

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Penelitian

Industri *food and beverage* atau makanan dan minuman adalah salah satu industri yang mempunyai peran vital dalam perekonomian global. Namun, seperti pada industri lainnya, industri ini juga dihadapkan dengan berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kinerja dan kelangsungan bisnisnya. Salah satu tantangan utama dalam industri *food and beverage* adalah persaingan yang semakin ketat. Banyaknya bisnis makanan dan minuman yang bermunculan setiap tahunnya membuat pasar semakin ramai (Lilik Yuliawati, 2017). Persaingan restoran bisa dijumpai di beragam kota di Indonesia, salah satunya adalah di Bandung. Kota Bandung adalah salah satu kota di Indonesia yang mempunyai pertumbuhan ekonomi yang pesat. Dalam beberapa tahun terakhir, industri *food and beverage* di Kota Bandung mengalami perkembangan yang signifikan.

**Tabel 1**  
**Restoran di Kota Bandung**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Restoran di Kota Bandung</b>
2019	899
2020	1.339
2021	1.234
2022	1.386

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung 2023

Pertumbuhan restoran yang pesat di Kota Bandung memberikan peluang bagi para pengusaha untuk membuka bisnis restoran dan meningkatkan daya beli masyarakat terhadap makanan dan minuman (Merdani & Suryaningprang, 2019). Kota Bandung merupakan salah satu destinasi wisata yang populer di Indonesia.

Sehingga permintaan wisatawan akan restoran yang bervariasi dan menarik juga meningkat. Perkembangan industri restoran di Bandung memberikan dampak positif bagi perekonomian kota ini, seperti peningkatan pendapatan daerah dan lapangan kerja. Selain itu, masyarakat juga semakin dipermudah untuk menemukan pilihan makanan dan minuman yang beragam dan menarik.

Beragamnya pilihan restoran di Bandung tentunya juga membawa banyak strategi yang dilakukan oleh pelaku bisnis dalam menjalankan usaha restorannya. Dalam menjalankan usaha restoran, pelaku bisnis harus dapat beradaptasi dengan perubahan pasar dan tren makanan (Karo & Hamonangan, 2021). Pelaku bisnis harus selalu mengembangkan strategi yang tepat agar restoran mereka dapat terus berkembang dan mempertahankan posisi di pasar yang kompetitif. Inovasi yang berkelanjutan dibutuhkan dalam mempertahankan posisi di kompetisi pasar.

Inovasi di industri restoran juga semakin berkembang setiap tahunnya. Industri restoran selalu berupaya untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan tren dan kebutuhan konsumen. Meskipun selama dua tahun terakhir, seluruh dunia sempat terdampak karena adanya pandemic covid-19. Namun hal tersebut tidak menjadi penghalang pada melajunya pertumbuhan inovasi di industri *food and beverage*. Bahkan selama periode pandemi covid-19, masa tersebut telah mendorong berbagai penggunaan teknologi dalam menjalankan operasional industri makanan dan minuman (Supriyani & Untari, 2021).

Terdapat salah satu perusahaan yang melakukan inovasi menarik di bidang industri restoran, yaitu Pudu Robotics. Pudu Robotics adalah perusahaan teknologi yang didirikan di Shenzhen, China pada tahun 2016. Perusahaan ini berfokus pada

pengembangan robotika pelayanan untuk membantu sektor layanan seperti restoran, hotel, dan ritel dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional. Pudu Robotics memiliki tim ahli yang terdiri dari insinyur perangkat lunak, perangkat keras, dan kecerdasan buatan yang sangat berpengalaman. Perusahaan ini telah mengembangkan beberapa produk robotik terkemuka, termasuk robot pengiriman makanan dan minuman yang digunakan di restoran dan hotel.

Di Kota Bandung, telah terdapat 2 restoran yang menggunakan teknologi Pudu Robotics, yaitu di Reveuse Resto jalan Tubagus Ismail Raya No.34 dan Boja Eatery Resto & Bar di jalan Sumatra No.21 Bandung. Kedua restoran tersebut telah mengoperasikan robot pengirim hidangan sejak tahun 2022. Adanya penggunaan robot pengiriman tersebut menjadi angin segar bagi industri *food and beverage*. Selain itu, pengunjung juga jadi memiliki pengalaman baru ketika mendapat pelayanan dari restoran. Penggunaan robot tersebut menjadi salah satu strategi restoran untuk menginvestasikan uangnya dalam bentuk asset.

Secara global, Pudu Robotics telah tersebar dan digunakan di 600 kota yang berasal lebih dari 60 negara dengan penjualan 56.000 unit (Wessling, 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa perkembangan industri terus berjalan, dimana yang awalnya pengiriman makanan dilakukan oleh manusia kini bisa menggunakan robot *delivery* Pudu. Hal tersebut bisa menyebabkan perubahan produktivitas pada operasional restoran. Inovasi dan perkembangan industri tersebut sayangnya belum begitu tersebar di Indonesia. Seperti yang kita ketahui tadi, hanya ada 2 restoran di wilayah Bandung yang menggunakan teknologi tersebut. Padahal inovasi dan

peningkatan produktivitas penting untuk dilakukan dalam mengatur manajemen dan strategi restoran.

