

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Zomato

Zomato merupakan situs pencarian berbasis web dan mobile yang berfokus pada dunia kuliner dengan menyediakan berbagai informasi mengenai restoran atau kafe untuk makan di luar, *take away* (di bawa pulang), *nightlife* (dunia malam), dll. Zomato didirikan pada tahun 2008 di India. Pendiri Zomato yaitu Deepinder Goyal dan Pankaj Chaddah awalnya bekerja untuk sebuah perusahaan konsultan terkemuka di India yaitu *Bain & Co*. Setiap hari pada saat jam makan siang banyak karyawan pergi ke kafeteria di kantor dan mengambil menu *take away* karena tidak terlalu suka untuk memesan makanan dari restoran sekitar. Namun, semenjak semakin banyaknya karyawan yang melakukan hal sama, membuat para karyawan harus mengantri dan menumpuknya antrian membuat beberapa menu rusak atau hilang, sehingga banyak waktu terbuang dan membuat terlambat. Deepinder pun memutuskan dan memiliki ide untuk *scan* dan *upload* semua menu ke dalam situs internal perusahaan, sehingga para karyawan dapat mengaksesnya langsung dari meja mereka sendiri. Banyak orang di perusahaan itu senang dengan adanya akses ini.

Orang-orang dari perusahaan lain pun mulai bertanya kepada teman-teman mereka yang bekerja di *Bain & Co* mengenai akses ke menu-menu yang ada, karena mereka ingin melihat menu secara *online* dan memesan makanan. Pada saat itulah Deepinder

melihat peluang dan menyadari bahwa hal ini dapat menjadi bisnis. Karena adanya kebutuhan dari pengguna yang tidak diolah atau dipenuhi oleh siapa pun. Dari situlah Deepinder dan Pankaj memutuskan untuk membangun dan menjalankan perusahaan. Awalnya Zomato disebut foodiebay.com dan mereka mulai mengumpulkan segala informasi dari seluruh restoran di are New Delhi NCR dan situs web foodiebay.com *realease* tahun 2008. Foodiebay.com berganti nama menjadi Zomato pada bulan November tahun 2010 dan *me-realese* September 2012 zomato untuk pertama kalinya ekspansi keluar India dan membuka layanannya di Dubai UEA. Zomato sendiri ekspansi ke Indonesia pada bulan November tahun 2013. Saat ini Zomato sudah terdapat di 24 negara di dunia yang terdiri dari :

- | | | |
|--------------------------|------------------------|---------------------------|
| 1) India | 12) <i>New Zealand</i> | 23) <i>United Kingdom</i> |
| 2) Australia | 13) Filipina | 24) <i>United States</i> |
| 3) Brazil | 14) Polandia | |
| 4) Canada | 15) Portugal | |
| 5) Chile | 16) Qatar | |
| 6) <i>Czech Republic</i> | 17) Singapura | |
| 7) Indonesia | 18) Slovakia | |
| 8) Irlandia | 19) Afrika Selatan | |
| 9) Italia | 20) Sri Lanka | |
| 10) Libanon | 21) Turki | |
| 11) Malaysia | 22) UEA | |

Zomato memiliki 1,2 juta restoran yang tampil dan terdaftar diseluruh dunia, dengan 120 juta pengguna aktif setiap bulan diseluruh dunia. Indonesia sendiri khususnya di Dki Jakarta (JABODETABEK) zomato sudah menjadi *Platform* yang banyak digunakan oleh publik sebagai sumber informasi mengenai kuliner-kuliner yang ada di Jakarta. Terdapat 24.000 listing restoran yang terdapat di website dan aplikasi Zomato, dengan 2,5 juta pengguna aktif disetiap bulannya, 15.000 ulasan setiap bulan dan 40.000 foto baru yang di *upload* setiap bulan. Oleh sebab itu Zomato begitu pesat dalam perkembangannya selama berada di Indonesia.

1. Lokasi Kantor Zomato di Indonesia

Menara DEA Tower 1, 10th Floor Suite 1008. Jl. Lingkar Mega Kuningan Barat, Jakarta Selatan 12950

2. Visi dan Misi Zomato

Visi : “*To Ensure Nobody Has A Bad Meal*”.

Visi Zomato adalah memastikan bahwa setiap orang tidak akan mendapatkan pengalaman makan yang tidak enak atau buruk.

Misi : “*Helping People Discover Great Place Around Them*”.

Tim Zomato akan mengumpulkan informasi dari setiap restoran yang ada secara regular, sehingga data yang dimiliki Zomato dapat dipastikan baru. Berbagai

komunitas pecinta makanan dan pengguna yang membagikan berbagai pengalaman berupa ulasan dan hasil foto yang mereka ambil, agar para pengguna mendapatkan segala informasi yang dibutuhkan dan bisa membuat pilihan yang tepat.

“Building Amazing Experience Around Dining”.

Zomato membangun pengalaman yang luar biasa seputar makan, dengan memberikan informasi dari lebih 1 juta restoran (akan terus bertambah) di dunia, Zomato membuat pengalaman makan lebih enak dan menyenangkan dengan memberikan layanan layanan pemesanan secara *online* dan reservasi meja yang mudah.

“Enabling Restaurants To Create Amazing Experiences”.

Zomato membantu para pebisnis kuliner dengan berdedikasi dengan menjalin hubungan dan menyediakan perangkat untuk manajemen, sehingga memungkinkan restoran untuk fokus dan lebih banyak menghabiskan waktu untuk kualitas makanan yang mereka sajikan, dan dengan itu para pebisnis kuliner dapat secara langsung menciptakan pengalaman yang lebih baik untuk *customer*.

3. Logo Zomato



Gambar. 3 Logo Zomato

Sumber : *Zomato.com*



Gambar. 4 Logo Zomato Urbanspoon

Sumber : *Zomato.com*

Logo Zomato pada gambar 4 merupakan bukti akuisisi Zomato terhadap urbanspoon di tahun 2015 dan juga sebagai awal masuknya Zomato ke pasar Amerika Serikat, Australia dan Kanada. Urbanspoon merupakan salah satu merek yang paling dikenal di Amerika Serikat, Kanada dan Australia. Ketika Zomato menggabungkan situs web dan aplikasi Urbanspoon ke Zomato penggunaan akan menjadi 2 per-3 dari keseluruhan berasal dari 3 negara ini pada saat itu.

Oleh sebab itu Zomato tidak ingin kehilangan banyak pengguna Urbanspoon dengan mengubah nama dan logo dari Urbanspoon, sehingga pada saat menggabungkan Urbanspoon ke Zomato, pihak Zomato melepas logo hati merek dan mengubahnya menjadi logo sendok Urbanspoon dengan tetap mempertahankan nama Zomato dan warna merah Zomato. Bagi pengguna Zomato, mereka mendapatkan logo baru namun tetap mempertahankan namanya. Zomato mengharapkan para penggunanya di seluruh belahan dunia dapat dengan mudah mengenali ikon atau logo baru ini di ponsel mereka dan mengaktifkan aplikasi untuk menemukan berbagai restoran dengan cepat.

4. Struktur Organisasi Zomato

Perusahaan Zomato memiliki struktur organisasi yang terdapat *sales team*, *area sales manager*, *sales manager*, *city sales head*, dan *country sales head* yang dimana di setiap bagian memiliki tugasnya masing-masing yang dapat digambarkan sebagai berikut.

Setiap tingkatan karyawan memiliki tanggung jawab dan fungsi yang berbeda, penjelasannya sebagai berikut :

1) Sales Team

Sales Team dalam perusahaan Zomato berfungsi sebagai penghubung perusahaan dengan para klien untuk dapat memperluas jaringan perusahaan.

Sales Team juga berfungsi dalam menjalin kontrak bisnis dengan para klien

Zomato. *Sales Team* terdapat target-target yang harus dicapai, yang kemudian target-target tersebut jika sudah tercapai dimasukkan hasilnya dalam sebuah laporan yang di ajukan kepada *area sales manager*.

2) *Area Sales Manager*

Area Sales Manager bertugas dalam menjaga kestabilan keuangan perusahaan dalam sebuah area atau daerah. *Area sales manager* mengalokasikan target kepada setiap *sales team*, pemberian insentif kepada *sales team*. *Area sales manager* juga harus memastikan *sales team* dalam berkomunikasi atau berhubungan dengan para klien sesuai dengan standar yang ada. *Area sales manager* dalam tugasnya melakukan negoisasi dan penagihan kepada para klien kritis. Laporan hasil dari target-target suatu area atau daerah dikumpulkan dan di laporkan kepada *City sales head*.

3) *City Sales Head*

Tugas dari *City Sales Head* bertanggung jawab atas pendapatan perusahaan di sebuah area atau daerah, memantau dan menciptakan rencana operasi di sebuah area dengan mengkoordinasikannya kepada *Country Sales Head*. *City sales head* harus memastikan kesiapan terhadap produk dan tenaga kerja yang baru bergabung dalam departemennya. *City sales head* akan mewakili perusahaan dalam setiap acara B2B yang diselenggarakan agar dapat menjalin hubungan baik dengan perusahaan-perusahaan lain, sehingga dapat menjalin dan membangun hubungan bisnis dan bertanggung jawab atas *networking* pada komunitas *merchant*.

4) *Sales Manager*

Tugas dari *Sales Manager* menjual ruang iklan yang disediakan Zomato kepada restoran, mencari klien yang berpeluang untuk di prospek dan menghasilkan *Sales Lead* baru untuk perusahaan. Mendistribusikan produk-produk Zomato untuk dapat digunakan oleh pihak restoran, dan memberikan saran kepada para klien, memunculkan desain pemasaran untuk memperkuat dampak dalam bisnis. Menggabungkan hasil laporan dari kinerja iklan yang dipasang oleh pihak restoran dan memberikan penjelasannya kepada klien. Menjaga hubungan baik dengan para klien Zomato.

5) *Country Sales Head*

Mengembangkan strategi-strategi bisnis untuk memasuki sebuah area baru atau daerah dan melihat kondisi pasar dalam area tersebut. Melihat perkembangan sebuah area dengan memantau *City Sales Head* beserta dengan *Sales Manager* dalam kinerjanya. Menjaga tingkat keuangan dan catatan kinerja tetap dalam kondisi yang baik dan tidak menurun dari standar yang ada.

