

**LAPORAN PENELITIAN TERAPAN**  
**TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN**  
***ORDERING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**  
**KEPADA PELANGGAN: STUDI KASUS COZY COFFEE & RESTO**



**Disusun Oleh:**

**Fajar Arya Lukita**

**20211092**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL SARJANA TERAPAN**  
**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**  
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2024**

HALAMAN PENGESAHAN

TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN  
ORDERING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPADA PELANGGAN: STUDI KASUS COZY COFFEE & RESTO



Disusun oleh:

Fajar Arya Lukita

20211092

*Telah disetujui oleh dosen pembimbing*

Pada tanggal: 04 Oktober 2024

Dosen Pembimbing



(RR. Siti Muslikhah, SE., M. Sc)

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN  
LAPORAN PENELITIAN TERAPAN**

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan  
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,  
Universitas Islam Indonesia.

Nama : Fajar Arya Lukita  
No. Mahasiswa: 20211092  
Program Studi : Bisnis Digital

Yogyakarta, 25 Oktober 2024

Disahkan oleh:

Penguji 1: Rr Siti Muslikhan, S.E., M.Sc. (

Penguji 2: Tri Lestari WahyuningUtami, S.E., M.Sc. (



Mengetahui

Ketua Program Studi

Bisnis Digital



(Ariel Darmawan, SE., MM.)

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan penelitian terapan ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Karanganyar, 08 Oktober 2024

Penulis



Fajar Arya Lukita

## ABSTRAK

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan penting di berbagai sektor, termasuk industri kuliner. Cozy Coffee & Resto, sebuah restoran kafe, telah menerapkan digitalisasi menu dan sistem pemesanan (*ordering*) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Cozy Coffee & Resto. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengevaluasi bagaimana digitalisasi mempengaruhi efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan pengurangan waktu tunggu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi menu dan sistem pemesanan di Cozy Coffee & Resto secara signifikan meningkatkan pengalaman pelanggan. Penggunaan teknologi QR Code dan aplikasi digital mempermudah proses pemesanan, mempercepat waktu layanan, dan mengurangi kesalahan pesanan. Dengan demikian, digitalisasi terbukti menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di sektor restoran.

**Kata Kunci:** Transformasi digital, digitalisasi menu, sistem pemesanan, kualitas pelayanan, restoran, Cozy Coffee & Resto, QR Code, kepuasan pelanggan.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu & *Ordering* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan: Studi Kasus Cozy Coffee & Resto” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital di Program Studi Bisnis Digital, Universitas Islam Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua penulis, Ibu tercinta Narwi dan Bapak Sukamto, yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan terbaiknya tanpa henti.
2. Bapak Arief Darmawan, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Diploma 4 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, atas bimbingannya.
3. Ibu Rr. Siti Muslikhah, SE., M.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan tulus meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya, serta memberikan ilmu dan masukan yang sangat berarti selama proses

penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Pemilik dan staf Cozy Coffee & Resto, yang telah memberikan izin dan membantu proses penelitian di Cozy Coffee & Resto.
6. Beberapa pelanggan Cozy Coffee & Resto yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
7. Adik penulis, Brilian Kharisma Hapsari, yang selalu memberikan hiburan dan dukungan dalam segala hal.
8. Aurellia Andrawina, yang selalu memotivasi dan menemani penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini, serta berjuang bersama hingga menyelesaikan tahap sarjana.
9. Kepada seluruh teman angkatan 2020 Bisnis Digital, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaannya selama empat tahun menjalani perkuliahan di Universitas Islam Indonesia.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan berharap penelitian ini dapat bermanfaat serta menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

Karanganyar, 08 Oktober 2024

Fajar Arya Lukita

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN LAPORAN PENELITIAN TERAPAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1    Landasan Teori	7
2.1.1    Konsep Transformasi Digital	7
2.1.2    Digitalisasi	9
2.1.5    Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan	12
2.2    Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1    Jenis dan pendekatan penelitian	20
3.1.1    Jenis penelitian	20
3.1.2    Pendekatan penelitian	21
3.2    Lokasi penelitian dan waktu	21
3.3    Populasi dan Sampel	21
3.3.1    Populasi	21
3.3.2    Sampel	22
3.4    Tenik pengumpulan data	23
3.4.1    Wawancara	24
3.4.2    Observasi	24
3.4.3    Dokumentasi	24
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	26
4.1    Temuan Penelitian	27

4.1.1	Gambaran Umum terkait Cozy Coffee & Resto	27
4.1.2	Pemanfaatan Transformasi Digital Oleh Staf Dalam Proses Pelayanan	30
4.1.3	Penerapan Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu & Ordering pada Cozy Coffee & Resto	32
4.1.4	Pemahaman Pelanggan terhadap Penggunaan Transformasi Digital	38
4.1.5	Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan	39
4.2	Pembahasan Penelitian	41
4.2.1	Gambaran Umum terkait Cozy Coffee & Resto dan Pelayanan yang Diberikan terhadap Konsumen	41
4.2.2	Pemanfaatan Transformasi Digital Oleh Staf Dalam Proses Pelayanan	42
4.2.3	Penerapan Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu & Ordering pada Cozy Coffee & Resto	43
4.2.4	Pemahaman Pelanggan terhadap Penggunaan Transformasi Digital	44
4.2.5	Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	45



## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian</u>	23
<u>Tabel 4. 1 Daftar Responden Penelitian</u>	27

## DAFTAR GAMBAR

<u><b>Gambar 2. 1</b></u> Contoh QR Code	10
<u><b>Gambar 4. 1</b></u> Alur Pemesanan Sebelum Transformasi Digital	29
<u><b>Gambar 4. 2</b></u> Tampilan Awal Aplikasi POST	31
<u><b>Gambar 4. 3</b></u> Alur Pemesanan Setelah Transformasi Digital	34
<u><b>Gambar 4. 4</b></u> QR Code Menu Cozy Coffe & Resto	35
<u><b>Gambar 4. 5</b></u> Halaman Awal QR Code Menu Cozy Coffee & Resto	36
<u><b>Gambar 4. 6</b></u> Fitur Pemesanan Pelanggan pada QR Code Menu	37

## DAFTAR LAMPIRAN

<a href="#"><u>Lampiran 1 Surat Izin Penelitian</u></a>	52
<a href="#"><u>Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara di Cozy Coffee &amp; Resto</u></a>	53
<a href="#"><u>Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara</u></a>	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Presiden Jokowi telah mendorong penerapan transformasi digital di era industri 4.0 pada inti bisnis dan layanan perusahaan BUMN, BUMD, serta swasta. Digitalisasi usaha menjadi salah satu kunci penting untuk membangun bisnis yang berkelanjutan di era teknologi informasi. Dengan melakukan digitalisasi, bisnis dapat beradaptasi dan menjangkau pasar yang lebih luas (Susilawati, 2023).

Ketua Penyelenggara Digital Technology & Innovation Award 2023, Irnanda Laksanawan Ph.D, menyatakan bahwa saat ini adalah saat yang tepat untuk membuktikan bahwa implementasi transformasi digital dapat menjadi penyelamat ekonomi, bisnis, dan layanan masyarakat. Melalui transformasi digital, perusahaan bisa mendapatkan perspektif baru dalam mengelola bisnis, mengoptimalkan operasional, dan mengubah model bisnis menjadi lebih efisien (Darmawan, 2022).

Dalam beberapa tahun belakangan ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang sangat besar pada berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satunya adalah sektor industri kuliner, yang merupakan bagian vital dari industri pariwisata Restoran dan bar, sebagai elemen utama dalam sektor ini, telah mengalami transformasi yang cukup signifikan dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pengalaman

pelanggan dan efisiensi operasional mereka. Dalam konteks ini, pertumbuhan ekonomi dalam masyarakat

harus sejalan dengan kemajuan teknologi saat ini. Oleh karena itu, pemerintah telah memperluas ruang bisnis dan peluang wirausaha di Indonesia, dengan fokus pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM merupakan salah satu sektor yang memberikan sumber penghasilan bagi masyarakat, mendorong produktivitas yang lebih tinggi (Juliartana, 2024).

UMKM di Indonesia telah menjadi elemen penting dalam perekonomian nasional. Ini disebabkan oleh jumlah UMKM yang jauh lebih besar dibandingkan dengan usaha industri besar serta kemampuannya yang luar biasa dalam menyerap tenaga kerja. Selain itu, UMKM juga memiliki peran signifikan dalam mempercepat pemerataan pembangunan di berbagai wilayah (Yuli Rahmini Suci, 2008). Meskipun memiliki potensi yang sangat besar, UMKM menghadapi berbagai tantangan dalam hal pertumbuhan dan perkembangan. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Telkomsel terhadap 306 pelaku UMKM, tantangan utama yang dihadapi saat ini adalah masalah penawaran dan permintaan, diikuti dengan kesulitan dalam operasional bisnis (Maulana, 2024).

