untuk pelanggan, zona-zona untuk berfoto, mushola beserta tempat untuk wudhu, kamar mandi, dan tempat yang nyaman bernuansa tradisional.

Pada umumnya operasional rumah makan Waroeng-qu ini adalah seperti rumah makan pada umumnya, ketika pelanggan datang didepan rumah makan sudah tersedia halaman untuk parkir motor dan mobil, dan ditempat parkir tersebut terdapat beberapa juru parkir untuk menata dan mengamankan kendaraan-kendaraan para pelanggan, dan didepan rumah makan Waroeng-qu ini juga terdapat satu buah saung yang diperuntukan untuk bersantai dengan pemandangan bentangan persawahan yang asri dan udara sejuk persawahan. Kemudian penempatan dapur untuk memasak, di rumah makan lain dapur ditempatkan dibagian belakang, tetapi di rumah makan Waroeng-qu ini dapur ditempatkan disamping rumah makan yaitu disebelah utara, tetapi tetap menjadi satu dengan rumah makan.

Ketika pelanggan datang ke rumah makan Waroeng-qu Pati, sesudah memarkirkan kendaraannya kemudian pelanggan bisa duduk sesuai tempat yang diinginkan, di rumah makan Waroeng-qu ini terdapat banyak sekali pilihan tempatnya, ada bermacam-macam tema, ada yang tempatnya seperti saung-saung yang nyaman, kemudian bagi yang suka tempat lesehan juga disediakan tempat lesehan, yang hanya tersedia meja saja untuk makan yang berlantaikan anyaman bambu

untuk kenyamanan pelanggan, yang semakin membuat rumah makan Waroeng-qu ini semakin kental nuansa klasiknya, kemudian juga disediakan tempat seperti rumah makan pada umumnya yang tersedia kursi dan meja untuk menyantap makanan, setelah pelanggan memilih tempat, kemudian tidak menunggu lama salah satu karyawan datang untuk menunjukkan daftar menu yang tersedia di rumah makan Waroeng-qu Pati ini, mulai dari menu makanan besar seperti ikan bakar berbagai jenis, ayam bakar berbagai bagian yang merupakan menu utama di rumah makan Waroeng-qu Pati ini, kemudian untuk minuman di rumah makan Waroeng-qu Winong Pati ini terdapat berbagai macam jenis minuman baik minuman yang dingin maupun minuman yang hangat, semua menu tersebut dimasukkan kedalam sebuah daftar menu yang cukup lebar agar pelanggan bebas memilih dengan nyaman.

Setelah pelanggan memilih makanan yang kemudian ditulis dan diberikan kepada karyawan dan sudah di cek kembali makanan yang dipesan, tidak menunggu lama makanan yang sudah dipesan tersebut segera di masak oleh juru masak yang ada di dapur rumah makan.

Dan setelah menu pesanan pelanggan sudah di masak satu per satu menu tersebut diantar ke pelanggan, mulai dari minuman, kemudian makanan dan cemilan pun akan segera diantar ketempat pelanggan. Di rumah makan Waroeng-qu Pati terdapat banyak tempat atau lokal-lokal untuk pelanggan menyantap makanan dan pada setiap lokal tempat tersebut diberi nomor meja untuk penanda, agar karyawan yang mengantar tidak kebingungan saat pelanggan sedang ramai, dan juga pelanggan bisa langsung ketempat tujuan jika sudah memesan tempat sebelumnya.

Untuk pembayaran, pelanggan bisa langsung ketempat kasir untuk membayar, ditempat kasir tersebut terdapat seorang karyawan untuk melayani pembayaran, seorang karyawan yang berada ditempat kasir tersebut ditunjang oleh mesin kasir elektronik, jadi untuk menghitung kasir tersebut tidak usah menghitung secara manual melainkan

menggunakan mesin kasir tersebut. Dari mesin kasir tersebutlah akan keluar nota pembelian dan harganya berdasarkan menu-menu yang di pesan oleh pelanggan sebelumnya.

Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini terdapat lampu-lampu penerangan yang unik berupa lampu-lampu yang dibungkus oleh anyaman dari bambu dan bernuansa tradisional, lampu-lampu tersebut diperuntukkan untuk menerangi pelanggan saat menyantap makanan, lampu-lampu tersebut sengaja dibuat sedikit redup agar nuansa tradisionalnya semakin kelihatan, dan menambah kenyamanan pelanggan.

Untuk pelanggan yang muslim di rumah makan Waroeng-qu Pati ini disediakan mushola yang tidak biasa, yaitu mushola yang dinding dan lantainya terbuat dari bahan baku bambu dan dirangkai sedemikian rupa sehingga menambah kesan tradisional pada rumah makan Waroeng-qu Pati ini, mushola tersebut terletak dibagian belakang rumah makan atau sebelah timur tetapi masih didalam wilayah rumah makan Waroeng-qu Pati ini. Untuk menyertai mushola di rumah makan ini juga terdapat tempat wudhu untuk berwudhu dalam bentuk kran-kran yang berjumlah empat buah.

Untuk fasilitas yang wajib ada pada setiap rumah makan adalah kamar mandi dan tempat untuk mencuci tangan. Dirumah makan Waroeng-qu Pati ini disediakan dua kamar mandi, kamar mandi ini diperuntukkan untuk para karyawan dan pelanggan. Letak kamar mandi di rumah makan Waroeng-qu ini terletak ditengah-tengah rumah makan, jadi pas untuk kenyamanan para karyawan dan pelanggan. Selain kamar mandi di rumah makan Waroeng-qu ini juga disediakan tempat untuk mencuci tangan yang di desain unik untuk menarik simpati pelanggan, tempat cuci tangan tersebut juga disertai dengan kaca untuk berkaca para karyawan rumah makan dan para pelanggan.

Di rumah maka Waroeng-qu Pati ini juga disediakan tempat bermain anak yang aman dan nyaman, yang letaknya berada dibagian

depan rumah makan. Tempat bermain anak ini diperuntukan untuk anak-anak dibawah lima tahun yang ingin bermain dan tentunya juga secara tidak langsung diperuntukan untuk menarik simpati pelanggan yang datang.