Susunan struktur organisasi yang ada dalam perusahaan Zomato dapat terlihat dalam gambar 5.



Gambar. 5 Struktur Organisasi Zomato

Sumber : *quora.com*

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

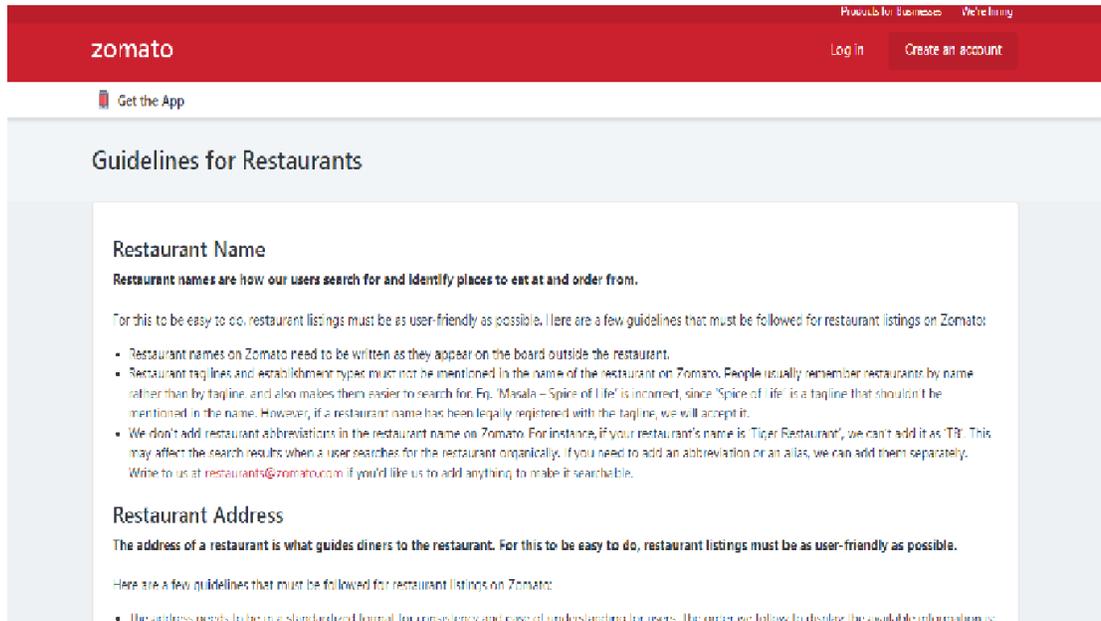
1. Gambaran penggunaan aplikasi bisnis kuliner berbasis informasi

Zomato memiliki dua tipe aplikasi yaitu “Zomato *apps*” dan “Zomato *for business*”. Zomato *apps* digunakan sebagai aplikasi pencari restoran atau kafe dan diperuntukkan kepada para calon pengunjung, sedangkan Zomato *for business* digunakan sebagai aplikasi pendukung dan membantu manajer atau pemilik bisnis kuliner dalam mengelola bisnis kuliner mereka. Para pebisnis kuliner yang menginginkan restoran atau kafanya dapat tampil di Zomato *apps* perlu

mempersiapkan beberapa hal. Pada wawancara berikut ini terdapat penjelasan mengenai persiapan yang dibutuhkan sebelum dapat tampil di *Zomato apps*, yaitu :

“Kalau persiapan yang perlu dipersiapkan bisnis kuliner itu ada beberapa, seperti nama restoran mereka, karena para pengguna pasti akan mencari nama restorannya dan kalau para pengguna sedang mencari restorannya pasti yang dicari papan nama restorannya. Setelah itu alamat jelas dan lengkap lokasi dari restoran yang bisa terjangkau, di perengkap dengan nomor tempat, nama jalan, nomor jalan, kota mana, sesuai dengan alamat yang dimiliki, akan tetapi kalau restora berlokasi di gedung, pihak kami menambahkan letak lantai dan nama gedung yang sesuai dengan lokasi restoran ada. Pihak restoran dipastikan memiliki dapur untuk produksi makanan atau produk lainnya. Fasilitas yang dimiliki dan disediakan pihak restoran seperti wifi, *smoking area*, atau contoh lainnya seperti tersedia fasilitas *take away* makanan, menyediakan tempat VIP atau tidak. Kalau yang terpenting adalah jam buka dan jam tutup mereka, selain itu foto restoran dan makanan minuman yang mereka sediakan, hal penting lainnya adalah foto menu dari restoran mereka. Tetapi untuk selengkapnya dapat dilihat di *guidelines* kita di *website zomato*” (wawancara dengan Deri *Sales Manager Zomato* Selasa, 13 Juni 2017).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan *Sales Manager Zomato*, diketahui bahwa persiapan yang perlu disiapkan oleh restoran diperlukan agar informasi yang diberikan *Zomato* kepada penggunanya lengkap sehingga akan memudahkan para penggunanya dalam mencari informasi sebuah restoran. Selain itu petunjuk lengkap mengenai persiapan yang diperlukan sebelum dapat tampil di halaman aplikasi *Zomato* dapat dilihat di *website Zomato* di bagian *guidelines* seperti pada gambar 6.



Gambar. 6 Guidelines For Restaurants Zomato

Sumber : *Zomato.com*

Setelah berbagai persiapan yang sesuai dengan *guidelines Zomato* sudah siap, para pebisnis kuliner bisa mendaftarkan bisnis mereka di *website Zomato* di bagian *add restaurant*. Setelah memasukan segala data yang dibutuhkan oleh Zomato, akan ada *team* dari Zomato yang akan memastikan segala data yang masuk ke Zomato valid dengan meninjau langsung atau mendatangi restoran yang bersangkutan. Hal tersebut dapat dilihat dari wawancara berikut ini.

“...setelah persiapan dari pihak restoran sudah terpenuhi, pihak restoran bisa langsung melakukan pendaftaran dengan memasukan data-data mereka ke laman *website* kita di bagian tambah restoran. Ketika data-data mereka sudah kami terima, nanti ada *team* kita yang melakukan verifikasi data-data yang sudah di *input*. Data-data hasil verifikasi yang di dapat akan di proses oleh konten *team* kami. Selain melakukan verifikasi, *team* kami melakukan pengambilan gambar dari tempat dan menu restoran dengan alasan jika gambar yang kami terima dan masuk ke dalam data kami masih kurang sesuai ukurannya atau masih kurang menarik. Setelah

proses selesai, data-data restoran akan kami masukkan dalam daftar dan segera tampil di halaman *Zomato apps...*”(wawancara dengan Deri *Sales Manager Zomato* Selasa, 13 Juni 2017).

Melihat hasil wawancara dengan *Sales Manager Zomato* diketahui bahwa proses-proses yang ada perlu dilewati oleh para pebisnis kuliner yang akan tampil di *Zomato apps*. Pada penggunaan suatu sistem informasi terdapat proses *input*, *processing*, dan *output* data. Proses pendaftaran atau memasukkan data yang dilakukan pemilik restoran merupakan proses *Input* data yang dilanjutkan *processing* data dan *output* data yang dilakukan oleh pihak *zomato*. Hal ini terdapat dari hasil wawancara berikut.

“Untuk proses *input* data terdapat ketika pemilik restoran melakukan pendaftaran dan memasukkan data restoran mereka di *website zomato*, untuk *processing* dan *output* data pihak kami yang melakukan”(wawancara dengan Deri *Sales Manager Zomato* Selasa, 13 Juni 2017).

Melihat hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak restoran atau kafe hanya melakukan proses *input* data-data yang diperlukan oleh pihak *zomato*, yang kemudian dilanjutkan dengan *processing* data dan *output* data yang dilakukan oleh pihak *zomato*. Hasil wawancara di atas juga didukung oleh kutipan dari wawancara dengan salah seorang manajer kafe yang menggunakan *Zomato Apps*, yang mengatakan bahwa ada proses *inputting* data sesuai dengan beberapa keperluan pihak *zomato*. Hal tersebut dapat terlihat di wawancara berikut.

“...*input* data ketika pihak *zomato* minta beberapa foto produk dari kami, selain itu menu yang kami jual, menu andalan kafe kami, selain kafe, tempat kami bisa digunakan untuk apa saja. *Processing* dan *output* data itu pihak *Zomato* yang mengelola...”(wawancara dengan Bintang manajer *Trafique Coffee* yang menggunakan *Zomato Apps* Senin, 10 Juli 2017).

Dapat diketahui dari hasil wawancara tersebut, bahawa dalam penggunaan *Zomato Apps* proses *Input* data yang dilakukan pihak restoran atau kafe, sedangkan *Processing* data dan *Output* data dilakukan oleh pihak *Zomato*. Tetapi menurut hasil wawancara dengan manajer salah satu kafe yang menggunakan *Zomato apps* diketahui bahwa pihak kafe tidak merasa melakukan proses-proses untuk dapat tampil di *Zomato apps* dan pihak kafe tidak mengetahui bahwa kafe mereka tampil di *Zomato apps*. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara berikut.

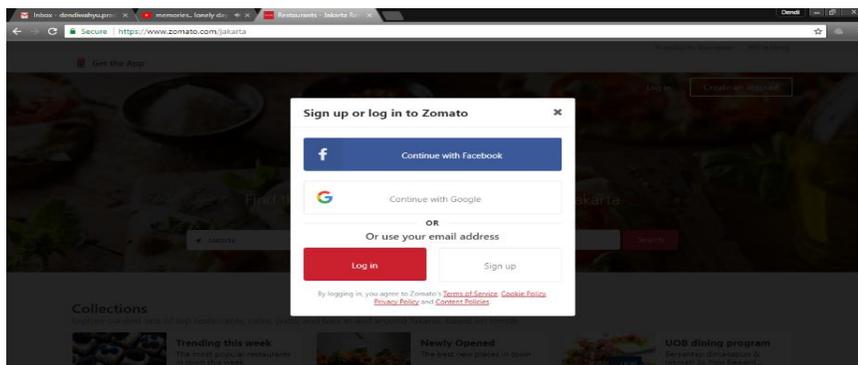
“Jadi awalnya itu kita nggak tahu kalau kita sudah masuk *Zomato Apps*, kita diberi tahu *customer* kita, kalau ternyata kita sudah tampil di aplikasi *Zomato*. Mereka mungkin bikin sendiri tanpa sepengetahuan kita, mungkin mereka datang untuk ngopi, karena kalau lewat saja tidak akan mengetahui ini kafe atau bukan. Aku yakin mereka datang makan minum dan kasih catatan yang sesuai dengan kualifikasi mereka, dan kafe kita muncul di *Zomato Apps...*”(wawancara dengan Nanda manajer *SRSLY Coffee* yang menggunakan *Zomato apps* pada Rabu, 5 Juli 2017).