Pemerintah telah menyiapkan anggaran sebesar Rp 400 triliun untuk belanja produk UMKM dalam negeri dalam mendukung digitalisasi UMKM. Selain itu, pemerintah juga menjalankan berbagai program yang meliputi fasilitasi dan pendampingan UMKM. Ada tujuh sektor usaha yang menjadi prioritas dalam upaya digitalisasi ini, yaitu makanan dan minuman, pertanian, pedagang kaki lima, perikanan, warung, dan pesantren (Nadhifa, 2023).

Digitalisasi adalah kondisi di mana perubahan terjadi dengan sangat cepat dan terus meningkat. Hal ini memaksa masyarakat untuk berpikir dan bertindak

cepat, karena di era sekarang mereka yang tidak bertindak atau hanya menunggu akan tertinggal dan akhirnya hilang seiring waktu. Saat ini, segala keinginan masyarakat dapat diakses dengan mudah, kapan saja dan di mana saja. Keputusan dan tindakan sangat dipengaruhi oleh cara berpikir masyarakat. Untuk menghadapi digitalisasi, diperlukan strategi yang jelas. Strategi ini akan membantu untuk maju dan menentukan arah tujuan (Arianti *et al.*, 2019).

Banyak restoran kini memanfaatkan media sosial untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan visibilitas di kalangan target pasar yang semakin digital. Dengan mengadopsi teknologi ini, industri kuliner telah mengalami perubahan signifikan, menunjukkan bahwa integrasi teknologi yang cerdas dapat mendorong pertumbuhan bisnis dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Perkembangan teknologi dalam aplikasi mobile untuk transaksi online, terutama di sektor makanan dan minuman, telah meningkat pesat. Ini ditandai dengan semakin mudahnya memesan makanan dan minuman tanpa perlu mengunjungi atau mengantri di tempat kuliner (Erwin, 2024: 3).

Sistem pembayaran tanpa kontak dan teknologi QR Code untuk akses cepat ke menu telah menjadi bagian penting dari strategi bisnis mereka. Selain itu, beberapa restoran juga menggunakan platform media sosial untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan visibilitas mereka di antara target pasar yang semakin terhubung secara digital. Dengan adopsi teknologi ini, industri kuliner telah mengalami perkembangan yang menarik, menunjukkan bagaimana integrasi teknologi yang cerdas dapat mendorong pertumbuhan bisnis dan memperkaya pengalaman pelanggan secara keseluruhan (Arrofi *et al.*, 2023).

Salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di sektor kuliner yang menyadari pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi adalah Cozy Coffee & Resto. Namun, masalah muncul ketika pelanggan berkumpul di waktu yang sama, sering kali mengakibatkan kekurangan buku menu. Hal ini menambah waktu tunggu pelanggan untuk mendapatkan menu, yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelayanan di restoran atau kafe. Buku menu yang digunakan di Cozy Coffee & Resto adalah menu cetak, yang juga berpotensi menjadi sumber limbah kertas yang tidak ramah lingkungan, dan hal ini tentu mempengaruhi kualitas pelayanan di restoran.

Untuk mengatasi masalah ini, disediakan pendampingan dalam penggunaan teknologi kode QR untuk menu digital. Teknologi menu QR adalah sistem yang menggunakan kode QR (*Quick Response*) untuk mengakses informasi yang berisi tentang menu beserta dengan harganya. Dengan teknologi ini, pelanggan dapat memindai kode QR yang tercetak di meja atau menu menggunakan ponsel pintar mereka, yang kemudian mengarahkan mereka ke menu digital atau situs web berisi informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang ditawarkan, termasuk harga, dan foto dari makanan maupun minuman yang ada di Cozy Coffee & Resto.

Dengan pemahaman yang jelas tentang pentingnya digitalisasi teknologi melalui menu berbasis kode QR di Cozy Coffee & Resto, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul “Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu dan *Ordering*: Studi Kasus Cozy Coffee & Resto”. Penelitian ini akan menjelaskan langkah-langkah implementasi, manfaat yang diharapkan, serta

kendala yang mungkin dihadapi selama proses tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka di dapatkan rumusan masalah sebagai berikut: bagaimana sistem transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* yang dilakukan Cozy Coffee & Resto dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan?

### **1.3 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dibuat batasan penelitian agar peneliti tidak menyimpang dari tujuan. Batasan penelitian ini berfokus pada pengaruh transformasi digital melalui digitalisasi menu QR Code dan *ordering* terhadap efisiensi layanan dan pengalaman pelanggan di Cozy Coffee & Resto.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian terapan ini yaitu: untuk mengetahui transformasi digital yang dilakukan Cozy Coffee & Resto melalui digitalisasi menu dan *ordering* dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terapan ini yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Bagi akademisi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau gambaran mengenai penelitian yang akan datang yang terkait dengan transformasi digital di wilayah lain. Dapat meningkatkan wawasan tentang penerapan transformasi digital dengan QR Code dalam meningkatkan layanan di dalam perusahaan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran terhadap pelaku UMKM Cozy Coffee & Resto untuk mengimplementasikan strategi transformasi digital melalui pemanfaatan QR Code yang memuat informasi tentang menu dan layanan yang ditawarkan dalam rangka pemberian akses yang lebih cepat dan mudah terhadap pelanggan. Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan tepat sasaran, terutama dalam mengoptimalkan kegiatan pemasaran digital. Hal ini dapat membantu pemasaran dalam memahami perilaku dari konsumen, tren pasar, serta peluang yang dapat dimaksimalkan melalui berbagai platform digital untuk meningkatkan daya saing dan mencapai target bisnis yang diinginkan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

Kajian pustaka adalah suatu komponen yang penting dalam setiap penelitian yang dilakukan. Kajian pustaka berfungsi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai apa yang telah dibahas atau diteliti oleh penulis sebelumnya. Ini termasuk mengidentifikasi teori atau hipotesis yang menjadi dasar penelitian, serta memahami suatu permasalahan penelitian yang diajukan atau dipertanyakan. Kajian pustaka juga membantu dalam mengkaji dan membandingkan berbagai metode dan metodologi yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya, sehingga memberikan wawasan tentang pendekatan yang mungkin paling sesuai untuk penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, kajian pustaka juga berperan penting dalam mengidentifikasi celah atau kekurangan dalam penelitian sebelumnya, yang dapat menjadi dasar untuk penelitian baru (Wekke, 2019).

#### **2.1 Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan untuk mendukung tugas akhir. Beberapa hal yang menjadi tinjauan pustaka adalah konsep transformasi digital, digitalisasi, *Quick Response Code* (QR Code), diitalisasi menu berbasis *Quick Response* (QR) serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

##### **2.1.1 Konsep Transformasi Digital**

Kata transformasi didefinisikan sebagai sesuatu yang mengacu pada

sebuah proses perubahan atau peralihan. Transformasi adalah perubahan yang terjadi pada keadaan atau suatu hal. Selain itu, transformasi juga dapat diartikan sebagai bentuk perubahan baik dari segi bentuk, sifat, fungsi. Transformasi sendiri juga memiliki ciri ciri dengan ditandai adanya perubahan pada aspek penting dalam transformasi, selain itu juga ditandai dengan adanya konsep atau identitas yang menjadikan pedoman untuk melakukan transformasi. Transformasi juga bersifat historis, dimana dalam sebuah proses transformasi selalu digambarkan dengan adanya perubahan pada sebuah kondisi baik dalam situasi waktu dan kondisi tertentu (Widnyani *et al.*, 2021).

Menurut Laseau (1980: 120) transformasi diartikan dalam bentuk proses peralihan yang bertahap sampai pada tahap akhir, perubahan atau peralihan dilakukan dengan memberi respon terhadap pengaruh pada unsur internal dan eksternal yang mengarahkan pada kondisi sebelumnya dengan melewati proses melipat gandakan atau berangsur-angsur. Laseau juga memberikan beberapa kategori terkait transformasi yang diantaranya adalah

1. Transformasi yang bersifat tipologikal atau dalam bentuk geometri dengan komponen pembentuk dan fungsi ruang yang sama.
2. Transformasi bersifat gramatikal yang dilakukan dengan cara memutar, mencerminkan, menggeser dan lain lain.
3. Transformasi bersifat reversal dimana pada transformasi ini merupakan proses pembalikan citra pada figur objek yang dimana citra objek diubah menjadi sebaliknya.
4. Transformasi bersifat hormon atau dalam kata lain adalah kebebasan

dalam melakukan sebuah kegiatan.

