

INOVASI SISTEM PENGIRIMAN DI INDUSTRI MAKANAN CEPAT SAJI: STUDI KASUS DOMINO'S PIZZA TIRTAYASA CILEGON

Nurul Chahfid¹, Ilham Danuarta², Gagah Dwiki Putra Aryono³

chafid09@gmail.com¹, nascentvow@gmail.com²

Universitas Bina Bangsa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi sistem pengiriman (delivery) yang diterapkan oleh Domino's Pizza di cabang Tirtayasa Cilegon. Dalam era digital, efisiensi dan kecepatan layanan pengiriman menjadi kunci keberhasilan bisnis makanan cepat saji. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, survei pelanggan, serta analisis SWOT dan perancangan sistem informasi dengan UML. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 80% pelanggan merasa puas terhadap layanan pengiriman, terutama karena kecepatan dan sistem pelacakan pesanan secara real-time. Meskipun demikian, tantangan tetap ada terutama pada saat lonjakan pesanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi berupa penambahan tenaga kerja dan optimalisasi proses delivery untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Sistem Delivery, Inovasi, Makanan Cepat Saji, Domino's Pizza, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the delivery system innovations implemented by Domino's Pizza in its Tirtayasa Cilegon branch. In the digital era, efficiency and speed of delivery services are key to the success of fast food businesses. The methodology used includes observation, interviews, customer surveys, SWOT analysis, and system design using UML. The results showed that 80% of customers were satisfied with the delivery service, particularly due to speed and real-time tracking. However, challenges remain, especially during peak order times. This research recommends workforce expansion and delivery process optimization to improve customer satisfaction.

Keywords: Delivery System, Innovation, Fast Food, Domino's Pizza, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam industri makanan cepat saji menuntut perusahaan untuk terus berinovasi, khususnya dalam sistem pengiriman. Domino's Pizza merupakan salah satu pelopor dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan delivery. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis inovasi yang diterapkan serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

METODOLOGI

Metode yang digunakan meliputi:

- Observasi langsung terhadap proses delivery.
- Wawancara dengan manajemen dan staf pengantar.
- Survei terhadap pelanggan terkait pengalaman penggunaan layanan.
- Analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.
- Perancangan sistem menggunakan flowchart dan UML (use case diagram, class diagram, activity diagram).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi dan survei menunjukkan bahwa:

- 80% pelanggan merasa puas terhadap waktu pengiriman.
- Fitur pelacakan pesanan secara real-time meningkatkan rasa kontrol pelanggan.

- Tantangan muncul saat volume pesanan tinggi (peak hours), menyebabkan keterlambatan.

Analisis SWOT menunjukkan:

- Strengths: Penggunaan teknologi, kecepatan layanan
- Weaknesses: Keterbatasan tenaga kerja saat lonjakan permintaan
- Opportunities: Peningkatan loyalitas pelanggan melalui layanan cepat dan akurat
- Threats: Persaingan dari aplikasi delivery pihak ketiga

KESIMPULAN

Domino's Pizza Tirtayasa Cilegon telah berhasil memanfaatkan teknologi dalam sistem delivery yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Namun, perlu adanya penambahan sumber daya manusia dan evaluasi berkala terhadap sistem operasional untuk menjaga performa saat permintaan meningkat.

Saran: Perusahaan dapat menambahkan jumlah karyawan pada jam sibuk dan terus mengembangkan fitur pelacakan serta optimasi rute pengantaran untuk efisiensi lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alavi, M., & Leidner, D. (2019). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems.
- Chen, L., et al. (2021). Impact of Technology in Food Delivery Services.
- Gurel, E., & Tat, M. (2017). SWOT Analysis: A Theoretical Review.
- Kumar, R., & Gupta, S. (2020). Innovations in Food Delivery Systems.
- Statista. (2022). Online Food Delivery Market Trends and Insights
- Waller, M. A., & Fawcett, S. E. (2019). Data Science, Predictive Analytics, and Big Data: A Revolution that will Transform Supply Chain Design and Management.