Proses-proses verifikasi dilakukan oleh pihak *Zomato* dengan langsung mendatangi restoran atau kafe, dan pihak restoran tidak melakukan pendaftaran kepada pihak *Zomato*. Verifikasi yang dilakukan oleh pihak *Zomato* merupakan bentuk validasi informasi yang akan tampil di *Zomato Apps*, hal ini agar para pengguna *zomato* mendapatkan informasi-informasi yang relevan dan berkualitas. *Setelah* restoran atau kafe tampil di *Zomato apps*. Segala informasi yang ditampilkan akan di manfaatkan oleh para pengguna *Zomato Apps* untuk mencari tahu restoran atau kafe yang sesuai dengan kebutuhan atau kondisi yang ada. Penggunaan *Zomato Apps* oleh pengguna terdapat proses *input* data berupa registrasi atau *SignUp*. Penggunaan *Zomato Apps* untuk para pengguna(pengunjung) sangat mudah karena hanya perlu melakukan

pendaftaran dan dapat langsung melakukan pencarian restoran atau kafe disebuah area yang ingin dituju atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal ini dapat terdapat wawancara berikut.

“...semua orang pasti bisa menggunakan aplikasi ini, karena hanya perlu *SignUp* atau pendaftaran yang mudah karena bisa menggunakan *E-mail* atau *facebook* untuk pendaftarannya, dan itu gratis. Jadi sangat mudah untuk menggunakannya dan aplikasi ini sendiri mudah untuk digunakan dimana saja, hanya cukup dengan melihat dalam aplikasi daerah yang ingin dituju, mencari makanan apa, semuanya tersedia. Aplikasi Zomato ini muda untuk digunakan...”(wawancara dengan Andrika *top reviewer* di Zomato *apps* pada Selasa, 9 Mei 2017).

Melihat hasil wawancara dengan salah satu *top reviewer* di Zomato *apps*, dapat diketahui bahwa penggunaan Zomato *apps* sangat mudah karena pada awal penggunaan hanya cukup melakukan *SignUp* atau pendaftaran dengan menggunakan *E-mail* atau *facebook* yang dimiliki pengguna, Proses pendaftaran tersebut masuk ke dalam proses *input* data. Setelah melakukan proses pendaftaran pengguna bisa langsung mencari restoran atau kafe yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Proses pendaftaran dapat terlihat dalam gambar 7.



Gambar. 7 Pendaftaran Zomato Apps untuk Pengguna

Sumber : Zomato.com

Selain *Zomato apps*, pihak *Zomato* juga menyediakan aplikasi lain yang di peruntukan bagi para pebisnis kuliner, yang dimana aplikasi ini berfungsi untuk mengatur profil bisnis yang telah tampil di aplikasi *Zomato apps* dan membantu pihak pebisnis kuliner atau manajer dalam mengelola bisnis restoran yang mereka kelola. Sebelum dapat menggunakan aplikasi *Zomato For Business*, pihak pebisnis kuliner harus melakukan klaim terlebih dahulu pada bisnis kuliner mereka dan mengunduh aplikasi secara terpisah yang melalui *website Zomato* di bagian *business apps* atau mengunduhnya di *apps store* dan bisa juga melalui *google play*. Pembahasan terhadap hal tersebut dapat terlihat dari wawancara dengan *Sales Manager Zomato* berikut.

“Pihak pebisnis kuliner bisa kontrol informasi-informasi yang tampil di halaman *Zomato apps* mereka, kami menyediakan aplikasi *Zomato For Business*. Sebelum dapat menggunakan aplikasi *Zomato For Business* ini, pihak pebisnis kuliner harus melakukan klaim terhadap restoran atau kafe mereka di *Zomato Apps*, setelah itu mengunduh aplikasi *Zomato For Business* dari *website* kami atau bisa unduh di *apps store* atau *google play*. Sehabis mengunduh aplikasi *Zomato For Business* ini, pihak pebisnis kuliner bisa secara langsung melakukan kontrol profil mereka yang tampil di *Zomato apps* melalui aplikasi *Zomato For Business* ini”(wawancara dengan Deri *Sales Manager Zomato* pada Selasa, 13 Juni 2017).

Pembahasan dalam hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa setiap bisnis kuliner yang sudah tampil di halaman *Zomato apps*, dapat melakukan kontrol terhadap informasi-informasi yang sudah ada. Informasi-informasi tersebut dapat di perbarui dengan menggunakan aplikasi *Zomato For Business* ini. Mengutip dari wawancara dengan salah satu manajer kafe yang menggunakan *Zomato apps* dan *Zomato For Business* bahwa *Zomato For Business* merupakan *dashboard* yang digunakan bisnis

kuliner untuk merubah informasi-informasi baru dari restoran atau kafe yang menggunakannya. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara berikut.

“...karena kami punya aplikasi *Zomato For Business*, sehingga ketika ada perubahan secara tiba-tiba seperti jam operasional atau menu ada yang berubah, pihak kami bisa langsung melakukan perubahan melalui aplikasi *Zomato For Business*”(wawancara dengan Yona manajer kafe *TOODZ House* yang menggunakan aplikasi *Zomato For Business* pada Selasa, 4 Juli 2017).

Pada penggunaan aplikasi *Zomato For Business*, pihak pemilik atau manajer restoran dapat melakukan perubahan pada informasi-informasi mengenai restoran mereka yang tampil pada halaman profil mereka di *Zomato apps*. Penggunaan sistem informasi sudah semestinya dapat melakukan *controlling* oleh para penggunanya, sehingga dapat melakukan perubahan ketika ada hal yang diperbarui. Selain dapat mengubah informasi-informasi yang ada pada halaman profil mereka di *Zomato apps*, dengan menggunakan aplikasi *Zomato For Business* ini, para pebisnis kuliner akan mendapatkan beberapa pemberitahuan dan laporan mengenai restoran mereka. Setiap kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan system informasi semestinya mendapatkan laporan-laporan dari hasil kegiatannya, akan tetapi untuk mendapatkan pemberitahuan dan laporan tersebut, pihak pemilik restoran atau kafe perlu membayarkan sejumlah uang untuk dapat menikmati fasilitas-fasilitas tersebut. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara dengan *Sales Manager Zomato* berikut.

“Zomato memiliki slot iklan yang dijual kepada restoran-restoran, untuk restoran-restoran *partner* bisnis kami yang menggunakan slot iklan dari Zomato itu kami berikan laporan setiap bulannya mengenai kinerja dari slot iklan mereka di

Zomato...”(wawancara dengan Deri *Sales Manager Zomato* pada Selasa, 13 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa Zomato menjual slot iklan yang ditawarkan kepada para pebisnis kuliner dan dengan membeli slot iklan tersebut. Pihak pebisnis kuliner yang membeli slot iklan akan mendapatkan laporan-laporan dan pemberitahuan mengenai kinerja slot iklan yang dibeli. Laporan-laporan tersebut diberikan pihak Zomato melalui aplikasi *Zomato For Business* dan *E-mail*. Pembahasan tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara berikut.

“...soal laporan, ada. Laporan biasanya mereka berikan setiap bulan, dan kita ada akses dengan pihak Zomato yang memang cukup aktif sama aku, kita biasanya berbicara *by whatsapp* saja atau di kondisi tertentu kami bertemu, Dia(pihak Zomato) memberi *E-mail* berupa laporan bulanan. Tetaapi ya sebenarnya di samping laporan yang dia berikan, kami sudah dapat melihat sendiri di *dashboardnya*(*Zomato For Business*) kami, jadi biasanya mereka hanya memberi untuk laporan-laporan tambahan seperti *trendnya* kalau didaerah Fatmawati itu seperti ini, didaerah(wilayah lain) seperti ini. Jadi nanti akan ada pertimbangan untuk hal-hal terkait kontrak(untuk slot iklan) jika kontrak kita habis. Biasanya kontrak ini sifatnya mencari slot untuk iklan. Biasanya menyesuaikan dengan kebutuhan kita, mereka memberikan pertanyaan seperti apa mau dipindah kategorinya. Sekarang ini aplikasi Zomato kalau kita buka di waktu pagi keluaranya *breakfast* bisa terganti sesuai waktu. Jadi dia bisa menyesuaikan kira-kira *Toodz House* ramenya di jam apa? Mau kami masukkan ke slot yang apa?(meniru pertanyaan dari pihak Zomato) Jadi kami bisa menyesuaikan hal tersebut” (wawancara dengan Yona manajer kafe *TOODZ House* yang menggunakan aplikasi *Zomato For Business* pada Selasa, 4 Juli 2017).

Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa penggunaan *Zomato Apps* dan *Zomato For Business* mudah bagi pengguna dari sisi pemilik kafe maupun pengunjung restoran atau kafe. Penggunaan *Zomato Apps* mudah bagi pengunjung restoran atau kafe karena hanya

cukup melakukan proses pendaftaran dengan menggunakan *E-mail* atau *facebook* untuk bisa mendapatkan berbagai informasi-informasi mengenai restoran atau kafe yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari sisi pebisnis kuliner penggunaan *Zomato Apps* dapat dikatakan mudah karena dengan mengikuti standar yang dimiliki *Zomato* dan melakukan pendaftaran dengan memasukkan data-data yang dibutuhkan *zomato*, selain itu *processing* dan *output* data semua dilakukan oleh pihak *zomato* sehingga tidak memberatkan pihak pebisnis kuliner dalam menggunakan *Zomato Apps* dan dengan melalui proses yang mudah tersebut restoran atau kafe yang dimiliki pebisnis kuliner dapat tampil di halaman *Zomato Apps*. Tetapi, masih ada pihak restoran atau kafe yang tidak mengetahui mengenai tampilnya restoran atau kafe mereka di halaman *Zomato Apps*.

