

TEKNOLOGI DI RESTORAN MASA KINI

Oleh: Jazira Anuar dan Dr Hayati Adilin (UiTM Terengganu)

Kepentingan teknologi dalam kehidupan seharian di era moden maklumat di hujung jari masa kini memang tidak dapat disangkal lagi. Ia memberi seribu satu kelebihan dan impak yang besar kepada pelbagai organisasi. Dalam industri perkhidmatan makanan dan hospitaliti, kepentingan teknologi juga tidak terkecuali. Ia amat penting dan berperanan untuk membuka lebih peluang kepada pelabur dan pelanggan untuk mencuba perkhidmatan yang ditawarkan. Bagaimanapun, terdapat juga organisasi yang agak gusar untuk melabur dalam keperluan teknologi ini. Ianya mungkin disebabkan oleh perasaan takut pelaburan yang besar itu gagal menjana pendapatan atau mencapai target perniagaan mereka. Ada juga organisasi yang telah menggunakan teknologi di awal penubuhan perniagaan mereka tetapi mungkin pelaksanaan dan 'method' yang di gunapakai agak tidak tepat.

Dengan kehendak trend masa kini dalam bidang perkhidmatan makanan, banyak organisasi cuba menggunakan teknologi dalam urusan perniagaan mereka. Contoh utama yang kita dapat saksikan ialah penggunaan tab/i-Pad/gajet sebagai alat perantara untuk mengambil pesanan makanan. Di Sushi King IOI City Mall contohnya, para pelanggan hanya perlu membuat pesanan makanan melalui i-Pad dengan menekan gambar makanan yang mereka kehendaki dan maklumat pesanan makanan ini akan terus sampai ke bahagian dapur. Pelanggan tidak perlu menunggu pelayan datang mengambil pesanan makanan mereka. Sedikit sebanyak organisasi dapat mempercepatkan masa melayani pelanggan kerana pelanggan tidak perlu menunggu pelayan, proses penyediaan makanan juga dapat dipercepatkan (makanan sudah dihidangkan dalam masa kurang setengah jam pelanggan berada di meja) serta dapat memaksimumkan tenaga kerja pelayan (boleh membuat kerja-kerja lain seperti mengemas meja, menjadi 'cashier' selain mengambil pesanan makanan). Contoh lain juga ialah, rata-rata restoran masa kini termasuk restoran mamak menggunakan gajet untuk mengambil pesanan makanan menggantikan kertas secara manual. Pelayan hanya perlu menekan butang menu yang diminta dan maklumat ini akan di hantar secara pantas kepada bahagian dapur. Ianya dapat menjimatkan masa penghantaran pesanan makanan secara manual oleh pelayan ke pihak di belakang tabir iaitu bahagian dapur.



Gambar 1: Pelanggan sedang menggunakan tab di Restoran Sushi King untuk memesan makanan



Gambar 2: Restoran Sushi King

Baru-baru ini, bidang perkhidmatan makanan dan hospitaliti digemparkan dengan kemunculan Restoran Pertama yang menggunakan seratus peratus teknologi dan tidak mempunyai pelayan sama sekali. Terletak di bahagian bawah kompleks membeli-belah One Utama, restoran ini beroperasi sepenuhnya melalui sistem penggunaan telefon pintar. Pelanggan hanya perlu membuat pesanan makanan melalui telefon pintar mereka dengan mengimbas kod QR di aplikasi WeChat. Menu akan dipaparkan dan pelanggan hanya perlu membuat pilihan melalui menu tersebut. Seterusnya, pelanggan perlu membuat bayaran secara 'online' apabila mereka telah pasti dengan pilihan makanan mereka. Selain itu, pelanggan juga perlu memberitahu masa ketibaan mereka untuk mengambil makanan tersebut. Apabila sampai di restoran, set makanan beserta nama pelanggan akan dikeluarkan di mesin "Ambil Makanan Di sini". Sungguh efisien, bukan? Ianya sesuai buat pelanggan yang bekerja di kawasan berhampiran yang mempunyai masa terhad.

Memang tidak dapat dinafikan kecanggihan teknologi dalam operasi seharian restoran. Bagaimanapun, penulis berpendapat bahawa bidang hospitaliti ini sedikit sebanyak memerlukan '*human contact*'. Perkataan hospitaliti itu sendiri menurut kamus 'Oxford Dictionary' membawa maksud, "layanan mesra, baik serta kesukaan dan kesediaan layanan yang diberikan kepada tetamu". Oleh itu, teknologi semata-mata tidak boleh menjadi kayu pengukur kepada penjana pendapatan sesebuah restoran sahaja. Elemen lain seperti harga, kebersihan restoran, servis yang cepat serta layanan yang baik dan mesra oleh para pelayan juga memainkan peranan yang besar dalam kejayaan sesebuah restoran itu.

Di era masa kini, tiada siapa yang dapat membidas atau menafikan kelebihan dan kepentingan teknologi dalam operasi seharian organisasi terutamanya untuk jangka masa panjang. Ianya bukan sekadar meningkatkan reputasi dan imej pihak restoran, malah membaik pulih dan memberi impak yang besar kepada operasi sesebuah restoran itu. Bagaimanapun, ianya perlulah seimbang dan seiring dengan bajet serta komitmen para usahawan dalam memastikan operasi seharian restoran mereka berjalan lancar. Semua golongan tidak kira pengusaha restoran, para pelayan serta pihak pelanggan perlu menerapkan dalam diri masing-masing bahawa teknologi dan nilai pendidikan itu penting dan perlu berjalan seiring bak kata pepatah, “disingkapkan tabir akalnya, dibukakan pintu ilmunya dan dibentangkan alam seluas-luasnya”. Pelayan serta pengusaha restoran perlu tahu hak pelanggan dan berusaha memberikan perkhidmatan yang terbaik di samping kecanggihan teknologi yang akan membantu kelancaran operasi seharian restoran mereka. Manakala pelanggan perlu memberi ruang dan peluang kepada pengusaha restoran dalam menjayakan konsep teknologi restoran mereka.



Gambar 3: Restoran 'automated' pertama di Malaysia



Gambar 4: Pelanggan mengambil makanan yang telah dipesan di restoran ini.