Pada penelitian sebelumnya, disebutkan bahwa masih diperlukan penetrasi pasar oleh Pudu Robotics supaya bisa meningkatkan minat beli calon pembeli. Di wilayah Asia Tenggara sendiri, beberapa manajemen dan perusahaan restoran masih berada dalam tahap adaptasi untuk menerima inovasi robotik tersebut (Inthana, 2021). Selain itu berdasarkan penelitian (Shimmura et al., 2020), dikatakan bahwa robot *automated guided vehicle* yang dipakai di sebuah restoran Jepang dapat meningkatkan produktivitas karyawan karena mereka bisa fokus untuk menyelesaikan tugas utama sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di restoran tersebut.

Kemudian jika mengkaji tentang operasional pelayanan restoran, pada umumnya sering terjadi beberapa masalah yang muncul. Pertama adalah dari sisi kinerja karyawan (Mirfan, 2017). Adakalanya para pekerja melakukan kesalahan dalam melakukan pelayanan seperti ketika *waiter* mengirimkan makanan yang keliru ke meja tamu. Lalu kecepatan pekerja dalam melakukan pekerjaan yang melambat. Hal tersebut disebabkan karena kondisi stamina pekerja yang menurun dan kelelahan. Selain itu, ketika *waiter* berinteraksi dengan tidak ramah karena kurangnya kemampuan interpersonal atau *mood* yang tidak baik dapat memberikan ketidaknyamanan bagi tamu. Kedua adalah dari sisi pengetahuan, pemahaman menu, dan tentang bagaimana para pekerja memahami keinginan tamu (Earlike et al., 2016). Hal tersebut bisa memberi dampak terhadap kualitas pelayanan dari sebuah restoran karena pelayanan yang diberikan oleh pekerja kurang maksimal.

Sebuah restoran yang baik tentunya diharapkan harus bisa menangani permasalahan-permasalahan yang tadi telah disebutkan. Walaupun pada praktiknya dibutuhkan banyak upaya untuk bisa menjalankan operasional sebuah restoran dengan lancar dan menguntungkan. Beberapa cara untuk mengkaji jalannya operasional sebuah restoran adalah dengan mengetahui bagaimana produktivitas, efektivitas, dan efisiensi dari kinerja di restoran tersebut. Seperti yang disebutkan sebelumnya, pelaku bisnis restoran juga kerap melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi restorannya.

Salah satunya adalah Reveuse Resto Bandung yang berupaya dengan penggunaan teknologi robot untuk mengantarkan hidangan mereka. Tidak hanya upaya meningkatkan produktivitas, pelaku bisnis restoran juga perlu mempertahankan karyawannya untuk bisa berdaya dan nyaman bekerja, karena jika tidak dilakukan maka hal tersebut bisa menjadi masalah berupa *turn over* karyawan. Adanya *turn over* karyawan tentunya pihak pelaku bisnis menjadi perlu untuk melakukan tambahan operasional dalam pengadaan sumber daya manusia seperti proses rekrutmen dan training, yang membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga.

Kondisi di Reveuse Resto Bandung yang terletak di daerah Bandung Utara, khususnya di kecamatan Coblong ini masih memerlukan upaya untuk terus bisa bersaing dengan restoran di sekitarnya. Hal ini disebabkan karena Reveuse Resto belum menjadi pilihan utama restoran untuk dikunjungi di daerah Bandung Utara dan kecamatan Coblong. Padahal inovasi penggunaan robot pengantar hidangan yang dipakai Reveuse Resto Bandung sangatlah menarik dan berbeda dibandingkan dengan restoran lain di daerah sekitar Bandung. Penggunaan robot di restoran juga merupakan strategi menarik yang bisa diadaptasi bagi industri *food and beverage*

lainnya. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan dan latar belakang diatas penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **Evaluasi Penggunaan Teknologi Robot Pengantar Hidangan di Reveuse Resto Bandung.**

### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji implementasi penggunaan robot pengantar hidangan di Reveuse Resto. Penelitian ini akan mengeksplorasi beberapa poin kunci, yaitu:

1. Bagaimana evaluasi mengenai kemudahan dan kegunaan dari teknologi robot pengantar hidangan di Reveuse Resto Bandung?
2. Bagaimana evaluasi efektivitas, produktivitas, dan efisiensi dari penggunaan teknologi robot pengantar hidangan pada operasional Reveuse Resto Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Formal:

1. Sebagai wujud pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari selama belajar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Sebagai syarat kelulusan Program Diploma IV Program Pengelolaan Perhotelan.

Tujuan Operasional :

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi dari persepsi karyawan mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi robot pengantar hidangan di Reveuse Resto Bandung.

2. Untuk mengetahui hasil evaluasi efektivitas, produktivitas, dan efisiensi dari penggunaan teknologi robot pengantar hidangan pada operasional Reveuse Resto Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan informasi tentang aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan robot pengantar hidangan di restoran, sehingga dapat membantu Reveuse Resto dalam menentukan apakah penggunaan teknologi ini akan memberikan manfaat yang cukup signifikan.
2. Memberikan informasi tentang aspek-aspek penggunaan teknologi robot pengantar hidangan di restoran, sehingga Reveuse Resto dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam mengadopsi teknologi ini.
3. Memberikan rekomendasi untuk Reveuse Resto dalam memaksimalkan manfaat dari penggunaan teknologi robot pengantar hidangan Pudu, termasuk cara mengurangi hambatan penggunaan dan meningkatkan efektivitas layanan.
4. Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang penggunaan teknologi di industri restoran, sehingga dapat memberikan wawasan bagi restoran-restoran lain dalam mengadopsi teknologi serupa untuk meningkatkan produktivitas dan pengalaman pelanggan.