Penggunaan *Zomato For Business* oleh pebisnis kuliner dikatakan mudah dikarenakan, cukup dengan mengklaim *listing*-an kafe atau restoran mereka yang berada di halaman *Zomato Apps* dan mengunduh aplikasi *Zomato For Business* yang sudah tersedia di *Apps Store* dan *Google Play*. Setelah melalui proses tersebut para pebisnis kuliner dapat langsung mengatur profil dan informasi-informasi restoran atau kafe mereka yang berada di halaman *Zomato Apps* melalui *Zomato For Business* ini. Selain dapat mengatur profil, pihak pebisnis kuliner juga akan mendapatkna laporan-laporan mengenai restoran atau kafe mereka.

2. Kekuatan dan kelemahan aplikasi kuliner berbasis sistem informasi dalam mendukung bisnis

Seperti yang di jelaskan pada bagian gambaran umum, di DKI Jakarta dan sekitarnya(JABODETABEK) zomato memiliki 2,5 juta pengguna aktif setiap bulannya, dan hal ini menjadikan zomato sebagai salah satu *Platform* dalam bidang kuliner terbesar yang digunakan oleh masyarakat, dengan kata lain Zomato dapat dikatakan sebagai perusahaan yang profesional di bidangnya, sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Pihak zomato pun mengklaim bahwa kekuatan yang mereka miliki adalah memberikan informasi yang berkualitas mengenai restoran atau kafe, dan ketika pengguna mereka mencari informasi mengenai restoran, para pengguna akan mendapatkannya. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara berikut ini.

“Kekuatan yang kami miliki dalam aplikasi itu memastikan para pengguna kita untuk mendapatkan informasi yang berkualitas mengenai restoran. Kami juga memastikan semua restoran atau kafe yang ada di area kita itu *ter-update*, jadi kalau ada restoran baru di area kami, pasti kami akan coba untuk ditambahkan ke dalam *list* restoran kami yang ada di *Zomato Apps*. Hal itu kami lakukan karena ketika pengguna kami sedang mencari informasi restoran, mereka pasti dapat informasi yang mereka butuhkan di *Zomato Apps*. Kekuatan lain dari *Zomato Apps* itu ada pada kemudahan dalam menggunakannya, aplikasi kami ini *simple* dan *user friendly*, sehingga memudahkan untuk pengguna kami...”(wawancara dengan Deri *Sales Manager* Zomato pada Selasa, 13 Juni 2017).

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut, bahwa pihak zomato ingin mendapatkan kepercayaan dari para penggunanya dengan menyajikan informasi-informasi yang

berkualitas sesuai dengan kebutuhan para penggunanya, selain itu juga Zomato memberikan aplikasi yang mudah untuk digunakan para penggunanya. Reputasi dari *Zomato Apps* menjadi salah satu kekuatan dari *Zomato Apps* untuk menarik orang untuk menggunakan *Zomato Apps*, selain itu aplikasi yang mudah digunakan juga menjadi kekuatan yang menjadi alasan begitu banyak pengguna dari *Zomato Apps* ini, dan Informasi yang diberikan Zomato merupakan kekuatan yang secara langsung dirasakan oleh para penggunanya. Hal tersebut terdapat dalam hasil wawancara dengan *Top Reviewer* berikut.

“...yang pertama aplikasi Zomato ini paling dikenal, kemudian mudah untuk digunakan aplikasinya, selain itu informasi seperti *rating-rating* restorannya yang ada di aplikasi ini...”(wawancara dengan Andrika *top reviewer* di *Zomato apps* pada Selasa, 9 Mei 2017).

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut, bahwa reputasi, kemudahan dalam menggunakan *Zomato Apps*, dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan para penggunanya merupakan kekuatan-kekuatan yang dirasakan oleh para penggunanya, dan menjadi alasan begitu banyak pengguna dari *Zomato Apps* itu sendiri. Hal tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna *Zomato Apps* berikut, yang mengatakan bahwa Zomato merupakan *market leader* di pasarnya yang paling familiar dan fitur-fiturnya paling lengkap. Hal tersebut dapat terlihat dalam hasil wawancara berikut.

“Yang pertama karena Zomato ini *market leader*, maksudnya dari aplikasi atau *platform-platform* sejenis itu yang paling familiar itu aplikasi Zomato, dan fitur-

fitur yang mereka punya juga paling lengkap itu menurut saya untuk aplikasi Zomato ini, jadi alasan utama saya itu paling lengkap dan yang *market leader* dan sudah terpercaya juga...”(wawancara dengan Daffa salah satu pengguna Zomato *Apps* pada Sabtu, 27 Mei 2017).

Zomato konsisten dalam memberikan informasi-informasi yang berkualitas mengenai restoran atau kafe. Sehingga dapat membantu para penggunanya untuk memilih restoran atau kafe yang diinginkan, selain itu fitur-fitur yang mereka berikan dapat membantu para penggunanya untuk mendapatkan tempat kuliner yang sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Oleh sebab itu Zomato sudah mendapatkan kepercayaan dari para penggunanya, dan semakin banyak yang menggunakan. Hal tersebut dapat terlihat dari wawancara dengan *top reviewer* berikut.

“...jadi memang kalau bingung dalam mencari makanan pun, mau makan apa, atau restoran yang enak yang mana, yang sedang *trend* apa pasti orang akan larinya ke Zomato. (Peneliti bertanya kepada narasumber). Kalau mengenai berapa banyaknya pengguna itu sebenarnya saya tidak mengetahui, cuma yang pasti terbanyak di banding aplikasi sejenisnya”(wawancara dengan Andrika *top reviewer* di Zomato *apps* pada Selasa, 9 Mei 2017).

Pembahasan dalam hasil wawancara tersebut, dijelaskan bahwa Zomato *Apps* sudah mendapatkan kepercayaan dari para penggunanya, selain itu juga zomato sudah memiliki banyak pengguna aktif dan dapat dikatakan terbanyak dibandingkan dengan para pesaingnya, penggunanya pun terus bertambah sampai saat ini.

DailySocial^{id} Business Lifestyle English Research Deals

Pertumbuhan pengguna dan restoran

Perusahaan yang didukung oleh para investor ini kini mengklaim telah mencapai titik break even di awal tahun 2016, dan telah mendapatkan investasi lebih dari \$ 225 juta dari berbagai investor termasuk Sequoia Capital, Temasek Holdings, Vy Capital, dan Info Edge India.

Hingga akhir tahun 2016 Zomato telah memiliki informasi mendetil dari 30 ribu lebih restoran di Jakarta, Bali, dan Bandung. Informasi di Bandung rencananya segera diluncurkan dalam waktu dekat. Dalam hal trafik, saat ini Zomato di Jakarta dan Bali telah memiliki lebih dari 2 juta pengguna yang unik, dengan trafik bulanan mencapai 6 juta kunjungan untuk Jakarta saja.

"Trafik web dan aplikasi kami selalu bertumbuh dalam tingkat yang sehat dari bulan ke bulan di Indonesia, dan ini benar-benar memberikan kami dorongan yang besar," kata Karthik.

Zomato juga memiliki fitur yang memungkinkan pengguna menciptakan daftar koleksi restoran mereka sendiri yang bisa dengan mudah mereka bagikan melalui SMS, WhatsApp, Path, Facebook, Twitter, dan lainnya. Selain itu integrasi dengan pihak ketiga yang selama ini telah dilancarkan diantaranya dengan Uber dan Instagram memberikan pilihan baru untuk pengguna.

"Selain pertumbuhan angka pengguna, jumlah ulasan dan foto yang diunggah baik mingguan atau pun bulanan juga merupakan aspek yang sangat menggembirakan. Dari sudut pandang bisnis, semua hal ini membuat pemasukan kami bertumbuh tiap bulan pada tingkat yang sehat," kata Karthik.



Gambar. 8 Pencapaian Zomato Indonesia Sepanjang Tahun 2016

Sumber: *dailysocial.id*

Reputasi dan *Awareness* masyarakat yang dimiliki Zomato itu menjadikan salah satu kekuatan yang dirasakan oleh para pebisnis kuliner, selain itu kekuatan yang dirasakan oleh para pebisnis kuliner adalah keahlian atau keprofesionalan Zomato dalam bidangnya. Hal tersebut terdapat dalam wawancara dengan manajer sebuah kafe yang menggunakan Zomato *Apps* berikut.

"Pihak Zomato lebih berpengalaman dalam bidang aplikasi kuliner ini dibandingkan dengan para pesaingnya dalam bidang yang sama, selain itu *awareness* masyarakat mengenai aplikasi Zomato begitu besar, masyarakat sudah begitu mengenal aplikasi Zomato ini, kalau dapat di urutan 3 aplikasi terbesar Aplikasi Zomato ini yang akan disebutkan pertama..."(wawancara dengan Bintang manajer salah satu kafe yang menggunakan Zomato *Apps* Senin, 10 Juli 2017).

Dari pembahasan dalam hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, pebisnis kuliner menjadikan begitu besarnya kepercayaan atau *Awareness* para pengguna akan *Zomato Apps* sebagai salah satu kekuatan yang dapat dirasakan dan menjadikannya peluang dalam mendukung bisnis kuliner yang mereka kelola. Oleh sebab itu juga semakin banyak para pebisnis kuliner yang melakukan kerjasama dengan Zomato agar bisnis kulinernya dapat terbantu atau hanya sekedar mendaftarkan restoran atau kafenyanya saja agar dapat tampil di *Zomato Apps* dan menikmati beberapa fasilitas yang disediakan oleh pihak Zomato kepada para pebisnis kuliner. Zomato menjadi *platform* untuk mencari referensi tempat makan terlengkap terdapat dalam gambar 9.