### **2.1.2 Digitalisasi**

Digitalisasi dapat diartikan sebagai penerapan teknologi digital untuk pengembangan model bisnis baru dan memberikan inovasi yang baru sehingga mampu menghasilkan nilai yang berkesan. Sederhananya, digitalisasi adalah proses transisi dari teknologi analog menuju teknologi digital (Triana *et al.*, 2023).

Era digitalisasi muncul dengan berbagai fitur dan manfaat yang melimpah. Banyak manfaat yang didapatkan dan terbantu dengan adanya digitalisasi. Karenanya semua serba beralih ke era digital yang menjadikan semua menjadi online. Digitalisasi juga merupakan proses transformasi atau peralihan media dari yang awalnya berawal dari media cetak, audio visual sekarang beralih menjadi digital. Selain itu, digitalisasi juga diartikan sebagai pengelolaan dokumen tercetak menjadi dokumen elektronik, yang dimana juga diartikan sebagai bentuk atau proses dalam mengubah informasi menjadi bentuk digital (Raza *et al.*, 2020).

Digitalisasi adalah konvergensi produk dan proses aplikasi informasi yang tepat melakukan berbagai fungsi audio visual dan komputasi. Perkembangan teknologi komunikasi yang konvergen merupakan proses konvergensi dari semua proses perubahan media massa. Media sangat berkaitan erat dengan teori digital. Adapun karakteristik digital diantaranya adalah (1) *Numerik representasi*, (2) *Modularitas*, (3) *Otomatisasi*, (4) *Variabilitas*, (5)

*Transcoding*. Sistem digital sendiri juga merupakan transformasi dari perkembangan sistem analog. Dan peralihan sistem analog ke sistem digital banyak mempengaruhi banyak aspek diantaranya adalah pada industri media (Raza *et al.*, 2020).

### **2.1.3 QR CODE**

*QR-Code (Quick Response Code)* adalah suatu hasil dari pengembangan *barcode* yang pada awalnya hanya bisa menyimpan suatu data dalam satu dimensi, kemudian ditingkatkan menjadi kode dua dimensi yang dapat menyimpan suatu data dengan jumlah yang jauh lebih besar dibandingkan dengan *barcode*. QR-Code dapat memiliki suatu kemampuan menyimpan berbagai jenis data, termasuk angka, huruf, biner dan huruf kanji. Fleksibilitas dan kapasitas dalam penyimpanan yang lebih tinggi ini membuat QR-CODE sangat berguna dan banyak diterapkan dalam berbagai bidang seperti perdagangan, periklanan, pembayaran digital, pelacakan produk, dan banyak lagi.

QR-Code, yang merupakan jenis barcode dua dimensi, pertama kali diperkenalkan oleh perusahaan Jepang, Denso-Wave, pada tahun 1994. Awalnya, barcode ini digunakan untuk pendataan inventaris suku cadang kendaraan, namun kini telah digunakan di berbagai bidang. QR adalah singkatan dari Quick Response karena kode ini dirancang untuk cepat diinterpretasikan. QR-Code adalah pengembangan dari barcode satu dimensi dan dapat dibaca menggunakan kamera ponsel, seperti contoh QR-Code pada Gambar 2.1 di bawah (Norhikmah *et al.*, 2016).



Keterangan:  
 Dapat menampung data berupa:  
 Angka/Numerik: maksimal 7.089 karakter  
 Alphanumerik: maksimal 4.296 karakter  
 Bineri: maksimal 2.844 byte  
 Kanji / Kana: maksimal 1.817 karakter  
 Koreksi Kesalahan: level L = 7%  
                           level M = 15%  
                           level Q = 25%  
                           level H = 30%

**Gambar 2. 1** Contoh QR Code

QR Code memiliki sejumlah keunggulan dibandingkan dengan jenis barcode lainnya, yaitu kapasitas QR Code lebih besar, jadi dapat menyimpan lebih banyak data dibandingkan dengan barcode konvensional. QR Code sangat mudah dibaca dengan cepat dan efisien menggunakan perangkat yang telah dilengkapi dengan alat pembaca QR Code. QR Code juga dapat menyimpan huruf dan angka, bahkan QR Code dapat dibaca dari berbagai arah, sehingga cukup untuk memudahkan pengguna dalam membaca kode tanpa harus mengatur posisi tertentu (Fathul Hadi *et al.*, 2022).

#### **2.1.4 Digitalisasi Menu Berbasis QR**

Ayu (2024) menyatakan penggunaan QR Code pada menu di restoran atau kafe semakin meluas di berbagai lokasi di Indonesia. Tren ini khususnya meningkat selama pandemi COVID-19, ketika restoran dan tempat makan lainnya berupaya mengurangi kontak fisik antara pelanggan dan barang-barang yang sering disentuh, seperti menu restoran atau kafe biasanya menyediakan QR Code yang ditempatkan di meja atau di area depan, yang memungkinkan pelanggan memindainya dengan kamera ponsel mereka untuk langsung mengakses menu digital secara online.

QR Code ini sering kali mengarahkan pengguna ke menu yang lebih

interaktif, mencakup tidak hanya daftar makanan dan minuman, tetapi juga informasi mengenai bahan-bahan, rekomendasi, ulasan pelanggan, hingga video memasak atau membuat hidangan tertentu. Dengan adanya menu digital yang terhubung melalui QR Code, restoran atau kafe bisa memperbarui menu dengan mudah tanpa perlu mencetak ulang, sehingga memungkinkan penyesuaian menu dengan lebih fleksibel.

Penggunaan menu digital ini juga membantu mengurangi risiko penyebaran virus dan bakteri karena tidak ada kontak fisik antara pelanggan, serta mengurangi frekuensi pembersihan menu fisik. Selain itu, pelanggan bisa dengan nyaman menelusuri menu, melihat ulasan, mengikuti promosi, atau berpartisipasi dalam program loyalitas restoran. Penerapan QR Code pada menu restoran memberikan manfaat praktis dalam mengakses informasi, meminimalkan kontak fisik, meningkatkan kebersihan, dan memberikan pengalaman yang lebih modern bagi pelanggan.

### **2.1.5 Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan**

Kualitas layanan dari suatu perusahaan harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Hal ini penting karena pelanggan selalu mengharapkan pelayanan yang tidak hanya baik, tetapi juga melampaui ekspektasi mereka. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang luar biasa, melebihi harapan mereka, tingkat kepuasan mereka terhadap perusahaan tersebut akan meningkat.

Kepuasan pelanggan ini sangat penting karena dapat meningkatkan loyalitas mereka, menarik pelanggan baru melalui rekomendasi positif, dan secara keseluruhan memperkuat reputasi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus

selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan berinovasi untuk terus memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Zeithaml, Bitner dan Dwayne, mengidentifikasi lima faktor utama yang paling berpengaruh atau menjadi penentu kualitas layanan menurut konsep kualitas pelayanan (Zuraidah, 2018).

**1) *Tangible (Berwujud)***

Meliputi tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan bahan yang digunakan, mencerminkan bentuk fisik dan layanan yang diterima pelanggan. Penting bagi perusahaan memberikan kesan positif tanpa menciptakan harapan berlebihan. Ini mencakup lingkungan fisik, penampilan rapi karyawan, dan kebersihan serta kerapian peralatan. Contohnya, di restoran, karyawan berseragam rapi dan peralatan makan ditata bersih.

**2) *Reliability (Keandalan)***

Kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat. Secara umum, keandalan berarti perusahaan memenuhi janjinya terkait penyediaan layanan, penyelesaian masalah, dan harga. Dalam konteks bisnis restoran, karyawan yang andal adalah mereka yang selalu menyajikan menu makanan sesuai pesanan pelanggan dengan tepat.

**3) *Responsiveness (Daya Tanggap)***

Memberikan layanan dengan cepat dan memperhatikan pelanggan. Hal ini menekankan pentingnya responsif terhadap permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Dalam bisnis restoran, misalnya, pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk dilayani dan keluhan mereka ditangani dengan cepat.

#### 4) ***Assurance (Kepastian)***

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam membangun keyakinan serta kepercayaan. Hal ini sangat penting dalam layanan yang memerlukan kepercayaan tinggi, membuat pelanggan merasa aman dan terlindungi. Contoh sektor tersebut adalah bank, asuransi, dan kesehatan.