Untuk keamanan dan kenyamanan rumah makan ini menyediakan Wifi gratis untuk para pelanggan, agar pelanggan nyaman dan selalu ingin kembali datang ke rumah makan Waroeng-qu Pati ini, di rumah makan ini juga terdapat CCTV untuk merekam dan mengawasi operasional rumah makan setiap harinya yang juga diharapkan dapat menambah keamanan di rumah makan Waroeng-qu ini. Selain itu di rumah makan Waroeng-qu Pati ini jua terdapat layar LED tv untuk pelanggan, agar merasa nyaman menyantap makanan sambil menonton program-program di televisi.

Di tengah-tengan rumah makan juga terdapat kolam ikan dengan ikan-ikan yang menambah keindahan arsitektur rumah makan dan juga terdapat zona-zona untuk berfoto dengan dihiasi berbagai lampu kerlap-kerlip yang diperuntukan bagi para pelanggan.<sup>5</sup>

## **7. Daftar Menu di Rumah Makan Waroeng-qu Pati**

Daftar menu di rumah makan Waroeng-qu Pati ini banyak sekali macamnya dan harganya pun bervariasi dan tetap terjangkau bagi kalangan masyarakat. Pelanggan bisa memilih menu sesuai keinginan, pada hari-hari biasa menu yang disediakan untuk pelanggan banyak ragamnya, berikut menu-menu yang disedikan pada hari-hari biasa:

a. Menu Andalan

(Ayam Bakar Oplosan, Ayam Goreng Oplosan, dan Iga Bakar Nyoss)

b. Varian Menu Paketan

(Paket Zuper Hemat, Paket Zuper Irit, dan Paket Irit)

---

<sup>5</sup> Observasi oleh peneliti di Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, Dikutip Tanggal 30 Mei 2017.

- c. Varian Menu Ikan  
(Nila, Lele, Bandeng, Gurami Bakar/ Goreng)
- d. Varian Menu Nasgor  
(Nasgor Ayam, Nasgor Vegetarian, Nasgor Ati Ampela, Nasgor Babat Nasgor Seafood, dan Nasgor Ala W.Q.)
- e. Menu Selingan  
(Pempek Kapal Selam, Bakso Bakar, Batagor, Cireng, Variant Sosis, Bakpao, Kentang Goreng, Siomay Goreng, Mie Godog, Mie Goreng, Nasi Putih)
- f. Nyeess Special  
(Ice Teller, Ice Soup Buah, Ice Cappuccino Cincau, Ice Degan, Ice Timun Tea, Icelemon Tea, Dsb.)
- g. Juice Complet  
(Juice Apel, Juice Apel+ Susu, Juice Melon, Juice Melon + Susu, Juice Jambu, Dsb.)
- h. Soft, Mixed and Coffee Hot  
(Wedang Roti, Jahe Susu, Coffee Anget, Susu Anget, Degan Utuh Tawar, dan Degan Utuh Manis)

Dan khusus pada bulan puasa rumah makan Waroeng-qu ini juga menyediakan menu paketan untuk yang ingin berbuka puasa dan yang pasti menu paketan yang disediakan sangat terjangkau harganya, pada bulan puasa menu yang disediakan untuk pelanggan tidak jauh beda dengan menu-menu pada hari biasa, hanya saja pada bulan puasa menu yang disediakan tidak sebanyak menu-menu pada hari biasa, menu yang disediakan pada bulan puasa yaitu Menu Andalan, Variant Menu Paketan, Variant Menu Nasgor, Menu Selingan, Aneka Ice kemudian Aneka Juice, jadi hanya sebagian kecil menu yang tidak disediakan pada bulan puasa yaitu Nyess Special, Juice Complet Dan Soft, Mixed

and Coffee Hot tetapi menu yang dihilangkan pada bulan puasa tersebut diganti dengan menu lain yaitu Aneka Ice dan Aneka Juice.<sup>6</sup>

#### **8. Target Pemasaran Rumah Makan Waroeng-Qu Pati.**

Target pemasaran rumah makan Waroeng-qu Pati ini adalah masyarakat disemua tingkatan dan semua kalangan mulai dari anak-anak hingga orang tua, mulai dari anak sekolah, mahasiswa hingga pegawai, dan lain sebagainya. Target wilayah rumah makan Waroeng-qu ini menarget pelanggan disekitar wilayah Kecamatan Winong dan sekitarnya seperti Kecamatan Pucakwangi, Jeken, Jekenan, Gabus, Tambakromo, dan sekitarnya.<sup>7</sup>

### **B. Deskripsi Data Penelitian**

#### **1. Data Tentang Penerapan E-Business Pada Rumah Makan Waroeng-Qu Pati**

Rumah makan Waroeng-Qu ini adalah rumah makan yang berada di Desa Pekalongan Rt 04 Rw 02 Kecamatan Winong Kabupaten Pati, tidak berada di jalan utama Kecamatan Winong tetapi di jalan Desa Winong-Godo, rumah makan Waroeng-qu ini berdiri sejak tahun 2015 yang awalnya warung makan biasa setelah di renovasi berubah menjadi rumah makan yang cukup menarik perhatian.

Rumah makan Waroeng-qu ini bertema rumah makan klasik dengan berbagai sarana pendukung yang juga bernuansa klasik serasi dengan tema yang telah direncanakan dari awal pendirian. Pemilik rumah makan Waroeng-qu ini adalah ibu Murtiningtyas dan sekaligus beliau menjadi Manajer di rumah makan Waroeng-qu ini, dan beliau mempunyai lima karyawan tetap untuk bekerja di rumah makan Waroeng-qu Pati ini. Kelima karyawan tersebut di bagi dalam 3 bagian

---

<sup>6</sup>Dokumentasi Menu Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, Dikutip Tanggal 30 Mei 2017.