Gambar. 9 Zomato: Referensi Tempat Kuliner Paling Lengkap

Sumber: infokomputer.grid.id

Kekuatan lain yang dimiliki ialah keprofesionalan atau keahlian pihak Zomato dalam mendukung bisnis-bisnis kuliner yang bekerja sama dengan mereka melalui aplikasi yang mereka berikan kepada pihak pebisnis kuliner, selain memberikan kemudahan kepada penggunanya (pengunjung), Zomato juga menunjukkan keprofesionalannya dalam membantu dan mendukung para pebisnis kuliner dengan memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh para pebisnis kuliner. Fitur-fitur tersebut terdapat dalam *Zomato For Business* yang dimana kekuatannya terdapat pada laporan-laporan hasil *analytic* yang diberikan Zomato, dan fitur-fitur yang disediakan. Hal tersebut terdapat dalam hasil wawancara berikut.

“...hal yang aku suka dari *Zomato for business ini* karena memiliki fasilitas *call tracking*, selain itu aku bisa melihat *pick hour* pengguna mencari kafe kita di Zomato jam berapa, pihak Zomato juga memberi kami grafik untuk melihat hari-hari ramai pengunjung kafe kami, selain itu ada *potential sales* yang di *generate* dari Zomato *call tracking* itu seberapa besar, seputar itu kelebihan *Zomato for business ini...*”(wawancara dengan Yona manajer salah satu kafe yang menggunakan aplikasi *Zomato For Business* pada Selasa, 4 Juli 2017).

Zomato For Business memberikan fitur-fitur yang mendukung para pebisnis kuliner dalam mengelola bisnis kuliner yang mereka kelola. Fitur-fitur yang diberikan Zomato dalam aplikasi *Zomato For Business* kepada para pebisnis kuliner yang menggunakan *slot* iklan ada *Call tracking* dimana pebisnis kuliner dapat mendengarkan pembicaraan para pegawainya dengan *customer*, *Answer review* untuk memberikan *feedback* kepada para *customer*-nya yang memberikan *review* di *Zomato Apps* sehingga dapat melakukan *fast response* jika ada yang salah, selain itu juga ada

data-data *analytic* seperti *potential sales* untuk menunjukkan seberapa besar pendapatan yang bisa didapatkan berdasarkan *generate* dari *Zomato call tracking*, selain itu pebisnis kuliner juga dapat mengatur promo, menu *special*, dan *event* yang ada di restoran atau kafe mereka.

Penggunaan *Zomato Apps* dan *Zomato For Business* juga terdapat kekurangan yang dirasakan oleh para pebisnis kuliner yang menggunakan *Zomato*. Salah satu kelemahan pada penggunaan *Zomato Apps* yang dirasakan oleh pebisnis kuliner terdapat pada telfon langsung yang masuk dengan menggunakan *Zomato Apps* yang tidak dapat di-*stop* pada saat tidak dalam jam operasional, sehingga manajer atau pemilik bisnis kuliner tersebut merasa terganggu. Karena pihak pemilik atau manajer kafe atau restoran mendapat laporan dari *Zomato* berbentuk *unanswer call* yang masuk dalam analisis data *potential lost sales* yang menjadi tidak relevan laporan tersebut. Hal tersebut terdapat dalam hasil wawancara dengan manajer salah satu kafe yang menggunakan *Zomato Apps* berikut.

“...kalau yang sampai sekarang, yang mengganggu itu ketika pengguna buka aplikasi dari hp, bisa langsung telfon ke nomor telfon kafe, tetapi sampai saat ini pihak *Zomato* masih belum bisa menghentikan telfon di jam *non-operasional*. Bisa dikatakan seperti khusus di hari Jum’at kami buka setelah Sholat Jum’at. Jadi saat pagi kalau orang mengertinya *TOODZ House* pagi biasa sudah buka, sehingga mereka telfon kami, dan itu tidak bisa berhenti. Jadi telfon akan bunyi terus. Biasanya kalau sudah seperti itu kelanjutannya kami dapat laporan melalui *e-mail* ada yang berupa *unanswer call* bentuk laporannya, *unanswer call* itu jumlahnya sekian, dari jumlah sekian itu kira-kira *potential lost sales*-nya itu sekian. Padahal mungkin hal itu malah tidak relevan, karena kafe kami dalam jam *non-operasional*...”(wawancara dengan Yona manajer kafe *TOODZ House* yang menggunakan aplikasi *Zomato For Business* pada Selasa, 4 Juli 2017).

Fitur telfon yang diberikan Zomato kepada penggunanya dalam *Zomato Apps* menjadi salah satu masalah atau kekurangan yang dimiliki, dikarenakan pihak Zomato masih belum bisa mengontrol telfon yang masuk pada saat jam *non-operasional* dan dimasukkan dalam laporan data yang menurut hasil wawancara tidak relevan. Kekurangan tersebut juga dirasakan oleh manajer kafe yang juga menggunakan *Zomato Apps*. Mengutip dari hasil wawancaranya, bahwa kekurangan dalam penggunaan *Zomato Apps* terdapat pada fitur telfon yang bisa dilakukan melalui *Zomato Apps*, dimana telfon masuk tidak bisa berhenti walaupun sedang dalam jam atau hari *non-operasional*. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara berikut ini.

“kalau kami terganggu dengan telfon yang masuk ketika jam *non-operasional* sama hari *non-operasional*, contohnya seperti ketika lebaran kemarin kami sempat tutup beberapa hari, dan telfon yang masuk ke kami banyak. Itu cukup mengganggu karena masuk ke dalam laporan yang kita terima dari Zomatonya itu”(wawancara dengan Angga manajer kafe *TWINHOUSE* yang menggunakan *Zomato Apps* pada Jum’at, 14 Juli 2017).

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa, pihak Zomato masih belum bisa mengontrol fitur telfon dalam *Zomato Apps* ketika sedang tidak dalam jam operasional pada restoran atau kafe yang mencantumkan nomor telfonnya. Hal tersebut mengganggu pebisnis kuliner dikarenakan *unanswer call* masuk kedalam laporan yang akan di terima oleh para pebisnis kuliner. Laporan-laporan tersebut berkaitan dengan penggunaan dari *Zomato For Business*, dimana untuk mendapatkan laporan-laporan dan fitur-fitur yang dibutuhkan memerlukan biaya lebih atau dalam penjelasan sebelumnya pihak pebisnis kuliner membeli *slot* iklan untuk mendapatkan laporan-

laporan tersebut dan biaya yang dikeluarkan tidak sedikit, sehingga menjadi salah satu kekurangan dari *Zomato For Business* yang dirasakan oleh pebisnis kuliner. *Zomato For Business* dengan penggunaan yang gratis hanya dapat menikmati beberapa fitur atau fasilitas yang disediakan. Kekurangan dari *Zomato For Business* tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara berikut.

“menurut saya harga untuk program iklan yang *Zomato* tawarkan itu cukup mahal ya untuk kami pengelola bisnis F&B” (wawancara dengan Bintang manajer *Trafique Coffee* yang menggunakan *Zomato Apps* Senin, 10 Juli 2017).

Harga yang diberikan oleh pihak *Zomato* kepada para pebisnis kuliner dapat dikatakan tidak murah bagi pihak pebisnis kuliner maupun manajer yang mengelola sebuah restoran atau kafe. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, peneliti menarik kesimpulan bahwa kekuatan yang dimiliki *Zomato Apps* dan *Zomato For Business* lebih mendominasi dibandingkan dengan kekurangan yang dimiliki. Kekuatan-keuatan tersebut dapat membantu dan banyak dirasakan oleh para penggunanya maupun para pebisnis kuliner. Dari pengalaman yang mereka miliki, kualitas informasi yang diberikan, sehingga *awareness* terhadap *Zomato* begitu besar, kemudian kepercayaan yang diberikan pengguna yang dimana dijadikan potensi oleh para pebisnis kuliner dalam mendapatkan pengunjung, dan fitur-fitur dalam *Zomato For Business* yang memudahkan para pebisnis dan dapat membantu para pebisnis kuliner dalam mengelola bisnis kuliner mereka. Namun, masih ada beberapa kekurangan yang dirasakan oleh para pebisnis kuliner, walaupun hanya sebagian kecil,

diharapkan pihak Zomato dapat melakukan perbaikan agar tidak mengganggu para pebisnis kuliner ini dan dapat lebih memudahkan lagi para pebisnis kuliner yang ingin melakukan kerjasama dengan Zomato.

3. Aplikasi Bisnis Kuliner Berbasis Informasi dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Pemilihan Lokasi Wisata Kuliner

Zomato Apps memberikan kemudahan kepada penggunanya dengan memberikan informasi-informasi yang berkualitas mengenai restoran atau kafe. Para pengguna *Zomato Apps* dimudahkan dengan berbagai fitur-fitur dan informasi yang tersedia, dalam memilih tempat untuk berkuliner secara individu maupun secara berkelompok. *Zomato* perlu digunakan oleh para pebisnis kuliner diluar kota Jakarta, Bandung, dan Bali agar dapat memudahkan para pengguna dalam mencari restoran atau kafe dan mengharapkan *Zomato* untuk *expand* ke daerah-daerah lain. Hal tersebut terdapat dalam wawancara berikut.

“Sebenarnya diperlukan sekali, karena kembali lagi, karena *Zomato* mudah untuk digunakan dan memudahkan untuk mencari restoran, bisa berdasarkan wilayah, bisa berdasarkan makanan, bisa berdasarkan hal lainnya. Menurut saya diperlukan sekali *expand* ke beberapa kota lain, untuk membantu orang-orang di kota lain untuk mendapatkan referensi tempat makan khususnya untuk wisatawan, jadi tidak hanya di Jakarta atau di Bandung atau di Bali saja dapat digunakannya”(wawancara dengan Andrika *top reviewer* di *Zomato apps* pada Selasa, 9 Mei 2017).