#### 5) ***Empathy (Empati)***

Kepedulian dan perhatian secara langsung yang diberikan kepada suatu pelanggan. Hal ini merupakan inti dari empati adalah menunjukkan kepada suatu pelanggan dengan melalui layanan yang telah diberikan bahwa pelanggan itu spesial dan kebutuhan dari mereka dapat terpenuhi.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Berbagai penelitian terkait transformasi digital telah dilakukan di Indonesia dan negara lain. Di Indonesia, beberapa penelitian berfokus pada UMKM, meliputi teknologi dan tantangan yang dihadapi dalam digitalisasi. Berikut beberapa penelitian tersebut:

Triana (2023) menjelaskan penelitian yang menyelidiki tentang pelaku usaha yang masih mencampurkan catatan usaha dengan catatan keuangan secara manual, tanpa menggunakan sistem yang lebih modern atau terpisah. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yang melibatkan wawancara langsung dengan para pemilik usaha. Wawancara tersebut dilakukan untuk memahami secara lebih rinci bagaimana mereka mengelola catatan usaha dan keuangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemilik usaha yang diwawancarai masih belum bisa

memanfaatkan teknologi digital, seperti sistem pembukuan dan pencatatan keuangan berbasis online. Mereka tetap mengandalkan metode manual dalam mencatat transaksi dan mengelola keuangan usaha mereka, meskipun metode online dapat memberikan efisiensi dan akurasi yang lebih baik dalam pengelolaan bisnis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kurangnya pemahaman dan keterampilan teknologi menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan para pemilik usaha belum beralih ke sistem pencatatan online.

Mukaromah *et al.*, (2023) menyatakan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif untuk meneliti pada objek alamiah dan berdasar pada data yang sebenarnya. Penelitian ini menggunakan studi kasus pada tiga *coffe shop* dan menemukan bahwa usaha yang dijalani sudah menerapkan inovasi keuangan dengan menerapkan penggunaan aplikasi pelaporan keuangan secara online. Adapun mereka menggunakan aplikasi keuangan berupa majoo dan qasir.

Juni *et al.*, (2022) mendefinisikan dalam penelitian ini berfokus pada identitas visual karena Padang Old Town Resto tidak mempunyai identitas visual, oleh karenanya dengan adanya era teknologi sekarang ini perlu adanya identitas visual untuk menggambarkan karakter dari sebuah usaha yang membedakan dari kompetitor lainnya. Metode penelitian ini menggunakan metode S.W.O.T dan metode analisa. Hasil dari penelitian ini adalah membahas tentang logo dari usaha sebagai wujud penggambaran karakter, identitas dan image dari usaha tersebut.

Maisaroh *et al.*, (2024) dalam studinya menggunakan metode kualitatif deskriptif naratif dengan tujuan untuk pendeskripsian praktik transformasi. Selain

itu, data diperoleh dari hasil wawancara 11 orang pelaku UMKM di IPAS. Dalam penelitian ini, ditemukan terkait permasalahan mendasar yakni pada aspek pemasaran. Maka dari itu maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan aktivitas pemasaran UMKM IPAS dengan cara sederhana dengan melalui pemasaran lewat sosial media dan market place.

Maisaroh & Muslikhah, (2024) dalam studinya berfokus pada proses transformasi digital ritel mikro di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan memaparkan tantangan dan peluang yang dihadapi pelaku usaha dalam proses transformasi digital. Proses pengumpulan data melalui observasi dan wawancara yang dilakukan ke semua responden yang dimana mencakup semua aspek manajemen. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah penggunaan analisis SWOT terhadap pelaku usaha skala mikro. Dari analisis SWOT dapat diketahui bahwa usaha ritel mikro mempunyai produk yang sangat bervariasi dan memiliki peluang tinggi di pasar, akan tetapi mereka harus menghadapi tantangan persaingan yang semakin ketat pada ritel mikro sejenis dan skala kecil menengah.

Muslikhah *et al.*, (2023) melakukan studi dimana berfokus pada digitalisasi profil bisnis untuk mengembangkan pemasaran yang lebih baik dan berkualitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dengan ketua IPAS. Dimana ditemukan terkait permasalahan bahwa masih sulit memperkenalkan usaha karena tidak adanya company profile. Adanya penelitian ini bermaksud untuk melakukan pelatihan dan pengabdian ke masyarakat dan membahas terkait penyusunan company profile pada pelaku usaha. Terdapat

beberapa langkah dalam program pengabdian ini yang diantaranya 1) sosialisasi program dan pelatihan kebutuhan, 2) pelatihan pengembangan profil bisnis yang berbasis digital, 3) Bantuan dalam pembuatan profil bisnis, 4) Evaluasi pelatihan dan pengembangan rencana tindak lanjut.

Alt, (2021) menyatakan bahwa salah satu alasan pentingnya adalah upaya yang kuat dalam digitalisasi. Restoran tidak hanya berinvestasi dalam sumber daya digital, seperti perangkat *Point-of-Sale (PoS)*, sistem pemesanan daring, atau platform e-commerce, tetapi juga merancang proses baru untuk pengambilan atau pengiriman, serta interaksi kontak rendah dengan pelanggan. Mengingat meluasnya penggunaan konferensi video, e-commerce, dan alat digital lainnya selama pandemi, pelanggan kini lebih siap daripada sebelumnya untuk menggunakan sarana digital saat mengunjungi restoran. Persaingan juga meningkat dengan banyaknya penawaran baru, seperti pemesanan jarak jauh dan personalisasi, untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Nikose (2023) menyatakan bahwa sistem pemesanan menggunakan kode QR memudahkan pelanggan untuk membeli makanan melalui berbagai platform. Fungsi inti dari proyek ini kini telah diimplementasikan, memungkinkan pemilik dan karyawan kafetaria untuk mengelola makanan, menangani pesanan, dan sebagainya. Di halaman publik, pelanggan dapat melihat informasi dan membeli makanan dengan mudah. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan di kafetaria, mengurangi kebutuhan layanan manual dari staf, serta meminimalisir kesalahan manusia. Selain itu, pelanggan juga dapat memesan makanan melalui platform situs web.

Hotellh *et al.*, (2023) mengemukakan bahwa menu berbasis kode QR terbukti lebih efektif dan efisien untuk tempat usaha yang berfokus pada bar, berbeda dengan restoran mewah yang cenderung mempertahankan layanan personal dan eksklusif. Seiring pesatnya perkembangan teknologi, bisnis perhotelan semakin banyak beralih ke digitalisasi guna meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman tamu. Beberapa hotel telah menerapkan inovasi seperti check-in mandiri, kunci kamar digital dan layanan pemesanan makanan melalui aplikasi. Tren ini diperkirakan terus berkembang, menciptakan standar baru dalam industri perhotelan yang lebih modern dan praktis, dengan tetap menjaga kualitas pelayanan.

Alberlianasari *et al.*, (2022) mengemukakan bahwa implementasi sistem pemindaian kode QR di restoran Ichiban Sushi telah memberikan dampak positif. Inovasi ini berhasil mengoptimalkan proses pemesanan, menghemat waktu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keunggulan utama dari penggunaan kode QR ini terletak pada efisiensi penggunaan. Pelanggan dapat memesan secara bersamaan tanpa perlu mengantri dan mempercepat proses pemesanan secara keseluruhan. Selain itu, sistem ini juga membantu mengurangi kesalahan dalam pemesanan menu sehingga terbukti lebih hemat biaya bagi restoran.

Dengan berbagai manfaat yang dirasakan, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi kode QR di Ichiban Sushi telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional restoran dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Inovasi ini merupakan langkah maju dalam modernisasi layanan restoran yang memenuhi kebutuhan pemilik usaha dan pelayanan konsumen.

Alberlianasari *et al.*, (2022) mengemukakan bahwa seiring berjalanya waktu dan semakin populernya penggunaan telepon pintar, menjadikan bagian tak terpisahkan dari keseharian manusia. Pemanfaatan teknologi ini dalam dunia bisnis membantu pelanggan maupun pemilik usaha. Dengan telepon pintar dapat dimanfaatkan dalam peluang bisnis dengan menciptakan inovasi salah satunya adalah penggunaan kode QR dalam proses pemesanan. Metode ini menawarkan pengalaman yang lebih menarik dan praktis bagi pelanggan serta mempermudah pengelolaan bagi pihak manajemen. Metode ini berpotensi mengurangi pemborosan waktu dan tenaga staf, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, penggunaan teknologi kode QR dalam bisnis dapat menjadikan solusi yang menguntungkan bagi semua pihak terkait.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data atau informasi yang nantinya akan digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan tertentu, baik itu dibidang akademik, sosial, maupun industri. Seseorang yang melaksanakan proses suatu penelitian dikenal sebagai peneliti. Agar penelitian dilakukan dengan sistematis, peneliti harus menggunakan metodologi penelitian. Metodologi penelitian ini mengarahkan peneliti dalam memilih penelitian yang tepat sesuai dengan tujuan penelitiannya. Pemilihan metodologi yang tepat dapat menghasilkan penelitian yang tepat dan juga mudah dipahami oleh para pembaca (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Metode penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.1 Jenis dan pendekatan penelitian**

##### **3.1.1 Jenis penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan yang artinya sebuah penelitian dengan berdasar data riil secara pengamatan atau terjun langsung ke lokasi. Jenis penelitian ini tergolong dalam studi kasus penelitian yang dilaksanakan terhadap sebuah objek atau sesuatu yang harus diteliti lebih lanjut. Lingkup dalam penelitian ini diantaranya adalah siklus kehidupan dan juga berbagai segmen. Penulis dalam penelitian ini akan melaksanakan pengamatan dengan terjun langsung ke lokasi (Kurniawati, 2017).