<sup>7</sup>Wawancara dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, pada tanggal 8 Juni 2017.

kerja, yaitu: 1 karyawan sebagai Kasir, 2 karyawan sebagai Juru Masak/ Chef, dan 2 karyawan sebagai Pelayan/ Waiters.<sup>8</sup>

Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini menerapkan e-business untuk menunjang operasional rumah makan. Wujud dari bentuk penerapannya adalah sebagai berikut:

Di rumah makan Waroeng-qu Pati menggunakan sebuah laman website untuk menunjang operasional rumah makan ini, di website ini terdapat informasi-informasi mengenai rumah makan Waroeng-qu Pati, yang informasi tersebut sengaja ditujukan kepada pelanggan. Di website tersebut terdapat banyak sekali informasi mengenai rumah makan Waroeng-qu Pati, informasi tersebut diantaranya:

1. Alamat rumah makan Waroeng-qu Pati
2. Menu-menu dan daftar harga yang ada di rumah makan
3. Gambar-gambar menu rumah makan
4. Gambar-gambar kondisi rumah makan
5. Gambar-gambar yang berhubungan dengan operasional rumah makan sehari-hari
6. Gambar-gambar sarana dan prasarana rumah makan
7. Kontak yang bisa dihubungi jika ingin memesan melalui telephon, serta sosial media yang dimiliki rumah makan Waroeng-qu Pati.
8. Nomor whatsapp dan Pin BBM juga disediakan rumah makan jika ingin menyampaikan keluhan-keluhan dan lain sebagainya.

Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini juga mempunyai akun sosial media instagram yang sama-sama ditujukan kepada pelanggan, di akun instagram ini pelanggan bisa melihat banyak sekali gambar-gambar makanan yang tersedia di rumah makan Waroeng-qu Pati ini, bahkan di akun instagram ini pelanggan bisa melihat video saat ada event-event di rumah makan ini, seperti saat ada event ulang tahun, buka puasa bersama, reuni kelas dan sebagainya.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, pada tanggal 8 Juni 2017.

Rumah makan Waroeng-qu Pati ini juga menyediakan nomor WhatsApp dan BBM (BlackBerry Masanger) untuk pelanggan yang ingin memesan makanan tanpa datang ke lokasi atau disebut juga dilevery order, cara ini sering di gunakan oleh orang-orang yang sibuk dengan pekerjaannya, selain tidak usah datang ke lokasi, cara ini juga bisa efisiensi waktu karna tidak usah bolak balik ke rumah makan, dan pembayarannya pun bisa saat makanan sudah di antar ketempat pelanggan.

Berikut adalah contoh percakapan pemesanan makanan melalui aplikasi whatsApp:

Pelanggan : assalamalaikum  
Waroeng-qu : walaikumsalam  
Pelanggan : apa bener ini rumah makan Waroeng-qu winong?  
WQ : iya benar, ada yang bisa saya bantu?  
Pelanggan : ini mbak, saya Zumrotun mau pesan makanan melalui dilevery order, bisa?  
WQ : iya bisa mbak, mau pesan apa?  
Pelanggan : sebelumnya bisa kirim foto daftar menunya gak mbak?  
WQ : bisa mbak bentar ya.  
WQ : (foto menu)  
Pelanggan : trimakasih mbak menunya, saya mau pesan ayam bakar oplosan nya 1, nasgor ayam nya 2, nila bakar nya 2 plus nasi ya mbak sama minumannya jus apel nya 2 jus jeruk nya 3., pembayarannya di lokasi aja ya mbak  
WQ : iya mbak bisa, mau dikirim ke alamat mana? dan ini atas nama siapa?  
Pelanggan : kirim ke alamat desa Pekalongan rt 2 rw 3 ya mbak atas nama zumrotun nafiah.  
WQ : iya mbak makanannya segera diantar, bisa minta nomor telepon yang bisa di hubungi?  
Pelanggan : iya ini mbak 085225xxxxx , saya tunggu ya mbak.  
WQ : iya mbak.<sup>9</sup>

Selain menggunakan sosial media seperti instagram, whatsapp, dan juga website rumah makan Waroeng-qu Pati juga menggunakan jejaring social facebook untuk menunjang bisnis di rumah makan

<sup>9</sup> Doumentasi Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, Pada Tanggal 8 Juni 2017

Waroeng-qu ini. Dengan menggunakan jejaring sosial facebook pihak rumah makan bisa melakukan promosi ke khalayak luas, pihak rumah makan Waroeng-qu Pati lebih sering mempromosikan dagangannya di grup-grup kuliner di facebook seperti Kuliner Pati, Warung Tradisional Pati, dan sebagainya. Dari postingan tersebutlah calon pelanggan bisa melihat apa yang di promosikan oleh rumah makan Waroeng-qu Pati.

Rumah makan Waroeng-qu Pati selain menggunakan sosial media dan website untuk sarana promosi, juga digunakan untuk berhubungan baik dengan relasi bahkan mencari relasi baru. Dalam bisnis rumah makan pasti membutuhkan yang namanya bahan baku, bahan baku tersebut didapatkan dari supplier atau pemasok. Rumah makan Waroeng-qu ini menggunakan teknologi informasi untuk mencari dan memilih pemasok untuk bahan baku yang dibutuhkan, tujuannya adalah agar mendapat pemasok yang bahan bakunya lebih murah dan berkualitas, karna tidak semua pemasok atau supplier harga dan kualitasnya sama. Hal ini dilakukan agar pengeluaran untuk bahan baku bisa di minimalisir dengan baik.

Pihak rumah makan Waroeng-qu Pati berusaha menjembatani aktivitas antara organisasi, dalam hal ini rumah makan Waroeng-qu Pati dengan para pelanggan dan juga dengan para supplier. Salah satu cara yang ditempuh pihak rumah makan dalam menerapkan e-business adalah dengan memanfaatkan media jaringan dan komunikasi. Pihak rumah makan Waroeng-qu Pati telah menyediakan situs/ website dan juga akun sosial media di internet yang dapat di akses oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja. Penerapan situs ini terkait dengan citra rumah makan dan merupakan salah satu cara yang dilakukan rumah makan untuk lebih mengenalkan kepada khalayak luas, baik produk makanannya maupun profil rumah makan itu sendiri.

