

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Café 2:33 AM Coffee and Roastery**

Café 2:33 AM Coffee and Roastery sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner, khususnya minuman kopi dan menjual berbagai macam biji kopi. Kedai kopi ini resmi beroperasi pada tanggal 1 Agustus 2019. Café 2.3am Coffee and Roastery didirikan oleh Wisnu Widayat, ia memiliki minat dan hobi tentang kopi, sehingga Café 2.33am Coffee and Roastery didirikan untuk menyalurkan hobi ia sendiri. Café 2.33am Coffee and Roastery terletak di Ruko Golden 8, blok I No 12, Pakulonan Barat, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang.

Terdapat 29 menu minuman yang ada di Café 2:33 AM Coffee and Roastery dibagi menjadi 2 kategori yaitu *coffee* dan *non coffee*. Kategori menu *coffee* diantaranya adalah *espresso*, *americano*, *cappuccino*, *caramel latte*, *hazelnut latte*, *pandan latte*, *butterscotch latte*, *dawet latte*, *v60*, *japanesse*, *wave*, *french press*, *aeropress*, *spyhon*, kopi Vietnam, kopi arek-arek, dan kopi tubruk. Sedangkan untuk *non coffee* diantaranya adalah *black tea*, *flavour tea*, *earl grey milk tea*, *thai milk tea*, *green tea latte*, *chocolate latte*, *taro latte*, *rum regal latte*, *butterbeer frappucino*, *oreo frappucino*, *pumpkin spice frappucino*, *chocolate frappucino*, *lime pop*, *strawbeery jammies pop*, *melon pop*, dan kopi *pop*.

#### **2.2 Menu**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Menu adalah daftar atau rangkaian jenis makanan dan minuman yang tersedia dan dapat dihidangkan”.

Dalam arti lain (Sudiara, 2000), menu adalah daftar makanan dan minuman yang dilengkapi dengan harga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Adrian (2021) bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi penentu pengambilan keputusan pelanggan dalam memilih menu minuman, beberapa diantaranya adalah harga, rasa manis, rasa pahit, rasa asam, dan kadar susu.

### **2.3 Sistem Pendukung Keputusan**

Sistem pendukung keputusan adalah bagian dari sistem informasi berbasis komputer yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dapat juga dikatakan sebagai sistem komputer yang mengolah data menjadi informasi untuk mengambil keputusan dari masalah semi terstruktur yang spesifik (Pertiwi, dkk., 2019).

Menurut Nofriansyah (2014), sistem pendukung keputusan memiliki 6 kateistik yaitu:

1. Membantu pengambilan keputusan suatu perusahaan.
2. Adanya *interface* manusia/mesin dimana manusia (*user*) tetap memegang kontrol proses pengambilan keputusan.
3. Mendukung pengambilan keputusan untuk membahas masalah terstruktur, semi terstruktur serta mendukung beberapa keputusan yang saling berinteraksi.
4. Memiliki kapasistas dialog untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan.

5. Memiliki subsistem yang terintegrasi sedemikian rupa sehingga dapat berfungsi sebagai kesatuan sistem.
6. Memiliki dua komponen utama yaitu data dan model.

#### 2.4 Simple Additive Weighting

Menurut Nofriansyah (2014), metode *Simple Additive Weighting* merupakan metode yang banyak digunakan dalam pengambilan keputusan yang memiliki banyak atribut. Metode *Simple Additive Weighting* membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang didapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada.

Adapun langkah penyelesaian suatu masalah menggunakan metode *Simple Additive Weighting* yaitu (Hidayat, 2017):

1. Menetapkan kriteria-kriteria yang akan dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan yaitu  $C_i$ .
2. Menentukan nilai bobot sebagai  $W$  untuk masing-masing kriteria.
3. Menentukan rating kecocokan setiap alternatif pada setiap kriteria.
4. Membuat matriks keputusan berdasarkan kriteria ( $C_i$ ), kemudian melakukan normalisasi matriks berdasarkan persamaan yang disesuaikan dengan jenis atribut (atribut keuntungan ataupun atribut biaya) sehingga diperoleh matriks ternormalisasi  $R$ .

$$r_{ij} \begin{cases} \frac{x_{ij}}{\max x_{ij}} \\ \frac{\min x_{ij}}{x_{ij}} \end{cases} \dots(2.1)$$

Penggunaan rumus dengan nilai max digunakan jika nilai j merupakan atribut keuntungan (*benefit*), sedangkan penggunaan rumus dengan nilai min digunakan jika nilai j merupakan atribut biaya (*cost*).

Keterangan:

$r_{ij}$  = rating kinerja yang ternormalisasi.

$x_{ij}$  = nilai atribut yang dimiliki kriteria.

$\max x_{ij}$  = nilai terbesar dari kriteria.

$\min x_{ij}$  = nilai terkecil dari kriteria.

*benefit* = jika nilai terbesar adalah terbaik.

*cost* = jika nilai terkecil adalah terbaik.

4. Hasil akhir diperoleh dari perangkungan yaitu penjumlahan dan perkalian matriks ternormalisasi R dengan vector bobot sehingga diperoleh nilai terbesar yang dipilih sebagai alternatif yang terbaik sebagai solusi.

$$V_i = \sum_{j=1}^n W_j r_{ij} \quad \dots(2.2)$$

Keterangan:

$V_i$  = nilai akhir alternatif.

$W_j$  = nilai bobot dari setiap kriteria yang sudah ditentukan.

$r_{ij}$  = nilai rating kinerja ternormalisasi.

## 2.5 Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan keinginan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem informasi. Technology Acceptance Model menyediakan sebuah basis teori

untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna pada sebuah organisasi (Davis, 1989). Repetisi Technology Acceptance Model terdiri dari 5 komponen variable yaitu perceived ease of use (kemudahan penggunaan), perceived usefulness (kegunaan penggunaan), attitude toward using (sikap terhadap pengaplikasian), dan behavioral intention of use (perilaku keinginan untuk menggunakan) (Widodo, dkk., 2018).

## **2.6 Skala Likert**

Skala likert adalah skala untuk mengukur suatu sikap, pendapat, dan persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang penelitian (Sugiyono, 2012). Dalam skala likert terdapat dua bentuk pertanyaan yaitu pertanyaan positif yang mengukur skala positif dengan skor dari 5, 4, 3, 2, dan 1. Sedangkan bentuk pertanyaan negatif digunakan untuk mengukur skala negatif yang diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 (Pranatawijaya, dkk., 2019).

Menurut Budiaji (2013) skala likert merupakan skala yang paling mudah digunakan dibandingkan dengan skala guttman dan skala thrustone. Skala likert menggunakan beberapa pertanyaan dalam mengukur perilaku individu dengan memberikan pilihan jawaban pada setiap pertanyaan, yaitu sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.