### **3.1.2 Pendekatan penelitian**

Metode ini meliputi fakta fakta aktual terkait kondisi di lapangan penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang merupakan sebuah penelitian dengan mendeskripsikan dan melakukan analisa terhadap sebuah data (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Hal ini dilakukan berdasar pada penelitian yang disusun dengan tujuan mengetahui terkait Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu dan *Ordering* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Cozy Coffee & Resto dengan menyajikan sebuah data detail berdasar fakta yang ada di lapangan.

### **3.2 Lokasi penelitian dan waktu**

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana proses pengumpulan data atau informasi dilakukan guna mendukung tujuan penelitian. Pemilihan lokasi yang tepat sangat penting untuk mendapatkan data yang relevan dan valid (Thousani, 2015). Pada penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Cozy Coffee & Resto, sebuah kafe yang terletak di Jl. Diponegoro No.27, Bulusari, Bulusur, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah 57615. Tempat ini dipilih karena dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian, baik dari segi aksesibilitas maupun karakteristiknya yang mendukung pengumpulan data secara efektif. Cozy Coffee & Resto diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian ini.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi penelitian adalah sebuah informasi terkait tempat untuk

memperoleh sebuah data. Adapun sumber penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer sendiri atau dikenal sebagai *informan* adalah sumber data yang secara langsung menyajikan data kepada penampung data. Keberadaan informan ini sangat penting untuk data penelitian. Populasi pada penelitian ditentukan sebagai tahap pada awal menentukan sampel penelitian.

Populasi dapat diartikan dengan keseluruhan elemen dalam penelitian yang mencakup suatu objek dan suatu subjek dengan ciri-ciri tertentu. Pada dasarnya, populasi itu mencakup dengan semua anggota kelompok, baik itu manusia, hewan, peristiwa, atau benda, yang berada di suatu tempat secara terorganisir untuk dijadikan target kesimpulan (Adnyana, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Cozy Coffee & Resto.

### **3.3.2 Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel terdiri dari sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan mewakili keseluruhan anggota populasi, jika sampel tidak memiliki setiap anggota populasi, seberapa besar pun sampel tersebut, hasilnya tidak bisa digeneralisasikan ke seluruh populasi. Ketika populasi terlalu besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua anggotanya, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, atau waktu, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Thousani, 2015). Pemilihan informan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan kebutuhan penulis dilakukan untuk menjawab seluruh pertanyaan penelitian serta melengkapi data dan informasi mengenai

transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Cozy Coffee & Resto. Informasi dan pendapat dikumpulkan melalui wawancara dan informan, dalam penelitian ini adalah pemilik, karyawan dan pelanggan Cozy Coffee & Resto yang datang mengunjungi dan menggunakan digitalisasi dalam proses pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3. 1** Daftar Informan Penelitian

NO	NAMA	L/P	UMUR	ALAMAT	KETERANGAN
1	Edi Listianto	L	47	Wonogiri	Pemilik Cozy Coffee & Resto
2	Rony	L	25	Pracimantoro	Karyawan Cozy Coffee & Resto
3	Fiana	P	24	Sidoarjo	Karyawan Cozy Coffee & Resto
4	Febiola	L	24	Jatiyoso	Pelanggan Cozy Coffee & Resto
5	Aulia	P	18	Wonogiri	Pelanggan Cozy Coffee & Resto
6	Mustakim	L	41	Wonogiri	Pelanggan Cozy Coffee & Resto

### 3.4 Teknik pengumpulan data

Menurut teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah teknik kualitatif. Pengumpulan informasi bisa didapat dari berbagai sumber yang berbeda untuk memastikan akurasi dan validitas temuan. Dalam proses ini, penulis

menggunakan triangulasi data dengan dikumpulkan melalui beberapa metode, termasuk wawancara dengan para narasumber, observasi langsung terhadap situasi atau perilaku yang sedang diteliti, serta analisis mendetail terhadap dokumen-dokumen relevan. Penggunaan teknik yang tepat dalam proses ini menghasilkan data yang sangat kredibel. Oleh karena itu, proses pengumpulan data harus dilakukan dengan teliti, mengikuti prosedur dan prinsip-prinsip penelitian kualitatif (Creswell, 2009: 199). Kesalahan atau ketidaktepatan dalam metode pengumpulan data dapat berdampak serius dan menghasilkan data yang tidak kredibel. Sehingga penelitian tidak valid dan sulit untuk dipertanggungjawabkan (Fadilla et al., 2023). Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif.

#### **3.4.1 Wawancara**

Teknik pengumpulan datanya adalah berdasar tanya jawab terhadap Manager di Cozy Coffee & Resto. Wawancara sendiri adalah sebuah tanya jawab yang dilakukan antara 2 orang atau lebih untuk mendapatkan sebuah informasi terkait data penelitian. Kegiatan wawancara atau interview ini dilakukan secara langsung dengan Manager di Cozy Coffee & Resto (Kurniawati, 2017).

#### **3.4.2 Observasi**

Dimana peneliti melakukan pengamatan dan penulisan terhadap Cozy Coffee & Resto yang ditulis secara sistematis. Observasi sendiri adalah pengamatan terhadap objek baik secara langsung maupun tidak langsung yang berguna untuk memperoleh data terkait penelitian (Joesyiana, 2018). Penulis

melakukan penelitian ini secara langsung di lokasi Cozy Coffee & Resto.

### **3.4.3 Dokumentasi**

Pengumpulan data dengan mencari referensi beberapa jurnal, buku maupun surat kabar yang dimana dokumentasi ini dilakukan untuk mencari foto foto terkait kegiatan proses digitalisasi menu dan *ordering* di Cozy Coffee & Resto. Tujuan utama dari metode ini adalah memperoleh informasi dari sumber-sumber yang terdokumentasi untuk mendukung analisis dan interpretasi data. (Kurniawati, 2017).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan tentang transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di Cozy Coffee and Resto. Pada penelitian ini menanggapi rumusan masalah yang terdapat pada bab I yaitu "Bagaimana transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* yang dilakukan Cozy Coffee & Resto dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan?". Sebagai hasilnya, penulis menyajikan dan menguraikan data ke beberapa kategori. Data tersebut diperoleh melalui wawancara, diantaranya pemilik (*owner*), karyawan cozy coffee and resto serta beberapa pelanggan dari cozy coffee and resto. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, diperoleh rekapitulasi data yang disajikan dan dianalisis secara deskriptif. Sebelum saya memaparkan data responden, perlu dijelaskan bahwa data ini dikumpulkan melalui wawancara dan observasi langsung di Cozy Coffee & Resto, dengan tujuan untuk memahami dampak transformasi digital terhadap pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional. Responden terdiri dari pelanggan dan staf yang terlibat langsung dalam proses pelayanan sehari-hari. Data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi dan pengalaman mereka terkait penggunaan teknologi digital dalam operasional restoran. Informasi dan pendapat dikumpulkan melalui wawancara dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan Cozy Coffee & Resto yang menggunakan digitalisasi layanan, seperti terlihat pada

Tabel 4.1.

**Tabel 4. 1** Daftar Responden Penelitian

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>L/P</b>	<b>UMUR</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Edi Listianto	L	47	Wonogiri	Pemilik Cozy Coffee & Resto/ Responden 1
2	Rony	L	25	Pracimantoro	Karyawan Cozy Coffee & Resto/ Responden 2
3	Fiana	P	24	Sidoharjo	Karyawan Cozy Coffee & Resto/ Responden 3
4	Febiola	L	24	Jatiyoso	Pelanggan Cozy Coffee & Resto/ Responden 4
5	Aulia	P	18	Wonogiri	Pelanggan Cozy Coffee & Resto/ Responden 5
6	Mustakim	L	41	Wonogiri	Pelanggan Cozy Coffee & Resto/ Responden 6

#### **4.1 Temuan Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum terkait Cozy Coffee & Resto**

Penelitian ini dilakukan di Cozy Coffee & Resto yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 27, Bulusari, Bulusulur, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri 57615. Cozy Coffee & Resto adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang Food & Beverage (F&B) dan didirikan pada tahun 2022 dengan tujuan

menyediakan pengalaman makan dan minum yang berkualitas bagi para pelanggan. Kafe ini memiliki jam buka setiap hari mulai pukul 10.00 hingga 23.00, sehingga menjadi tempat favorit bagi banyak pengunjung untuk bersantai, bekerja, atau sekadar menikmati waktu luang bersama teman dan keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi selaku Owner Cozy Coffee & Resto. Nama 'Cozy' sendiri berasal dari Bahasa Inggris, yang berarti nyaman. Makna dibalik pemberian nama 'Cozy' ini sendiri yakni, pemilik resto menginginkan supaya Cozy Coffee & Resto dapat menjadi tempat kulineran yang tidak hanya menawarkan makanan yang enak, tetapi juga menyediakan ruang yang nyaman bagi pengunjung.