Rumah makan Waroeng-qu Pati ini selain menggunakan teknologi dan jaringan internet untuk melakukan promosi, transaksi melalui akun sosial media dan laman website, rumah makan ini juga menggunakan

teknologi komputer dan jaringan untuk mengolah pembukuan yang ada di rumah makan, yang mana semua pemasukan, pengeluaran, gaji karyawan, daftar bahan baku dan sebagainya di input, diolah dan disimpan kedalam sistem komputer.<sup>10</sup>

## **2. Data Tentang Peran E-Business sebagai Penunjang Bisnis pada Rumah Makan Waroeng-Qu Pati**

Penggunaan e-business di rumah makan Waroeng-qu Pati ini sudah berjalan sekitar hampir satu tahun dari awal pendirian pada tahun 2015, hingga tahun 2016 rumah makan ini masih menggunakan metode konvensional atau belum menggunakan e-business, kemudian pada pertengahan tahun 2016 pihak rumah makan Waroeng-qu Pati mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau disebut metode e-business untuk menunjang dan mengembangkan rumah makan Waroeng-qu Pati ini hingga sekarang.

Dalam sebuah bisnis menerapkan sebuah strategi adalah hal yang biasa, termasuk menggunakan metode e-business untuk menunjang bisnis di rumah makan, tetapi dalam menerapkan sebuah strategi baru kita perlu memperhitungkan apakah strategi yang kita gunakan itu sudah efektif atau tidak, dengan kata lain apakah strategi atau metode yang kita terapkan dapat merubah bisnis kita menjadi lebih baik dibanding sebelumnya atau tidak.

Dalam hal ini rumah makan Waroeng-qu Pati menerapkan metode e-business untuk menunjang operasional rumah makan dan juga untuk mengembangkan rumah makan, berikut ini adalah hasil perubahan dari sebelum menggunakan e-business (metode konvensional) dengan setelah menggunakan metode e-business:

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, pada tanggal 8 Juni 2017.

a) Tingkat pertumbuhan penjualan

Dalam hal penjualan rumah makan Waroeng-qu ini sebelum menggunakan metode e-business sama saja seperti warung makan pinggir jalan pada umumnya yang hanya menjual makan dan minum pada umumnya, tetapi setelah menggunakan metode e-business rumah makan Waroeng-qu ini penjualannya semakin meningkat selain karna rumah makan ini sudah di desain sedemikian rupa hingga seperti restoran mahal juga karna promosi yang di lakukan dengan menggunakan media elektronik seperti website, instagram, facebook, whatsapp, BBM dan sebagainya.

b) Tingkat keuntungan/ laba

Dalam hal keuntungan atau laba/ pendapatan pun penggunaan metode konvensional dengan metode e-business pun tentu berbeda, karna setelah pelanggan meningkat pendapatan juga akan meningkat, dalam hal pendapatan pihak rumah makan tidak mau memberitahukan besaran pendapatan rumah makan Waroeng-qu perbulanya, tetapi keterangan dari pihak rumah makan bahwa keuntungan yang di dapat rumah makan meningkat setelah menerapkan e-business.

c) Tingkat penggunaan investasi/ pendanaan

Pada tingkat penggunaan investasi berbeda dengan indikator yang lain yang lebih mengunggulkan e-business, yang indikator ini lebih mengunggulkan metode konvensional, hal ini karena metode konvensional tidak memutuhkan dana untuk mengembangkan rumah makan Waroeng-qu yang berbasis e-business, dengan kata lain metode e-business membutuhkan pendanaan yang lebih dalam penerapannya di rumah makan Waroeng-qu Pati. Tetapi dengan pendanaan yang di keluarkan akan tertutupi dengan keuntungan setelah di terapkannya e-business.

d) Tingkat pertumbuhan pelanggan

Sebelum menggunakan metode e-business pelanggan yang datang ke rumah makan tidak begitu banyak, mungkin salah satunya karena belum tahunya masyarakat luas tentang rumah makan Waroeng-qu Pati dan salah satu penyebabnya adalah kurangnya promosi dari pihak rumah makan Waroeng-qu Pati. Tetapi setelah menerapkan metode e-business secara perlahan pertumbuhan pelanggan semakin meningkat mungkin salah satu penyebabnya adalah sudah mulai menerapkan promosi melalui media elektronik dan teknologi informasi. Dalam hal tingkat pertumbuhan pelanggan peneliti mendapat informasi dari pemilik rumah makan dari sebelum menggunakan metode e-business (metode konvensional) hingga setelah menggunakan metode e-business, berikut adalah kutipan wawancara dari pemilik rumah makan Waroeng-qu Pati ibu Murtiningtyas:

“mengenai tingkat pertumbuhan pelanggan dari sebelum menggunakan e-business hingga setelah menggunakan e-business, yang saya ingat sebelum menggunakan e-business pelanggan yang masuk di rumah makan saya ini hanya sekitar 20 hingga 30 orang perhari tetapi setelah menggunakan e-business yang saya terapkan dalam berbagai aspek, pelanggan perlahan meningkat menjadi 50 hingga 60 orang per hari, dan hal ini membuat saya cukup senang dan tidak merasa kecewa menggunakan metode e-business untuk rumah makan saya”.<sup>11</sup>

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan e-business memang efektif untuk menarik pelanggan.

e) Perluasan pangsa pasar

Dalam dunia bisnis tidak dapat terlepas dari pangsa pasar, begitu juga rumah makan Waroeng-qu Pati. Sebelum menggunakan e-business pangsa pasar rumah makan ini hanya sekitar desa Pekalongan saja karena mungkin belum tersebarnya informasi tentang rumah makan ini, tetapi setelah menerapkan metode e-

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, pada tanggal 8 Juni 2017

business pangsa pasar rumah makan ini semakin meluas hingga keluar Kecamatan Winong seperti Kecamatan Pucakwangi, Jaken Jakenan, Gabus, Kayen, Tambakromo dan sebagainya. Hal ini dikarenakan promosi yang dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi, dengan kata lain promosi yang dilakukan menggunakan website dan sosial media dengan cakupan pengguna akun sosial media yang sangat luas jadi memungkinkan pelanggan dari jauh bisa mengetahui tentang rumah makan Waroeng-qu Pati ini. Walaupun begitu pangsa pasar rumah makan ini hanya di kawasan lokal saja yaitu masih di sekitar kawasan kabupaten Pati.