Para pengguna *Zomato* mengharapkan *Zomato Apps* dapat digunakan di kota-kota lain selain kota Jakarta, Bandung, dan Bali. Diharapkan karena untuk mempermudah para pengguna dalam mencari restoran atau kafe yang ada di sekitar mereka diluar kota

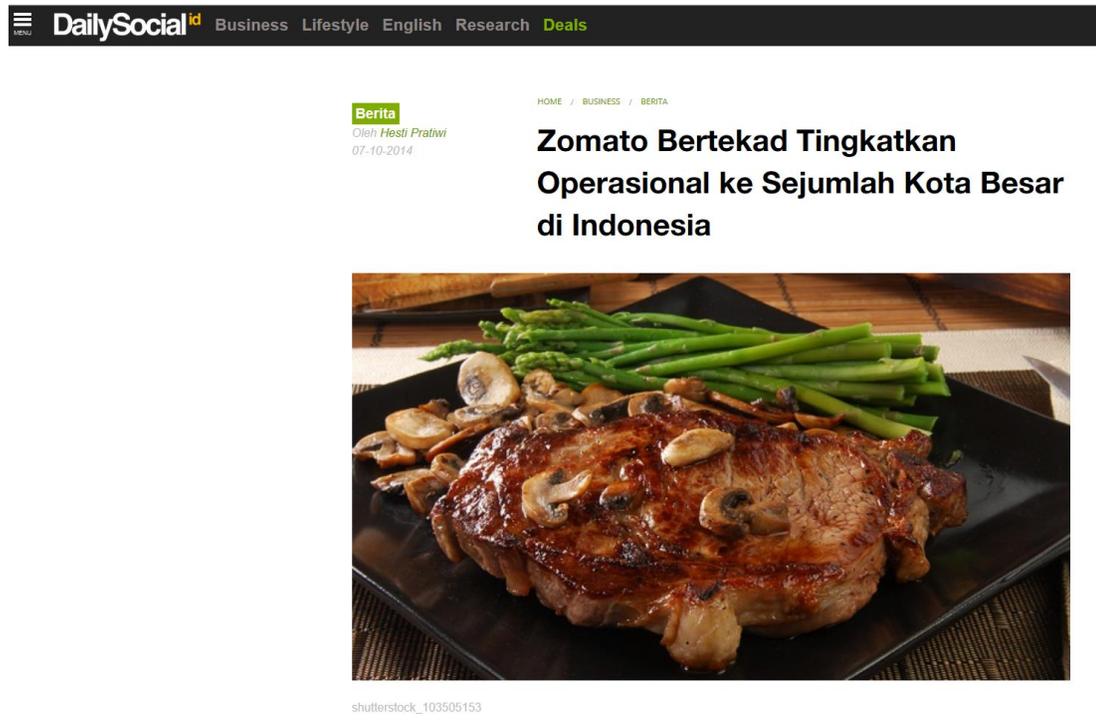
dengan melihat informasi-informasi yang ada di *Zomato Apps*, sehingga para pengguna dapat merasakan pengalaman kuliner yang baik dalam kunjungannya ke suatu daerah karena dibantu oleh *Zomato Apps* dalam memilih tempat kuliner. Mengutip dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna *Zomato*, bahwa pengguna mengharapkan semakin luasnya jangkauan dari penggunaan *Zomato Apps*, dan akan lebih baik jika membuka area baru di kota-kota lain untuk pengguna *Zomato*. Berikut hasil wawancara dengan pengguna *Zomato Apps* tersebut.

“Kan seharusnya ya semakin luas ya tadi, kalau buka diluar kota juga lebih baik kan buat *Zomato*, apalagi memang saya juga *prefer* ke *Zomato*, kalau misalnya seperti saya yang berkuliah di Malang dan saya butuh rekomendasi dari *Zomato...*”(wawancara dengan Salman Alfarisi salah satu pengguna *Zomato Apps* pada Sabtu, 27 Mei 2017).

Mengutip dari hasil wawancara dengan pengguna *Zomato Apps*, bahwa penggunaan *Zomato* diperlukan di kota-kota lain, dikarenakan informasi yang didapatkan pengguna dari sumber lain seperti *blogspot* dirasa tidak terpercaya. Berikut hasil wawancara dengan pengguna *Zomato Apps* dalam membahas hal tersebut.

“Perlu, perlu sekali, karena terbatas ya cuma ada di 3 kota saja di Indonesia, dan itu sangat berguna sekali kalau menurut saya. Kafe-kafekan banyak juga di kota-kota lain dan mereka juga pasti sebelum ke suatu tempat sebaiknya *review* tempatnya di *google*, namun ketika tidak ada *Zomato* ya mereka cuman meelihat di *blogspot-blogspot* yang menurut saya kurang terpercaya, bisa jadi *blogspot* tersebut dari pihak restorannya, jadi menurut saya perlu ada di kota lain” (wawancara dengan Daffa salah satu pengguna *Zomato Apps* pada Sabtu, 27 Mei 2017).

Zomato sudah memiliki rencana untuk melakukan perluasan wilayah ke berbagai daerah di Indonesia, sehingga penggunaan *Zomato Apps* dan *Zomato For Business* dapat di nikmati oleh para penggunanya di berbagai daerah di Indonesia.



Gambar. 10 Berita Rencana Perluasan Operasional Zomato Di Indonesia

Sumber : dailysocial.id

Zomato diharapkan dapat digunakan di kota-kota selain Jakarta, Bandung dan Bali, dikarenakan informasi-informasi yang dimiliki Zomato didukung dengan fitur-fitur yang lengkap, sehingga para penggunanya diberikan kemudahan dalam menemukan tempat untuk kuliner yang sesuai dengan keinginan pengguna. Zomato memberikan kemudahan dengan memberikan informasi tempat kuliner atau tempat bersantai yang dikelompokkan sesuai waktu, *review* restoran atau kafe, *rating* dari tempat kuliner,

foto, menu, harga, dll. Informasi-informasi dari Zomato tersebut dirasa lengkap oleh pengguna Zomato dalam membantu dalam mencari tempat untuk berkuliner. Berikut hasil wawancara dengan pengguna Zomato Apps dalam membahas informasi-informasi lengkap yang diberikan Zomato.

“...sejauh ini mereka memberikan informasi yang lengkap mengenai tempat makan, tempat untuk berkumpul dengan teman, semuanya, dari waktu makan seperti *dinner* mau kafe atau tempat berkumpul apa semuanya ada, selain itu juga bisa melihat *review* atau ulasan dari orang juga, terdapat *rating*-nya atau nilai dari masing-masing tempat makan juga, foto bahkan menu, harga, lengkap untuk informasinya, sejauh ini Zomato memberikan informasi yang paling lengkap ya, maksudnya terlengkap untuk mencari informasi mengenai tempat makan dan lainnya ...”(wawancara dengan Selena pengguna Zomato Apps pada Rabu 31 Mei 2017).

Pengguna Zomato diberikan banyak pilihan dan dibantu dengan fitur-fitur dan informasi yang ada dalam Zomato Apps untuk memilih tempat kuliner. Penggunaan Zomato informasi yang biasa digunakan oleh para pengguna ialah *rating* dan *review* dari sebuah restoran atau kafe, dikarenakan *rating* yang terdapat pada sebuah restoran atau kafe berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh para pengunjung dari tempat kuliner tersebut, yang dimana pengalaman tersebut dituliskan pada kolom *review* yang telah disediakan oleh pihak Zomato untuk para penggunanya. Semakin banyak *review* yang diberikan oleh para pengguna, maka akan semakin bagus *rating* restoran atau kafe tersebut, tetapi diseimbangi dengan pelayanan, makanan dan tempat yang bagus. *Rating* dan *review* menjadi salah satu pendukung dalam memilih tempat untuk berkuliner. Mengutip dari hasil wawancara dengan *top reviewer* Zomato Apps bahwa

pengguna biasanya melihat restoran dari *rating*-nya, karena semakin bagus *rating* sebuah restoran pengguna akan tertarik untuk datang ke tempat kuliner tersebut dan *rating* yang bagus dikarenakan *review* yang banyak. Berikut hasil wawancara dengan *top reviewer* dalam *Zomato Apps*.

“...karena, biasanya kalau orang melihat *Zomato* itu dari *rating* atau nilai restoran yang diberikan pengunjung mereka, kalau nilai mereka bagus itu pasti orang akan tertarik untuk datang ke tempat makan tersebut, kedua karena banyak yang memberikan *review*. Jadi semakin tinggi *rating* maka akan semakin membuat orang tertarik, dan akan semakin banyak yang memberikan *review*, dengan melihat *review* dari orang pun kamu akan tahu, kayak misalnya makanan yang di rekomendasikan apa saja? Jadi misalnya lihat dari beberapa orang, seperti nya makanan yang disebut makanan ini terus, oh kemungkinan makanannya yang disebut ini enak...”(wawancara dengan Andrika *top reviewer* di *Zomato apps* pada Selasa, 9 Mei 2017).

Nilai yang diberikan kepada sebuah restoran atau kafe merupakan penilaian yang diberikan oleh para pengunjung berdasarkan pengalaman mereka selama berada di tempat kuliner tersebut, yang mereka ceritakan dalam kolom *review* atau ulasan yang disediakan oleh *Zomato*. Oleh sebab itu, penggunaan *Zomato Apps* ini akan dirasakan dampak positifnya jika para pebisnis kuliner memberikan pelayanan dan makanan yang baik, sehingga para pengunjung mendapatkan pengalaman berkuliner yang baik dan memberikan penilaian yang baik juga terhadap tempat kuliner yang mereka kelola. Mengutip dari hasil wawancara dengan manajer kafe *Trafique coffee*, yang mengatakan bahwa penggunaan aplikasi *Zomato* ini berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh tempat kuliner kepada para pengunjung atau pelanggannya. Kutipan tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara dengan manajer kafe *Trafique coffee* berikut.

“...Sebenarnya memaksimalkan penggunaannya dengan memaksimalkan yang ada di internal kafe ya, seperti pelayanan diperbaiki, produknya diperbaiki. Intinya pelayanan dan produk dimaksimalkan, karena dengan memaksimalkan hal tersebut, orang dengan sendirinya akan memberikan yang bagus juga...”(wawancara dengan Bintang manajer Trafique *Coffee* yang menggunakan *Zomato Apps* Senin, 10 Juli 2017).

Nilai dan ulasan yang di dapat sebuah restoran merupakan hasil dari pelayanan dan produk yang diberikan kepada pelanggan restoran tersebut. Nilai dan ulasan tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi atas pelayanan dan produk yang diberikan, selain itu nilai dan ulasan juga menjadi salah satu pendukung pengguna *Zomato* dalam memilih tempat berkuliner, sehingga pebisnis kuliner harus memperhatikan pelayanan dan produk yang mereka berikan, sehingga nilai dan ulasan yang mereka terima baik dan dapat mendukung bisnis kuliner mereka. Aplikasi *Zomato* memberikan informasi nilai dan ulasan dari sebuah restoran untuk dijadikan informasi kepada para penggunanya, selain nilai dan ulasan, aplikasi *Zomato* juga memberikan informasi kepada penggunanya yang berupa menu yang disertai harga, *Top Reviewer* di aplikasi *Zomato* mengurutkan informasi-informasi yang mendukung para pengguna dalam memilih lokasi berkuliner. Pembahasan mengenai hal tersebut dapat terlihat dalam hasil wawancara berikut.