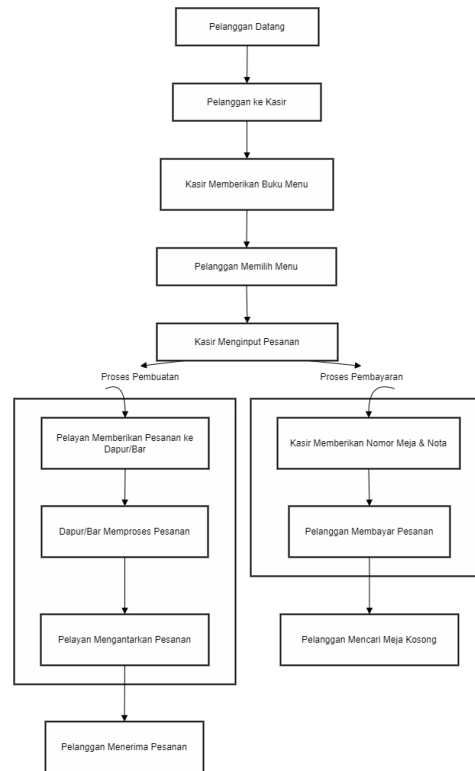
Menurut Bapak Edi, Cozy Coffee & Resto pada saat itu didirikan ketika lonjakan Covid-19 mulai menurun pada tahun 2022 tersebut. Beliau pada saat itu berusaha mencari celah atau peluang usaha di Wonogiri yang belum banyak dimiliki pengusaha lain.

“Di Wonogiri sendiri pada saat itu belum terdapat konsep café yang memadukan restoran dengan fasilitas yang nyaman dan menu yang lengkap gitu Mas. Usaha F&B di Wonogiri kebanyakan hanya berupa café atau berupa restoran. Lalu saya dan anak saya kepengen Cozy ini memadukan antara konsep café dan juga restoran. Sehingga, tidak hanya sebagai tempat nongkrong, tetapi juga sebagai tempat kulineran dengan berbagai macam menu yang dapat dinikmati. Begitu mas kira-kira.” (Bapak Edi Listianto, Owner Cozy Coffee & Resto, Sabtu, 24 Agustus 2024)

Fasilitas yang tersedia di Cozy Coffee & Resto yakni terdapat 3 lantai yang meliputi ruangan *indoor*, semi outdoor, dan *outdoor*. Lantai 1 merupakan ruang *indoor* yang menggunakan AC, kemudian lantai 2 semi *outdoor*, dan lantai 3 berupa rooftop. Pada lantai 2, terdapat ruang meeting yang bisa dimanfaatkan

oleh pelanggan yang ingin mengadakan *meeting* bersama rekan kerja. Kemudian, lantai 2 yang berupa ruang semi *outdoor* ini juga sekaligus merupakan smoking area. Lantai 3 sendiri merupakan *rooftop* dengan *view* pegunungan dan jalan raya Wonogiri-Pacitan. Selain itu, terdapat juga toilet dan mushola yang nyaman dan bersih.

Sebelum transformasi digital di Cozy Coffee & Resto, pelanggan datang dan menuju kasir, di mana mereka diberikan buku menu. Setelah memilih menu, kasir menginput pesanan. Kemudian, pesanan tersebut disampaikan ke dapur atau bar untuk diproses. Sementara itu, pelanggan membayar pesanan dan menerima nomor meja serta nota. Setelah pembayaran, pelanggan mencari meja kosong. Staf mengantarkan pesanan yang telah disiapkan dari dapur/bar ke meja pelanggan, dan akhirnya pelanggan menerima pesanan mereka. Alur ini melibatkan banyak interaksi manual dan beberapa tahap yang memerlukan waktu lebih lama seperti pada gambar 4.1 di bawah ini.



**Gambar 4. 1** Alur Pemesanan Sebelum Transformasi Digital

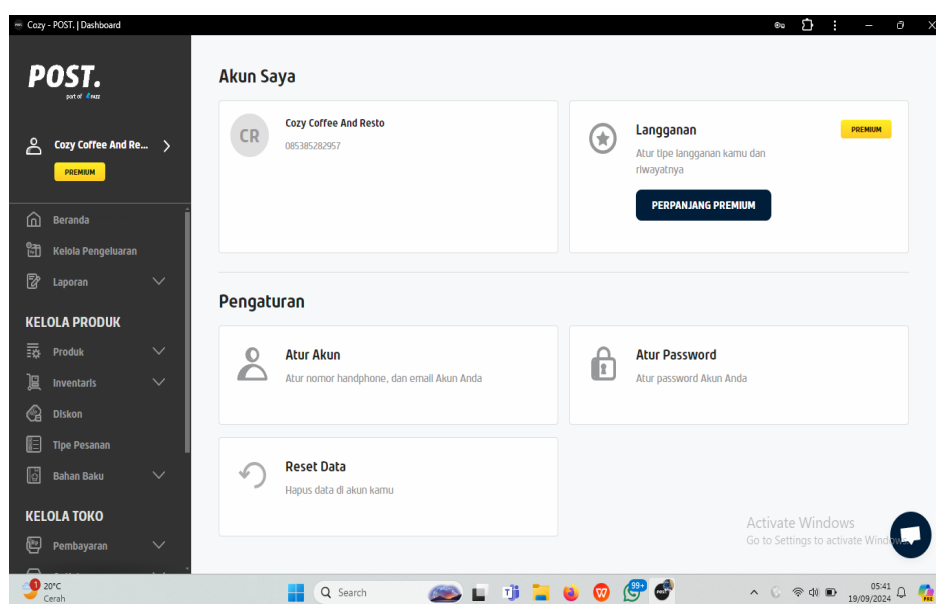
Menurut Bapak Edi, visi dari Cozy Coffee & Resto adalah menjadikan perusahaan *café* & resto di Wonogiri dan sekitarnya yang terbaik, betul-betul berbeda, nyaman, dan menginspirasi siapapun konsumen yang datang. Sementara itu, misi Cozy Coffee & Resto ini sendiri yakni meliputi penyajian aneka hidangan makanan & minuman baik *coffee* maupun non *coffee* yang unik dan disukai oleh masyarakat, menjamin cita rasa masakan yang dihidangkan untuk konsumen, senantiasa melakukan kontrol secara maksimal terhadap bahan baku yang digunakan, menyediakan tempat dan suasana restoran yang modern dan nyaman, dan menciptakan pelayanan cepat dan ramah kepada setiap konsumen.

#### 4.1.2 Pemanfaatan Transformasi Digital Oleh Staf Dalam Proses Pelayanan

Pada industri kuliner khususnya restoran, teknologi digital membantu bisnis dalam meningkatkan pengalaman setiap pelanggannya. Teknologi digital

tersebut dapat diimplementasikan pada semua aspek dalam operasi layanan restoran, antara lain kemudahan pemesanan menu dan tempat duduk, informasi menu makanan dan juga sistem pembayaran (Panjaitan & Lupiana, 2023).

Berdasarkan pernyataan Bapak Edi dan Rony, transformasi digital yang telah diaplikasikan di Cozy Coffee & Resto yakni pemanfaatan sistem kasir yang berbasis digital dan *real time* atau dapat diakses kapan saja. Aplikasi kasir yang digunakan adalah POST, seperti ditunjukkan pada Gambar 4.1.



**Gambar 4. 2** Tampilan Awal Aplikasi POST

“Iya mas, staf kami memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan. Kami menggunakan aplikasi kasir digital POST yang memudahkan transaksi dan mempercepat proses pemesanan. Selain itu mas, pelanggan sekarang dapat memesan makanan dan minuman melalui QR Code yang tersedia di meja, jelas itu mempermudah staf dalam mengelola dan mengurangi kesalahan mas.” (Bapak Edi Listianto, Pemilik Cozy Coffee & Resto, Sabtu 24 Agustus 2024)

“Pemanfaatan teknologi digital yang digunakan adalah sistem kasir ini Mas yang utama. Dengan menggunakan sistem kasir, namanya POST, transaksi menjadi lebih mudah dan cepat. Selain itu juga tidak rawan kesalahan seperti halnya jika masih menggunakan sistem kasir yang manual.” (Rony, Supervisor Cozy Coffee & Resto, Sabtu 24 Agustus

2024)

Menurut pernyataan Bapak Edi dan Rony, sistem kasir tersebut digunakan setiap hari. Jika tidak menggunakan sistem kasir, staf kesulitan dan cenderung memperlambat pelayanan terhadap konsumen apabila masih menggunakan sistem yang manual. Pemanfaatan teknologi digital selain sistem kasir yang digunakan adalah sistem pembayaran yang menggunakan *QRIS* dan mesin debit.