f) Tingkat kepuasan pelanggan

Dalam bisnis rumah makan kepuasan pelanggan adalah hal yang utama. Pelayanan pelanggan di rumah makan ini tidak hanya sekedar saat berada di dalam rumah makan saja tetapi juga pelayanan saat melayani *dilevery order* atau pada saat ada pemesanan catering dari pelanggan. Dari wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu pelanggan, pelanggan mengungkapkan bahwa pelayanan di rumah makan ini cukup baik dan membuat pelanggan puas, berikut adalah kutipan wawancara kepada pelanggan:

“saya sudah sering datang ke rumah makan ini saya juga warga desa Pekalongan ini, jadi saya sudah merasakan perbedaan pelayanan setelah menggunakan *e-business* dan sebelum menggunakan *e-business*, bahkan saya juga pernah membeli makanan di sini dengan jasa *dilevery order*, ternyata pengiriman pesannya cukup cepat dan saya puas dengan pelayanan yang di berikan rumah makan ini,”<sup>12</sup>

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di rumah makan waroeng-qu pati ini dapat memuaskan dan sesuai harapan pelanggan.

---

<sup>12</sup> Wawancara Dengan Agus, Pelanggan Tetap Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, Pada Tanggal 8 Juni 2017.

g) Tingkat pelayanan informasi

Untuk tingkat pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak rumah makan Waroeng-qu Pati setelah menerapkan metode e-business, yang pelanggan rasakan sudah cukup baik dibanding sebelum menerapkan metode e-business atau masih menggunakan metode konvensional, pelayanan yang dianggap baik oleh pelanggan tersebut diantaranya adalah informasi tentang apa saja menu yang disediakan rumah makan, kemudian juga harga per menu, kontak yang dapat dihubungi ketika ingin menggunakan jasa delivery order ataupun pemesanan catering dan tentunya informasi-informasi tersebut tetap berbasis teknologi informasi yang disediakan didalam akun sosial media dan website rumah makan Waroeng-qu Pati ini, jadi pelanggan dapat menerima informasi dimanapun dan kapanpun mereka berada dari smartphone yang mereka miliki tanpa datang kelokasi rumah makan. Sedangkan sebelum menggunakan metode e-business atau masih menggunakan metode konvensional pelayanan informasi masih sangat terbatas, yaitu informasi hanya didapat setelah pelanggan datang kelokasi rumah makan.

h) Tingkat kecepatan pelayanan

Disetiap rumah makan pada umumnya pelayanan adalah sangat penting, kebanyakan pelanggan memilih rumah makan yang pelayanannya baik, di rumah makan Waroeng-qu ini dari informasi yang peneliti dapat dari pelanggan, pelayanan di rumah makan ini cukup baik mulai dari pelayan yang ramah, pelayanannya yang cepat, cekatan dan sebagainya, dalam hal jasa delivery order pun bisa dikatakan cukup baik, karena setiap kali pelanggan memesan makanan melalui nomor telepon atau whatsapp pun balasanya cepat, jadi pelanggan tidak usah menunggu lama untuk memesan menggunakan sosial media maupun langsung menggunakan nomor telepon.

i) Tingkat efisiensi dan suplay bahan baku

Sebelum menggunakan e-business pada rumah makan Waroeng-qu Pati ini pencarian bahan baku masih dilakukan secara manual atau metode konvensional seperti mencari bahan baku dari pasar dan dari supplier terdekat saja, mencari bahan baku dari mulut kemulut dan hal ini membuat kurang efektif dalam hal biaya, waktu dan sebagainya. Tetapi setelah rumah makan ini menggunakan e-business pencarian bahan baku dilakukan dengan teknologi informasi jadi jangkauannya lebih luas, bisa memilih supplier yang bahan bakunya lebih murah dan berkualitas, dan tentunya lebih bisa membandingkan antara supplier satu dengan supplier yang lain, dan bisa efisien waktu serta biaya untuk bahan baku.

j) Tingkat efektivitas promosi

Dalam sebuah bisnis promosi sangatlah penting, begitu juga untuk bisnis rumah makan. Sebelum menggunakan e-business rumah makan Waroeng-qu Pati ini masih melakukan promosi secara manual yaitu dari mulut ke mulut dan sekedar membuat spanduk di pinggir jalan yang dirasa kurang efektif. Tetapi setelah menerapkan metode e-business promosi dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi dalam bentuk website dan sosial media seperti facebook, instagram, WhatsApp dan BBM. Dan promosi yang paling gencar dilakukan adalah melalui akun sosial media facebook, rumah makan ini mempromosikan di grup-grup kuliner online yang ada di kota Pati dan sekitarnya, dan hasilnya setelah dilakukan promosi melalui media sosial rumah makan ini semakin terkenal dan pelanggannya pun semakin naik.

k) Tingkat loyalitas pelanggan

Dalam dunia bisnis loyalitas pelanggan bisa dikatakan penting karena jika pelanggan loyal otomatis dia akan datang kembali dilain waktu. Begitu juga dengan rumah makan Waroeng-qu Pati ini, pihak rumah makan berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan

agar pelanggan loyal kepada rumah makan ini dan membuat pelanggan bersedia datang kembali ke rumah makan ini. Berikut adalah kutipan wawancara kepada pemilik rumah makan tentang hubungan loyalitas pelanggan dengan setelah rumah makan ini menerapkan metode e-business:

“Ya sebelum menerapkan metode e-business pelanggan rumah makan saya ini jarang sekali yang datang kembali, tetapi setelah diterapkannya e-business para pelanggan saya banyak yang datang kembali dan saya kira itulah wujud loyalitas mereka kepada rumah makan Waroeng-qu Pati”.<sup>13</sup>

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa banyak pelanggan yang datang kembali untuk menikmati kuliner di rumah makan ini, hal ini disebabkan karena penerapan e-business.