“Informasi yang mendukung dalam pemilihan tempat kuliner itu, yang pertama menu yang diberikan *Zomato*, karena dari menu kita dapat melihat harga dari makanan dan minuman yang disediakan oleh restoran, mahal atau tidaknya, kemudian nilai dan ulasan yang diberikan para pengunjung kepada sebuah restoran, dari nilai dan ulasan kita dapat melihat apa saja kelebihan yang dimiliki sebuah restoran, dari makanan dan minuman yang mereka sediakan, pelayanan yang mereka berikan, menu yang enak apa saja dari restoran tersebut, semua berdasarkan dari pengalaman pengunjungnya mereka, dan khususnya untuk para *top reviewer* karena mereka salah satu yang di percaya dari pengguna *Zomato*, karena pendapat

mereka jujur...”(wawancara dengan Andrika *top reviewer* di *Zomato apps* pada Selasa, 9 Mei 2017).

Menu yang disediakan *Zomato* merupakan salah satu informasi pendukung dalam memilih tempat kuliner, karena para pengguna dapat melihat harga-harga dari makanan dan minuman yang disediakan oleh restoran. Informasi yang mendukung pemilihan lokasi kuliner selain menu yaitu nilai dan ulasan, yang dimana para pengguna mendapatkan informasi yang lebih jelas dari restoran, seperti makanan yang direkomendasikan para pengunjung, pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung, kondisi tempat, dll. Informasi tersebut dapat mendukung pemilihan lokasi untuk berkuliner, dikarenakan informasi tersebut menjelaskan dengan jelas mengenai sebuah restoran akan memberikan pengalaman yang baik atau tidak ketika sedang berkuliner di restoran tersebut.

Informasi menu yang disediakan *Zomato* menjadi salah satu pendukung para penggunanya dalam memilih tempat kuliner, selain itu terdapat informasi pendukung yang diberikan *Zomato* yaitu informasi *map* atau informasi letak lokasi restoran yang ada di halaman setiap restoran. Informasi *map* yang disediakan *Zomato* berfungsi sebagai informasi tambahan, dimana informasi ini dimanfaatkan oleh pengguna untuk melihat posisi pasti dari sebuah restoran, pengguna dapat melihat jarak dan daerah tempat restora itu berada, sehingga informasi ini dapat dikatakan cukup penting bagi para pengguna. Kedua informasi tersebut merupakan informasi yang penting bagi para pengguna, akan tetapi terdapat ketidak relevan pada kedua informasi ini, informasi

menu yang terdapat dalam halaman restoran tidak ter-*update*, menu baru dari restoran terkadang terlambat dalam penampilannya, sehingga informasi menu yang di dapat pengguna terkadang informasi yang belum diperbarui, selain itu informasi *map* yang terdapat dalam halaman restoran terkadang tidak mengenai titik pasti letak restoran. Pembahasan tersebut dapat terlihat dalam hasil wawancara dengan *top reviewer* aplikasi Zomato berikut.

“Menu yang mereka sediakan terkadang ada yang tidak diperbarui, sehingga yang ditampilkan dalam aplikasi terkadang menu lama dari restoran, selain itu peta yang mereka sediakan masih banyak yang tidak sesuai dengan posisi tepat di tempat restoran...”(wawancara dengan Andrika *top reviewer* di Zomato *apps* pada Selasa, 9 Mei 2017).

Cukup disayangkan jika informasi seperti menu yang diberikan kepada pengguna tidak diperbarui, dikarenakan menu tersebut menjadi salah satu pendukung para pengguna dalam memilih tempat untuk berkuliner. Terdapat informasi selain menu yang digunakan pengguna sebagai informasi tambahan berupa peta, yang digunakan sebagai petunjuk arah untuk dapat mencapai restoran yang menjadi tujuan pengguna, namun dengan tidak tepatnya posisi yang diberikan dalam peta, hal tersebut akan membuat para pengguna mencari kembali posisi yang tepat dari restoran tersebut dalam artian pengguna akan mencari informasi lain yang benar. Informasi yang didapatkan dalam penggunaan sistem informasi sudah seharusnya relevan, dan dapat membantu penggunaanya dalam mengambil tindakan.

Melihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber, peneliti mengambil kesimpulan bahwa bentuk dukungan yang diberikan aplikasi

Zomato dalam membantu pengguna dalam memilih tempat kuliner adalah informasi-informasi yang disediakan oleh pihak Zomato, yaitu menu dan nilai yang disertai ulasan yang diberikan pengunjung selama berada di sebuah restoran. Informasi-informasi tersebut dimanfaatkan oleh para pengguna untuk mendapatkan gambaran ketika berada di tempat kuliner, selain itu informasi-informasi tersebut dimanfaatkan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan, makanan atau minuman apa saja yang disediakan, makanan dan minuman yang direkomendasikan ketika berada di restoran tersebut dan informasi lainnya. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan narasumber, informasi yang mendukung pengguna dalam memilih tempat berkuliner terpengaruh dengan hal-hal yang diberikan oleh restoran kepada para pelanggannya, seperti pelayanan yang diberikan, makanan dan minuman yang diberikan kepada pelanggan, harga sebuah produk yang disediakan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak, suasana restoran nyaman atau tidak, dan hal lainnya, namun, disayangkan masih terdapat kekurangan dalam informasi yang diberikan, terutama dalam informasi menu yang menjadi salah satu pendukung dalam memilih tempat kuliner, menu yang diberikan Zomato terkadang belum diperbarui, sehingga pengguna tidak mengetahui menu baru yang disediakan restoran, yang mungkin dapat menarik perhatian para pengguna untuk datang.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Gambaran penggunaan aplikasi bisnis kuliner berbasis informasi

Penggunaan *Zomato Apps* oleh pengguna *Zomato* dan para pebisnis kuliner merupakan salah satu bentuk pemanfaatan sistem informasi, yang dimana terdapat kombinasi antara manusia atau pengguna *Zomato Apps*, pebisnis kuliner dan pihak *Zomato*, selain itu terdapat perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data dan kebijakan (O'Brien & Marakas, 2010: 4). Sesuai dengan teori yang dikemukakan O'Brien (2003: 11) yaitu bahwa terdapat lima sumber dalam sistem informasi yaitu *People Resources*, *Hardware Resources*, *Software Resources*, *Data Resources*, dan *Network Resources*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *Zomato Apps* ini, *people resources* terdapat pada pengguna *Zomato*, dan para pebisnis kuliner itu sendiri, selain itu pihak *Zomato* sebagai spesialis pengoperasian sistem informasi, selain itu *hardware* terdapat pada *mobile phone* dan komputer yang digunakan oleh pengguna, pebisnis kuliner dan pihak *Zomato*, kemudian *software resource* yang berupa aplikasi *Zomato* itu sendiri, *data resource* merupakan informasi-informasi atau data-data yang di ambil dari restoran yang kemudian di olah oleh pihak *Zomato* untuk dijadikan informasi yang akan dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi *Zomato*, dan terakhir *network resources* yang berupa penggunaan internet dan teknologi jaringan komunikasi lainnya, dengan ketersediaan sumber dalam sistem informasi tersebut, informasi mengenai wisata kuliner atau tempat kuliner menjadi mudah untuk didapatkan.

Pada pemanfaatan aplikasi Zomato ini peneliti menemukan bahwa terdapat proses *input data* yang dilakukan untuk dapat menggunakan aplikasi Zomato ini, untuk pengguna proses *input data* terdapat ketika melakukan registrasi dengan menggunakan *e-mail* atau akun *facebook* yang dimiliki oleh pengguna, kemudian di proses oleh pihak Zomato dengan melakukan verifikasi akun melalui *e-mail*, kemudian dilanjutkan dengan *output data* yang dimana pengguna dapat melakukan *review* atau mengulas restoran dan memberikan penilaian kepada restoran yang sudah dikunjungi atau hanya sekedar melihat informasi yang disediakan Zomato untuk mencari referensi sebelum mengambil keputusan untuk memilih sebuah restoran untuk dikunjungi. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan Laudon (2015) bahwa terdapat tiga kegiatan dalam sistem informasi untuk dapat membantu pengambilan keputusan yang berupa *Input data*, *Processing data*, dan *Output data*. Ketiga kegiatan yang ada dalam pemanfaatan sistem informasi juga dilakukan oleh pihak pebisnis restoran, namun proses yang dilakukan hanya melakukan *input data*, yang kemudian dilanjutkan dengan *processing* dan *output data* yang dilakukan oleh pihak Zomto.

Pebisnis kuliner tidak hanya menggunakan *Zomato Apps*, tetapi juga menggunakan aplikasi lain yang disediakan Zomato yaitu *Zomato For Business*, yang dimana aplikasi ini digunakan dan memiliki fungsi untuk mengontrol informasi-informasi yang tampil di halaman restoran mereka. *Zomato For Business* selain memberikan fasilitas untuk dapat mengontrol informasi-informasi yang ada dalam halaman restoran yang tampil di aplikasi Zomato, *Zomato for business* juga memberikan laporan-laporan untuk membantu manajemen restoran, namun untuk mendapatkan laporan-laporan yang

lengkap, pihak restoran harus terlebih dahulu membeli slot iklan yang disediakan. Teori Tantra (2012: 2) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi secara terorganisir dapat melakukan penyimpanan, pengelolaan, mengontrol dan mendapatkan laporan dalam penggunaannya sehingga pihak restoran dapat memanfaatkan laporan tersebut untuk dapat mencapai tujuan yang sesuai dengan hasil penelitian ini.

