

## ABSTRACT

# CLOUD BASED MOBILE POINT OF SALES SYSTEM WITH SELF-SERVICE TECHNOLOGY "MY POCKET MENU" BUSINESS MODEL

**Hanny Fauzia**

**17/421894/PEK/23471**

*Foodservice Industry in Indonesia has been growing fast from year to year. This growth has been followed by supporting industry of foodservice industry: point of sales industry. Since 2015, point of sales industry in Indonesia Foodservice has been increasing rapidly due to the emergence technology of cloud-based mobile point of sales system. The system is more affordable and more flexible than the traditional wired point of sales, and hence, embraced increasingly fast by hundreds of thousands of Indonesia restaurant within the last four years. Meanwhile, Self-Service Technology (SST) has also become more apparent in Indonesia Foodservice Industry to attract more customers.*

*Majority of Indonesia restaurants who use cloud-based mobile point of sales system are Micro, Small and Medium Entrprises. Taking into account that there are millions of Indonesia restaurants that falls into MSME category, this implies that there is opportunity to enter cloud-based mobile point of sales system in Indonesia. Since both SST and POS system revolves around managing customer order, integrating SST to Cloud-Based Mobile POS Restaurant System is one solution that can be adopted to gain not only backend management features, but also front-end channels that can attract more customers.*

*Objective of this research is to design business model of My Pocket Menu. My Pocket Menu offers cloud-based mobile POS solution that is already integrated with SST channels that can be accessed both by smartphone application and website browser. Research method used are observation, interview, survey using questionnaire and literature study. Data collected from each research method is then analyzed to design empathy map. The empathy map is then used to build value proposition canvas, which then used as base to build nine block business model canvas of My Pocket Menu.*

*For the analysis that has been carried out, conclusion that has been obtained is that Restaurant Owners/Managers needs POS system that is affordable, has many features especially inventory management and customer relationship management, fast, and user friendly. Meanwhile, almost all Restaurant Customers use SST if available in their favorite restaurant to increase their order speed and accuracy. Next conclusion is that My Pocket Menu pessimistic projected cashflow statement shows positive NPV of Rp 445,322,961.04 and positive IRR of 22% with Payback Period of 3 years and 3 months. Those financial indicators show that My Pocket Menu business is feasible to run.*

*Keywords: cloud-based point of sales system, restaurant, self-service technology, business model*

## ABSTRAK

# MODEL BISNIS SISTEM *POINT OF SALES* BERBASIS *CLOUD* DENGAN TEKNOLOGI *SELF SERVICE* “MY POCKET MENU”

Hanny Fauzia

17/421894/PEK/23471

Industri layanan makanan di Indonesia telah berkembang pesat dari tahun ke tahun dan diikuti oleh industri tersebut, yaitu industri *Point of Sales*. Sejak 2015, industri *point of sales* di industri layanan makanan Indonesia telah meningkat pesat karena munculnya teknologi sistem *mobile point of sales* berbasis *cloud*. Sistem ini memiliki harga lebih terjangkau dan lebih fleksibel daripada *point of sales* kabel tradisional, karenanya, sangat cepat diadopsi oleh ratusan ribu restoran Indonesia dalam empat tahun terakhir. Sementara itu, *Self-Service Technology* (SST) juga semakin banyak digunakan di Industri layanan makanan di Indonesia untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Sebagian besar restoran di Indonesia yang menggunakan sistem penjualan *mobile point of sales* berbasis *cloud* adalah perusahaan Mikro, Kecil dan Menengah. Dengan pertimbangan bahwa ada jutaan restoran di Indonesia yang masuk ke kategori MKM, ini menyiratkan bahwa ada peluang untuk memasuki industri sistem *mobile point of sales* berbasis *cloud* di Indonesia. Karena sistem SST dan POS fokus terkait pengelolaan pesanan pelanggan, mengintegrasikan SST ke Sistem *Mobile POS* berbasis *Cloud* untuk restoran adalah salah satu solusi yang dapat diadopsi untuk mendapatkan tidak hanya fitur manajemen *backend*, tetapi juga saluran *front-end* yang dapat menarik lebih banyak pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang model bisnis My Pocket Menu. My Pocket Menu menawarkan solusi *mobile POS* berbasis *cloud* yang sudah terintegrasi dengan saluran SST yang dapat diakses baik oleh aplikasi *smartphone* dan *browser* situs *web*. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, survei menggunakan kuesioner dan studi literatur. Data yang dikumpulkan dari masing-masing metode penelitian kemudian dianalisis untuk merancang peta empati. Peta empati kemudian digunakan untuk membangun kanvas proposisi nilai, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk membangun sembilan blok kanvas model bisnis dari My Pocket Menu.

Kesimpulan yang telah diperoleh adalah bahwa Pemilik/Maajer Restoran membutuhkan sistem POS yang terjangkau harganya, memiliki banyak fitur terutama manajemen persediaan dan manajemen hubungan pelanggan, cepat, dan mudah digunakan. Sementara itu, hampir semua Pelanggan Restoran menggunakan SST jika tersedia di restoran favorit mereka untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi pesanan. Kesimpulan berikutnya adalah bahwa arus kas pesimis yang diproyeksikan untuk My Pocket Menu menunjukkan NPV positif sebesar Rp 445,322,961.04 dan IRR positif sebesar 22% dengan Periode Payback 3 tahun dan 3 bulan. Indikator keuangan tersebut menunjukkan bahwa bisnis My Pocket Menu layak untuk dijalankan.

*Kata kunci: sistem point of sales berbasis cloud, restoran, teknologi self-service, model bisnis*