#### 1) Tingkat penanganan keluhan pelanggan

Dalam sebuah bisnis rumah makan pastinya ada sebuah kendala dan halangan, salah satunya adalah keluhan dari pelanggan. Di rumah makan Waroeng-qu ini kadang-kadang ada pelanggan yang mengeluh tentang pelayanan dan sebagainya, tetapi pihak rumah makan langsung menanggapi keluhan tersebut dengan baik, pihak rumah makan membebaskan pelanggan untuk mengungkapkan keluhan mereka tentang rumah makan ini dengan menyampaikannya menggunakan nomor whatsapp dan akun BBM rumah makan Waroeng-qu ini, jadi pihak rumah makan bisa langsung merespon keluhan tersebut dan memperbaiki kekurangan yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut. Sebelum menerapkan metode e-business pelanggan hanya bisa menyampaikan keluhannya secara langsung ketika di lokasi rumah makan, tetapi setelah rumah makan Waroeng-qu ini menerapkan e-business pelanggan bisa menyampaikan keluhannya menggunakan akun sosial media yang dimilikinya dimanapun dan kapanpun.

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, pada tanggal 8 Juni 2017

m) Tingkat kedatangan kembali pelanggan

Dalam bisnis rumah makan kedatangan kembali pelanggan adalah hal yang sangat diinginkan, dari ungkapan pemilik rumah makan yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara, ibu Murtiningtyas mengungkapkan bahwa setelah menerapkan e-business secara tidak langsung membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan rumah makan ini hal itu dapat dilihat dari pelanggan yang sering datang kembali ke rumah makan Waroeng-qu Pati ini, bahkan ada salah satu pelanggan yang datang sekali dalam seminggu, berbeda dengan sebelum menggunakan e-business jarang sekali pelanggan yang datang kembali untuk menyantap makanan di rumah makan Waroeng-qu Pati ini. Berikut ini adalah ungkapan dari hasil wawancara oleh peneliti kepada pemilik rumah makan Waroeng-qu Pati:

“saya sangat merasa senang mas saat ada pelanggan yang datang kembali untuk menyantap makanan di rumah makan saya ini, mungkin ini efek dari penerapan e-business, dulu sebelum menerapkan e-business pelanggan yang datang kemudian datang kembali itu sangat sedikit mas tetapi setelah menerapkan e-business kedatangan kembali pelanggan cukup meningkat dan saya cukup senang dengan hal itu”<sup>14</sup>

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setelah e-business diterapkan banyak pelanggan yang datang kembali ke rumah makan Waroeng-qu Pati.

n) Masukan dan saran dari pelanggan

Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini masukan dan saran sangat dibutuhkan oleh pihak rumah makan untuk mengembangkan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dimiliki. Setelah menerapkan e-business pihak rumah makan tidak segan untuk meminta masukan dari pelanggan melalui akun sosial media yang

---

<sup>14</sup> Wawancara Dengan Ibu Murtiningtyas, Manajer Rumah Makan Waroeng-Qu Pati, Pada Tanggal 8 Juni 2017.

dimiliki dan pelanggan pun tidak malu untuk memberikan kritikan dan saran yang dimilikinya.

Dulu sebelum menerapkan e-business jarang sekali pelanggan yang memberikan saran, masukan dan kritik kepada rumah makan karena belum adanya sarana untuk menyampaikan hal tersebut, tetapi setelah rumah makan ini menerapkan e-business masukan, saran, dan kritikan yang membangun dari pelanggan semakin banyak yang disampaikan melalui teknologi informasi atau akun sosial media. Dari masukan, kritikan dan saran itulah yang dipergunakan untuk membangun dan mengembangkan rumah makan Waroeng-qu Pati ini, bahkan secara tidak langsung bisa mendekatkan rumah makan Waroeng-qu Pati ini dengan pelanggan.

o) Citra baik di masyarakat

Sebelum rumah makan Waroeng-qu Pati ini menerapkan metode e-business, rumah makan ini hanya dikenal oleh masyarakat desa Pekalongan saja, tetapi setelah rumah makan ini menerapkan e-business rumah makan ini menjadi terkenal hingga ke luar Kecamatan Winong, hal ini dianggap baik oleh pemilik rumah makan karena menambah nilai positif di masyarakat.

Jadi dari data di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan e-business pada rumah makan Waroeng-qu Pati berjalan dengan baik dan berhasil mengembangkan rumah makan Waroeng-qu Pati.

### **C. Analisis dan Pembahasan**

#### **1. Analisis dan Pembahasan Penerapan E-Business pada Rumah Makan Waroeng-Qu Pati**

Penjabaran mengenai analisis penerapan e-business ini akan dilakukan secara deskriptif. Penulis akan menganalisis mulai dari bagian terkecil, kemudian menggeneralisasi hasil analisis yang diperoleh.

Sebelum menggunakan metode e-business untuk menunjang operasional rumah makan Waroeng-qu Pati, pihak rumah makan menggunakan metode konvensional yang diterapkan dalam berbagai bidang. Berikut adalah data sebelum menggunakan e-business atau menggunakan metode konvensional:

a. Promosi

Sebelum menggunakan e-business promosi dilakukan masih menggunakan cara manual seperti menggunakan brosur, spanduk, dan poster tetapi dengan menggunakan metode lama tersebut dirasa kurang efektif untuk menarik pelanggan dan juga akan membutuhkan dana yang besar.

b. Penjualan

Sebelum menggunakan e-business penjualan dilakukan masih dengan cara manual, yaitu pelanggan datang dan memesan makanan langsung di rumah makan, dan belum menyediakan jasa delivery order serta catering, hal ini menjadi kurang efisien bagi orang-orang yang sibuk dengan pekerjaannya dan juga perkembangan rumah makan akan terhambat.

c. Pencarian bahan baku/ suplayer

Sebelum menerapkan e-buiness pencarian bahan baku ataupun suplayer masih dengan cara manual yaitu dengan mendatangi pasar, petani dan sebagainya yang menyediakan bahan baku untuk menu masakan di rumah makan tersebut, dan hal tersebut dirasa kurang efektif untuk operasional dan keuangan rumah makan.

d. Pengolahan pembukuan

Untuk pengolahan pembukuan sebelum menggunakan e-business, dilakukan dengan cara manual yaitu dengan mencatat di buku besar dan tidak bisa di gandakan, tetapi hal itu dirasa tidak begitu efisien dan masih terkesan kurang rapi.