Menanggapi permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam penggunaan aplikasi Zomato dan *Zomato for business* yang dimana menurut peneliti bahwa diperlukan adanya komunikasi dari dua belah pihak terutama pihak Zomato untuk melakukan pemberitahuan kepada pihak restoran atau kafe dalam penampilan tempat kuliner mereka di aplikasi Zomato, sehingga pemilik restoran dapat melihat peluang yang terdapat dalam aplikasi Zomato, dan pihak Zomato dapat menawarkan produk-produk yang dimiliki kepada pihak restoran, sehingga saling memberikan peluang diantara dua pihak. Demi adanya komunikasi yang baik antara kedua pihak, sebaiknya intensitas laporan yang diberikan Zomato kepada pihak restoran sebaiknya sedikit di tambahkan, walaupun kepada bisnis kuliner yang tidak menggunakan program iklan yang disediakan Zomato, selain laporan yang diberikan Zomato dapat membantu pihak restoran, laporan yang rutin dapat menjadi bentuk dukungan Zomato dalam mendukung pebisnis kuliner dalam mengembangkan bisnis kulinernya, karena pebisnis kuliner menjadi tahu tindakan apa yang harus di ambil dalam mengembangkan bisnisnya.

2. Kekuatan dan kelemahan aplikasi kuliner berbasis sistem informasi dalam mendukung bisnis

Kekuatan yang dimiliki aplikasi Zomato salah satunya terdapat dalam informasi yang dimanfaatkan oleh para pengguna Zomato, sesuai dengan komitmen yang dipegang oleh pihak Zomato, yang dimana informasi yang diberikan oleh Zomato kepada penggunanya berkualitas dalam artian lengkap. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Davis (1984: 28) bahwa informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya sehingga dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan pada waktu-waktu yang tepat ketika informasi tersebut dibutuhkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh Zomato kepada penggunanya lengkap dan informasi yang disediakan Zomato menyesuaikan dengan waktu-waktu pengguna dalam kondisi membutuhkan informasi yang disediakan Zomato tersebut dalam aplikasi Zomato, informasi yang diberikan Zomato akurat karena pihak Zomato melakukan verifikasi langsung ke tempat restoran yang akan tampil di aplikasi Zomato untuk melakukan validasi, selain akurat informasi yang diberikan kepada pengguna Zomato juga relevan, dan informasi yang disediakan Zomato dapat dimanfaatkan kapan saja sesuai dengan kebutuhan pengguna Zomato.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kroenke dan Boyle (2017: 54-55) yang menyatakan bahwa karakteristik dari informasi yang berkualitas adalah akurat, dimana informasi yang baik berdasarkan data yang akurat, dapat dipastikan kebenarannya dan lengkap dalam penyajiannya, selain itu informasi yang berkualitas harus relevan bagi penggunanya, dan informasi yang berkualitas harus

tersedia sesuai dengan waktu yang dibutuhkan untuk penggunaannya. Karena kualitas informasi yang diberikan dan lengkapnya informasi yang disediakan Zomato untuk digunakan atau dimanfaatkan penggunaannya, sehingga Zomato mendapatkan kepercayaan dari para penggunaannya untuk mendapatkan informasi restoran atau kafe yang sedang dibutuhkan oleh para penggunaannya. Pengguna Zomato memberikan kepercayaan mereka karena informasi yang diberikan kepada pengguna mereka, selain pengguna, para pebisnis kuliner juga memberikan kepercayaan mereka karena Zomato ahli atau profesional dalam bidang mereka dan membantu dalam manajemen restoran mereka dengan *Zomato For Business* yang memberikan berbagai fitur-fitur dan laporan-laporan yang disediakan oleh Zomato untuk membantu manajemen yang berjalan pada sebuah restoran atau kafe, sehingga pihak restoran atau kafe dapat mengetahui tindakan yang akan di ambil oleh pihaknya dalam mengembangkan bisnis kuliner yang mereka kelola.

Sesuai dengan riset Costabile (dalam Suhardi, 2006: 51-52) bahwa kepercayaan merupakan sebuah sudut pandang yang diberikan konsumen yang berdasarkan kepada pengalaman yang dimiliki, terpenuhinya kebutuhan yang sesuai dengan harapan dan menimbulkan sebuah kepuasan yang membentuk persepsi positif, sesuai dengan hasil dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh O'Brien (2003: 10) yang menyatakan bahwa terdapat 3 peran penting dan utama dalam penggunaan atau pemanfaatan sistem informasi, bahwa penggunaan sistem informasi dapat mendukung dalam proses dan operasi bisnis, selain itu pemanfaatan sistem informasi dapat mendukung dalam pengambilan keputusan sebuah

organisasi (restoran atau kafe) yang dilakukan oleh manajer, dan yang terakhir adalah penggunaan sebuah sistem informasi dapat mendukung berbagai strategi-strategi untuk menunjukkan keunggulan kompetitif.

Informasi yang berkualitas dalam aplikasi kuliner seperti Zomato dapat membantu para wisatawan mendapatkan gambaran bagaimana wisata kuliner di daerah yang menjadi tempat tujuan mereka dan dapat mengetahui tempat kuliner yang dapat memberikan pengalaman kuliner yang bagus ketika berada di daerah atau destinasi wisata yang mereka kunjungi, selain itu dengan aplikasi pendukung manajemen restoran atau kafe seperti aplikasi *Zomato For Business* dapat mendukung dalam meningkatkan kualitas dari wisata kuliner suatu daerah, karena pebisnis kuliner dapat melihat seperti apa produk kuliner yang wisatawan suka dan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sudah baik atau belum, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi sebuah tempat wisata kuliner untuk meningkatkan kualitasnya.

Menanggapi berbagai kelemahan yang masih terdapat dalam pemanfaatan aplikasi Zomato dan *Zomato For Business*, menurut peneliti bahwa sebaiknya pihak Zomato atau pihak restoran memperbarui informasi ketika ada informasi baru terutama pada informasi-informasi penting seperti menu yang terdapat pada restoran atau kafe, sehingga para pengguna dapat merasakan hal baru atau mendapatkan pengalaman baru di restoran atau kafe yang dituju. Pihak Zomato sebaiknya membenahi fitur yang disediakan kepada pengguna untuk dapat menghubungi langsung pihak restoran, yang dimana masih banyak telepon masuk ketika jam *non-operasional*, perlu dibenahi

sehingga laporan *potential lost sales* yang dihitung dari hasil *unanswer call* yang diberikan kepada pihak restoran dapat lebih relevan.

Tabel 4.1 Kekuatan dan Kelemahan Aplikasi Zomato

KEKUATAN	KELEMAHAN
Informasi yang berkualitas	Informasi yang jarang diperbarui
Kepercayaan dari pengguna	Fitur yang belum dibenahi
Mendukung manajemen tempat kuliner	-
Meningkatkan kualitas wisata kuliner	-

Sumber : Olahan Peneliti

3. Aplikasi bisnis kuliner berbasis informasi dalam mendukung pengambilan keputusan pemilihan lokasi wisata kuliner

Penggunaan Zomato disayangkan hanya terdapat dalam 3 kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, dan Bali. Sangat disayangkan pemerintah masih belum bisa melihat potensi besar dalam pemanfaatan aplikasi berbasis kuliner ini untuk mendukung pariwisata terutama kuliner di daerah-daerah yang ada di Indonesia. Pada aplikasi Zomato terdapat berbagai informasi tempat-tempat kuliner yang lengkap seperti menu, harga, penilaian dan ulasan pengunjung, alamat, foto, dll, sesuai dengan kebutuhan dari wisatawan, yang dimana informasi dan harga merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pemerintah dalam pengembangan pariwisata. Sesuai dengan pembahasan tersebut dalam teori yang dikemukakan oleh Yoeti (1987: 2-3) yang menyatakan bahwa informasi mengenai pemasaran pariwisata

perlu dipublikasikan atau di promosikan sehingga para wisatawan dapat cepat dalam mengambil keputusan. Bukan hanya menjadi sesuatu hal yang harus diperhatikan dalam pengembangan pariwisata, dalam destinasi pariwisata juga terdapat elemen harga yang dimana dibutuhkan oleh para wisatawan. Pembahasan tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pitana (2009) yang menyatakan bahwa wisatawan harus mengetahui seluruh jumlah dari biaya-biaya produk dan pelayanan yang dikonsumsi selama berada di destinasi wisata yang sedang mereka kunjungi.

Zomato memberikan informasi-informasi lengkap dari berbagai restoran yang berbagai macam, seperti penilaian dan ulasan yang diberikan oleh pengguna yang sudah berkunjung, sehingga pengguna dapat mengetahui bagaimana kondisi dari restoran nyaman atau tidak, makanan dan minuman yang disediakan enak atau tidak, menu yang di rekomendasikan apa saja, selain itu disediakan informasi menu, lokasi restoran, foto, map lokasi yang dapat menjadi navigasi untuk menuju ketempat restoran, tersedia nomor telepon untuk melakukan reservasi, dll. Informasi-informasi tersebut mendukung dalam pemilihan tempat untuk berkuliner. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang di ungkapkan Pride *et al* (2014: 193-194) yang menyatakan bahwa Sistem informasi berisi hal-hal penting seputar orang penting, lokasi atau denah tempat dan hal-hal penting lainnya seputar organisasi(restoran).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan Hasan (2002: 27) yang dimana terdapat proses dalam pengambilan keputusan yang berupa pengenalan akan kebutuhan individu, seperti para pengguna yang sudah memiliki keinginan terdahulu

mau makan-makanan apa sebelum mencari informasi di aplikasi Zomato, kemudian dilanjutkan dengan pencarian informasi dan akan melakukan pencarian lebih jika sudah tertarik pada sesuatu hal, pengguna Zomato mencari informasi mengenai restoran yang ingin dituju, tetapi Zomato memberikan pilihan lain yang mungkin lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, kemudian dilanjutkan dengan evaluasi, dimana evaluasi ini pengguna Zomato melihat penilaian dan ulasan yang diberikan pengunjung pada sebuah restoran, kemudian dilanjutkan dengan pengambilan keputusan, yang dimana pengguna sudah mengetahui tempat kuliner yang akan dikunjungi untuk menikmati makanannya. Bentuk dukungan dalam pemilihan lokasi wisata kuliner yang diberikan oleh pihak Zomato dalam aplikasi Zomato adalah informasi-informasi yang berkualitas, yang memudahkan para pengguna untuk memilih lokasi wisata kuliner.