Menurut Fiana selaku Cook Helper Cozy Coffee & Resto, bentuk pemanfaatan teknologi digital di Cozy Coffee & Resto dalam aspek pelayanan adalah penggunaan aplikasi kasir POST tersebut. POST digunakan ketika mulai shift sampai shift berakhir setiap hari.

“Pake POST sangat mempermudah transaksi antara customer dengan kasir. Mulai dari proses order sampai closing bill. Kendalanya biasanya ada di jaringan seluler yang kadang tidak stabil. Tetapi kalau itu bisa diatasi dengan memakai hotspot misalnya.” (Fiana, Cook Helper Cozy Coffee & Resto, Sabtu 24 Agustus 2024)

Kemudahan yang dirasakan Fiana adalah transaksi oleh konsumen dapat direkap dan disimpan di aplikasi POST secara real time, sehingga owner dapat mengakses transaksi yang muncul di mana saja dan kapan saja. Pendapatan yang diperoleh juga dapat diakses secara real time. Sehingga, hal ini juga memudahkan komunikasi antara staf dengan owner.

#### **4.1.3 Penerapan Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu &**

##### ***Ordering* pada Cozy Coffee & Resto**

Pada Cozy Coffee & Resto ini awalnya menerapkan sistem pemesanan dan *ordering* manual, yang dimana semua serba manual yang mengharuskan setiap pelanggan harus melakukan pemesanan dengan cara datang ke kasir atau ke bar.

Sistem *ordering* manual sendiri sudah diterapkan sejak awal buka. Hal ini dikarenakan melihat calon customer dan staf Cozy Coffee & Resto masih belum paham dengan teknologi digital yang sebenarnya dapat menunjang pelayanan. Banyak dari target customer khususnya di wilayah sekitar masih terbiasa dengan perilaku tradisional. Pelanggan harus melalui beberapa tahapan manual yang sering kali kurang efisien dan memakan waktu, terutama pada saat restoran ramai.

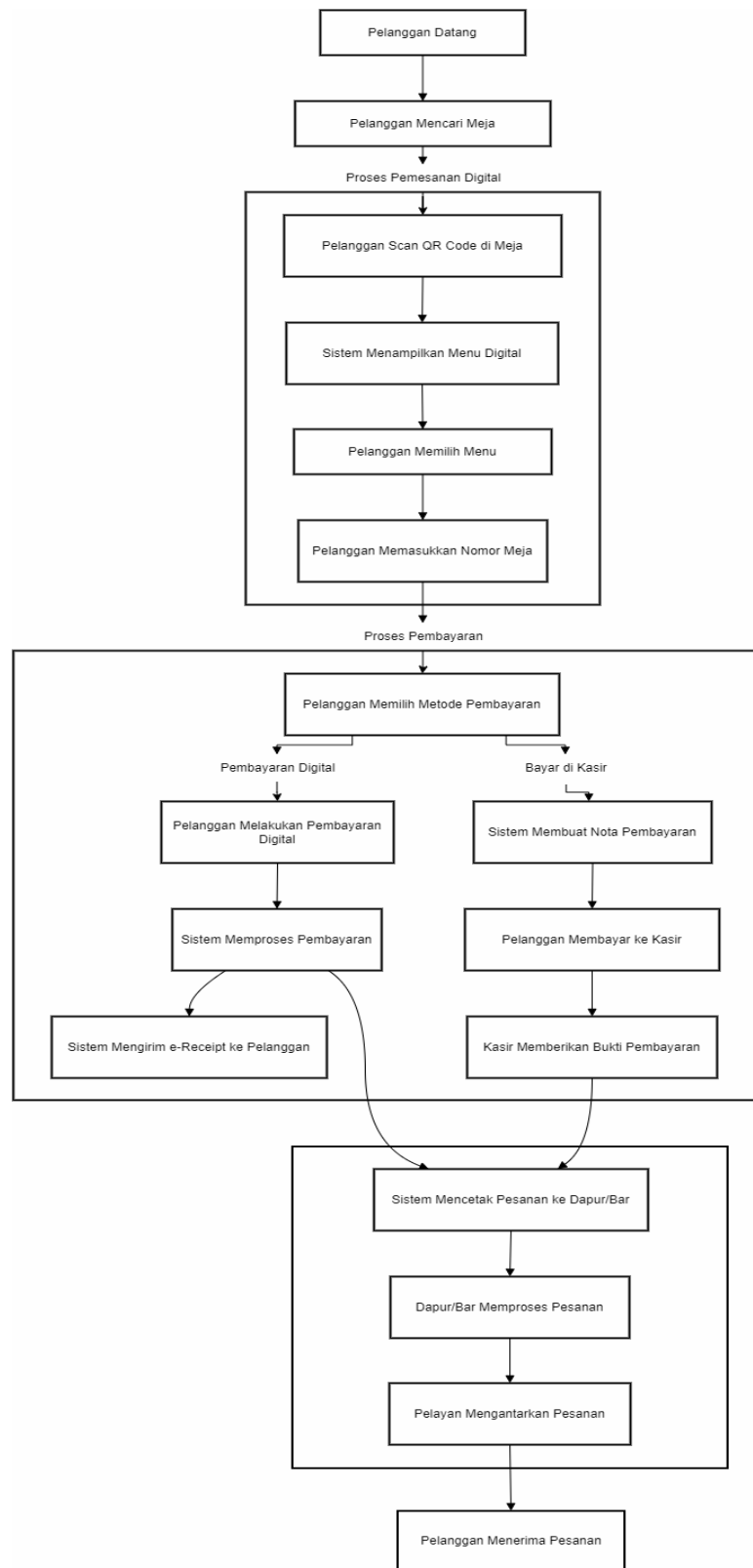
Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Edi Listianto, selaku pemilik Cozy Coffe & Resto, Bapak Edi mengemukakan.

“Untuk manfaat yang di dapat dari penggunaan teknologi digital banyak sekali mas. Kami merasakan peningkatan kecepatan dalam prosedur pemesanan dan transaksi, serta mengurangi kesalahan yang biasanya terjadi dalam pencatatan manual. Pelanggan kami juga menikmati kenyamanan digitalisasi ini, karena mereka bisa memesan langsung dari meja tanpa harus mengantre.” (Bapak Edi Listianto pemilik Cozy Coffee & Resto/ Responden 1, Sabtu 24 Agustus 2024)

Sebelum digitalisasi, pelanggan Cozy Coffee & Resto harus melihat menu fisik yang biasanya disediakan di meja kasir atau diberikan oleh pelayan. Setelah memilih makanan dan minuman, mereka perlu memanggil pelayan atau datang langsung ke kasir untuk memesan. Hal ini sering kali menimbulkan antrian, terutama saat restoran penuh dengan pelanggan, yang membuat proses pemesanan menjadi lambat dan tidak efisien.

Selain itu, penambahan menu juga memakan waktu karena jika pelanggan ingin menambah pesanan, mereka harus datang kembali ke kasir, mengulang proses pemesanan dari awal, dan sering kali harus mengantri lagi, terutama saat kasir sibuk. Situasi ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga bisa menyebabkan

pelanggan merasa kurang nyaman, terutama bagi pelanggan yang ingin menikmati makanan dan minuman dengan bersantai. Proses ini mengurangi kenyamanan pelanggan dan bisa berdampak negatif pada pengalaman mereka di Cozy Coffee & Resto. Penulis memberikan gambaran singkat mengenai alur pemesanan di Cozy Coffee & Resto setelah transformasi digital. Bagaimana teknologi seperti QR Code dan kasir digital diterapkan untuk memudahkan proses pemesanan dan meningkatkan efisiensi pelayanan yang dapat dilihat pada gambar 4.3 di bawah ini.