Analisis diawali dari manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan e-busieness.

Bagi para pelanggan:

Melalui situs/ website dan akun sosial media pelanggan dapat mengetahui pilihan menu-menu yang dimiliki rumah makan Waroeng-qu Pati ini. Selain itu pelanggan juga disuguhkan dengan gambar-gambar makanan yang menarik dan menggugah selera, sehingga hal ini mendorong pelanggan agar membeli makanan yang ada di rumah makan Waroeng-qu Pati tersebut yang hal ini akan memberi keuntungan bagi pihak rumah makan. Dapat dikatakan e-business ini menjadi sarana promosi terhadap pelanggan. Ketika pelanggan mengetahui keunggulan rumah makan Waroeng-qu ini, para pelanggan mulai berfikir memilih rumah makan ini untuk menjadi tempat kuliner favorit mereka. Pada saat satu orang pelanggan mengetahui kelebihan rumah makan Waroeng-qu ini, kemudian datang dan menjadi pelanggan di rumah makan Waroeng-qu ini, ia akan menyebarkan keunggulan dari rumah makan ini kepada orang lain. Kemudian mempengaruhi orang lain untuk turut datang ke rumah makan ini. Dengan demikian, secara tidak langsung sarana promosi seperti ini akan meningkatkan volume penjualan.

Berikut keuntungan yang didapat oleh pihak rumah makan dari penerapan e-business:

Bagi rumah makan Waroeng-qu Pati,

Penerapan e-business (situs/website dan akun sosial media) terlihat memberikan dampak positif atau keuntungan yang lebih bagi rumah makan, manfaat yang diperoleh dari penerapan e-business diantaranya:

1. meningkatkan citra rumah makan Waroeng-qu di mata masyarakat sebagai rumah makan favorit keluarga.
2. Lebih dikenalnya rumah makan ini dikalangan masyarakat yang akhirnya dapat memperluas pangsa pasar (sarana promosi)

3. Timbulnya kesempatan untuk memperoleh supplier lain yang lebih baik dari hal harga dan kualitas produknya, yang diharapkan dapat meminimalisir pengeluaran untuk bahan baku.
4. Timbulnya sikap loyalitas dari pelanggan, yang berdampak pada peningkatan pendapatan penjualan akibat efek domino dari promosi yang dilakukan melalui website dan akun sosial media
5. Perusahaan dapat menyampaikan berbagai informasi kepada semua pihak yang berkepentingan dengan cepat, tepat dan efisien.
6. Pihak rumah makan juga semakin mudah mengolah pembukuan dengan menggunakan teknologi Komputer dan jaringan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan e-business di rumah makan Waroeng-qu Pati menghasilkan penelitian bahwa e-business yang diterapkan di rumah makan Waroeng-qu Pati ini adalah diantaranya penggunaan website untuk sarana promosi, penjualan melalui dunia maya atau di jejaring sosial, jadi pelanggan bisa masuk dan melihat website nya rumah makan Waroeng-qu Pati kemudian di website tersebut pelanggan bisa melihat informasi tentang rumah makan Waroeng-qu Pati dan memilih menu-menu dan daftar harga yang ada di rumah makan ini, setelah pelanggan memilih dan ingin membeli melalui layanan pesan antar/ dilevery order pelanggan bisa memesan melalui kontak nomor telepon yang tersedia di laman website ataupun akun sosial media tersebut.

Jadi hasil analisa yang saya peroleh dari data dan teori tentang penerapan e-business pada rumah makan Waroeng-qu pati ini, dan salah satu bentuk penerapan e-business adalah dalam bidang promosi menggunakan laman website, akun sosial media facebook, instagram, BBM dan whatsapp untuk mempromosikan apa yang dimiliki rumah makan Waroeng-qu Pati ini. Selain menggunakan dalam hal promosi rumah makan ini juga menggunakan e-business dalam bagian penjualan seperti dilevery order dan sebagainya. Jadi dapat

disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi bisa mencari pelanggan lebih banyak di era globalisasi sekarang ini.

Dalam hal ini, pihak rumah makan memberi kemudahan bagi para pelanggan untuk mengakses atau mengetahui tentang rumah makan Waroeng-qu ini. Tidak hanya pelanggan, namun juga pihak-pihak lain dapat memanfaatkan sistem ini seperti peternak ikan, ayam, petani sayur dan sebagainya yang merupakan pemasok bahan baku yang dijadikan olahan menu di rumah makan ini.

Kemudian dalam bidang pengolahan pembukuan rumah makan ini menggunakan teknologi komputer untuk mengolah pembukuan seperti output, input, bahan baku, gaji karyawan dan sebagainya.

Rumah makan Waroeng-qu Pati ini juga menggunakan akun sosial media untuk mencari supplier yang berani bersaing dalam hal harga dan kualitas barangnya. Yang diharapkan dapat meminimalisir pengeluaran dalam hal bahan baku.

Selain menerapkan e-business dalam bidang promosi, penjualan, pemasaran, pembukuan, hubungan dengan supplier, rumah makan Waroeng-qu Pati perlu memantau secara langsung, karna yang kita ketahui jaringan internet dan teknologi informasi selain dapat memberikan nilai positif juga dapat memberikan dampak negatif jika kita tidak berhati-hati dalam menggunakannya.

## **2. Analisis Data dan Pembahasan Peran E-Business sebagai Penunjang Bisnis pada Rumah Makan Waroeng-Qu Pati**

Pada penelitian ini analisis dan pembahasan tentang peranan e-business sebagai penunjang bisnis di rumah makan Waroeng-qu Winong Pati dapat dilihat dari perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan yang di alami rumah makan Waroeng-qu Pati setelah menerapkan e-business untuk menunjang bisnis di rumah makan tersebut.

Berikut ini adalah perubahan dan perkembangan setelah menerapkan e-business sebagai penunjang bisnis pada rumah makan Waroeng-qu Pati:

**Tabel 4.1**  
**Daftar Perubahan Setelah Penerapan E-Business**

| No | Indikator                               | Keterangan   |
|----|-----------------------------------------|--------------|
| A  | Tingkat pertumbuhan penjualan           | Meningkat    |
| B  | Tingkat keuntungan                      | Meningkat    |
| C  | Volume Pendanaan/ investasi             | Meningkat    |
| D  | Pertumbuhan pelanggan                   | Meningkat    |
| E  | Pangsa pasar                            | Meluas       |
| F  | Tingkat kepuasan pelanggan              | Meningkat    |
| G  | Tingkat pelayanan informasi             | Semakin Baik |
| H  | Tingkat kecepatan pelayanan             | Semakin Baik |
| I  | Tingkat efisiensi dan suplay bahan baku | Semakin Baik |
| J  | Tingkat efektivitas promosi             | Semakin Baik |
| K  | Tingkat loyalitas pelanggan             | Semakin Baik |
| L  | Tingkat penanganan keluhan              | Semakin Baik |
| M  | Tingkat kedatangan kembali pelanggan    | Meningkat    |
| N  | Masukan dan saran dari pelanggan        | Semakin Baik |
| O  | Citra baik di masyarakat                | Semakin Baik |

Jadi dari perubahan-perubahan dan peningkatan-peningkatan yang telah terjadi pada rumah makan Waroeng-qu Pati diatas. Berikut ini adalah peranan e-business sebagai penunjang bisnis dalam berbagai bidang:

a. Promosi

Dalam sebuah bisnis tidak akan mungkin melupakan yang namanya promosi, karena promosi adalah bertujuan untuk memberitahukan kepada khalayak umum mengenai produk barang ataupun jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini promosi dilakukan untuk memberitahukan kepada khalayak luas bahwa di rumah makan Waroeng-qu Winong Pati adalah rumah makan yang memiliki tempat yang nyaman, menu yang beraneka ragam, menyediakan berbagai menu yang nikmat dan murah serta terjangkau untuk semua kalangan masyarakat.

Dengan diterapkannya metode e-business promosi yang dilakukan oleh rumah makan Waroeng-qu Pati semakin baik. Seperti yang dilakukan melalui akun instagram, facebook, dan blog/ Website yang dimiliki rumah makan Waroeng-qu Pati, dengan menggunakan akun sosial media tersebut pihak rumah makan Waroeng-qu bisa memberitahukan kepada khalayak luas tentang rumah makan Waroeng-qu Pati, seperti alamat, menu-menu yang tersedia sekaligus harganya, gambar-gambar menu, kondisi rumah makan tersebut, pelayanan yang diberikan rumah makan, bahkan bisa mengirimkan video-video saat terjadi event-event yang berlangsung di rumah makan Waroeng-qu Pati.

Kemudian dari akun sosial media tersebut pelanggan bisa melihat kontak nomor hp, nomor WhatsApp ataupun pin BBM yang bisa dihubungi jika ingin memesan melalui jasa delivery order dan sebagainya.

b. Penjualan/ pemasaran

Dalam bisnis penjualan ataupun pemasaran sangatlah penting, dengan pemasaran yang lancar makan perkembangan sebuah usaha akan ikut lancar. Begitu juga dalam bisnis rumah makan Waroeng-qu Pati, penjualan menentukan perkembangan rumah makan.

Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini juga menerapkan e-business dalam bidang penjualan dalam bentuk aplikasi WhatsApp dan BBM, melalui aplikasi tersebut pelanggan bisa memesan makanan, memesan catering, menanyakan informasi tentang menu rumah makan, menyampaikan keluhan-keluhan yang di alami pelanggan. Jadi pelanggan tidak perlu datang kerumah makan untuk memesan menu yang ada, atau bisa memesan makanan melalui jasa delivery order, jadi rumah makan Waroeng-qu Pati ini bisa melakukan penjualan ataupun pemasaran dengan menggunakan teknologi informatika (e-business) dalam bentuk aplikasi WhatsApp dan BBM (Blackberry Massagger).

c. Pencarian bahan baku

Dalam bisnis rumah makan pemilihan bahan baku sangat berpengaruh pada kualitas masakan dan juga berpengaruh pada keuangan rumah makan, oleh sebab itu pemilihan bahan baku yang baik dan dengan harga yang murah sangatlah penting.

Di rumah makan Waroeng-qu Pati ini melakukan pencarian dan pemilihan bahan baku dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan jaringan internet atau dengan kata lain menggunakan e-business. Penerapan e-business dalam pencarian dan pemilihan bahan baku adalah dengan menggunakan akun sosial media facebook. Dengan akun sosial media ini pemilik rumah makan bisa mencari dan memilih bahan baku yang dapat bersaing dalam hal kualitas dan harganya yang bersaing melalui dunia maya, melalui akun sosial media facebook ini pemilik rumah makan dapat

bernegosiasi dan membandingkan bahan baku dan harganya dengan supplier ataupun pemasok.

Jadi pemilik rumah makan dapat memilih bahan baku yang baik, murah, dan juga berkualitas, hal ini bertujuan untuk mendapatkan masakan yang sesuai harapan pelanggan dan dapat menghemat pengeluaran untuk bahan baku.

d. Pengolahan keuangan dan gaji karyawan

Dalam sebuah bisnis pengolahan keuangan sangat perlu di perhatikan dengan baik, jika tidak maka keberlangsungan bisnis akan terganggu dan terhambat.

Begitu juga pada rumah makan Waroeng-qu Pati, di rumah makan ini menerapkan teknologi komputer (e-business) untuk mengolah keuangan dan gaji karyawan. Dengan menggunakan teknologi komputer keuangan rumah makan dan gaji karyawan akan tertata dengan baik. Dengan keuangan yang baik secara tidak langsung akan memperlancar operasional dan perkembangan rumah makan Waroeng-qu Pati.

Jadi rumah makan Waroeng-qu Pati menerapkan e-business dalam bidang pemasaran, penjualan, promosi, pencarian bahan baku, dan juga dalam bidang pengolahan keuangan rumah makan. Dengan begitu operasional dan perkembangan rumah makan akan menjadi lebih baik.