**Gambar 4.3** Alur Pemesanan Setelah Transformasi Digital

Rony dan Fiana juga menjelaskan tentang transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering*. Mereka menjelaskan

“Jadi gini mas, di Cozy Coffee & Resto, kami telah mengintegrasikan beberapa teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kami telah menerapkan QR Code menu yang dapat discan oleh pelanggan menggunakan smartphone mereka. Dan yang kedua sistem kasir kami digital sehingga kami terhubung dengan menu QR Code ini. Ketika pelanggan membuat pesanan melalui smartphone mereka, pesanan langsung masuk ke sistem POST dan diteruskan ke dapur atau bar. Ini sangat mempercepat dan mengurangi kesalahan mas.” (Rony, supervisor Cozy Coffee & Resto, Sabtu 24 Agustus 2024)

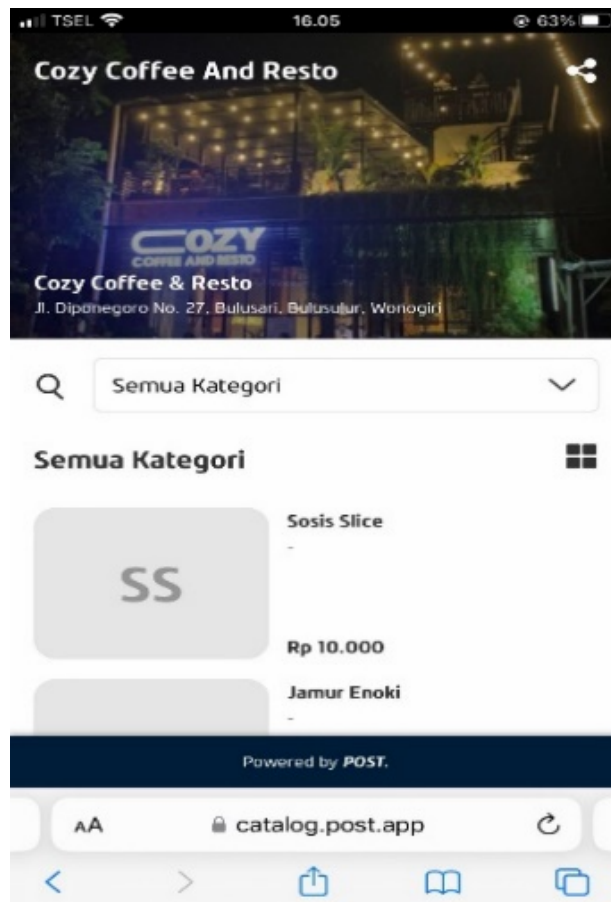
“Kami menggunakan aplikasi kasir modern dan QR Code untuk menu, kami memastikan proses pemesanan menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga pelanggan menikmati waktu disini lebih nyaman.” (Fiana, Cook helper Cozy Coffee & Resto, Selasa 27 Agustus 2024)

Berdasarkan wawancara dengan Rony dan Fiana ditemukan bahwa semua berubah dan bertransformasi ke era digital. Dimana semua serba menggunakan media digital. Oleh karena itu, agar pemanfaatan transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dapat optimal harus didukung dengan sebuah inovasi. Salah satunya QR Code menu yang dapat dilihat pada Gambar 4.2.



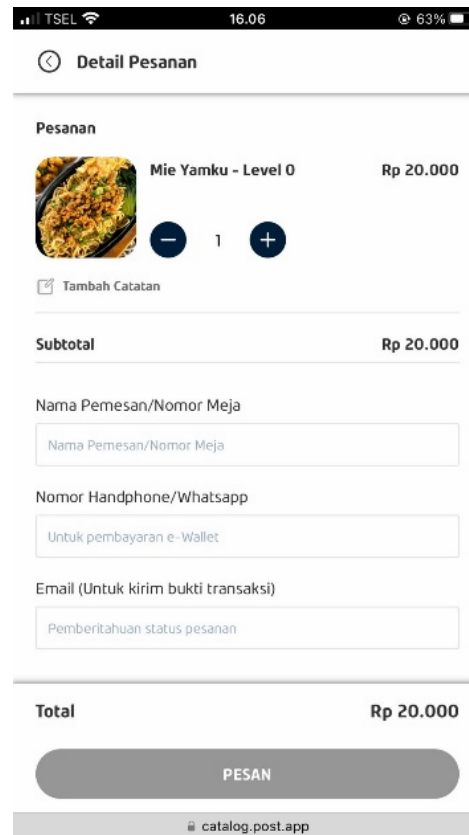
**Gambar 4. 4** QR Code Menu Cozy Coffee & Resto

Dalam mendukung transformasi digital melalui digitalisasi menu dan ordering untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Digitalisasi menu melalui QR Code memiliki tampilan halaman awal seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.3.



**Gambar 4. 5** Halaman Awal QR Code Menu Cozy Coffee & Resto

Dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, digitalisasi menu dengan QR Code memiliki fitur-fitur yang dapat diakses seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.4.



**Gambar 4. 6** Fitur Pemesanan Pelanggan pada QR Code Menu

Berdasarkan hasil wawancara dengan Febiola dan Aulia sebagai pelanggan Cozy Coffee & Resto pada hari Minggu, 1 September 2024, jawaban Febiola dan Aulia sebagai pelanggan yang menggunakan digitalisasi menu sebagai berikut:

“Sebelum menggunakan transformasi digital di mana menggunakan manual, ditulis di nota itu lebih rawan akan terjadi kesalahan. Karena terkadang namanya manusia mungkin kalau menulis dan diajak komunikasi oleh orang lain konsentrasinya menjadi terbagi sehingga orderan menjadi keliru. Sesudah transformasi lebih enak karena by sistem dan by aplikasi dan tingkat kesalahan minim bahkan tidak ada. Semisal ada mungkin kesalahan dari personalnya, bukan karna aplikasinya. Dengan transformasi tersebut saya jadi bisa memesan meu kembali dari lantai 2 mapupun 3.” (Febiola, Pelanggan Cozy Coffee & Resto, Minggu 1 September 2024)

“pilihan menunya cukup mudah diakses. Saya suka prosesnya cepat dan tidak membingungkan. Saya menggunakan fitur ‘tambahan catatan’ untuk meminta tambahan sambal atau nasi, dan catatan saya benar-benar diterapkan pada pesanan. Subtotal dan total harga juga ditampilkan dengan

jas. Saya bisa melihat total yang harus dibayar sejak awal, sehingga semuanya transparan. Secara keseluruhan, digitalisasi menu sangat mudah digunakan, mungkin bisa ditingkatkan adalah opsi untuk menyimpan data pemesan secara otomatis agar tidak perlu mengisi ulang setiap kali memesan.” (Aulia, Pelanggan Cozy Coffee & Resto, Minggu 1 September 2024)

Meskipun banyak manfaat dan kemudahan yang di dapat dari transformasi digital melalui digitalisasi menu dan ordering, namun ada beberapa pelanggan yang lebih memilih metode manual daripada menggunakan QR Code menu, seperti hasil wawancara dengan Bapak Mustakim yang menyatakan bahwa menggunakan metode manual tidak membuat bingung.

“jadi gini mas sejujurnya saya tidak terlalu paham cara pakai QR Code ini, kadang saya bingung harus klik apa setelah ini itu. Bagi saya yang kurang terbiasa hal ini agak membingungkan sih mas, tapi staf disini cepat membantu kalau saya tanya. Mereka kasih tahu cara scan dan cara pesan dari menunya. Tapi ya, kalau orang yang nggak terbiasa, proses ini lumayan ribet sih mas. Tapi, pas aku lihat orang yang lebih muda sepertinya tidak terlalu ada masalah mas. Mungkin aku saja mas yang butuh waktu untuk terbiasa pakai ini.”(Mustakim, Pelanggan Cozy Coffee & Resto, Minggu 1 September 2024)

#### **4.1.4 Pemahaman Pelanggan terhadap Penggunaan Transformasi Digital**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Febiola dan Aulia, yang merupakan konsumen Cozy Coffee & Resto, pengertian dari transformasi digital sendiri adalah peralihan dari metode manual ke yang lebih instan. Menurut Febiola dan Aulia, mereka mengatakan bahwa kemudahan untuk mendapatkan informasi saat ini didukung dengan tumbuh dan pesatnya teknologi digital di Indonesia.

“Kalau dari saya pribadi, transformasi digital adalah peralihan dari metode manual ke yang lebih instan dengan menggunakan sistem tertentu” (Febiola, Pelanggan Cozy Coffee & Resto, Minggu 1 September 2024)

“Yang saya ketahui tentang transformasi digital yaitu alat/ sistem pembaharuan tertentu yang lebih cepat dan digunakan oleh manusia saat ini.” (Aulia, Pelanggan Cozy Coffee & Resto, Minggu 1 September 2024)

Melalui hasil wawancara tersebut, sebagian pelanggan sudah paham mengenai transformasi digital. Namun ada sebagian pelanggan yang kurang paham mengenai transformasi digital, seperti yang dikatakan oleh Bapak Mustakim, sebagai pelanggan dari Cozy Coffee & Resto.

“Hmm..., transformasi digital ya? Saya pernah dengar tentang itu, tapi sejujurnya saya tidak terlalu yakin artinya apa” (Mustakim, pelanggan Cozy Coffee & Resto, Minggu 1 September 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dalam pelayanan yang diberikan oleh Cozy Coffee & Resto, beberapa pelanggan merasa tidak ada kendala yang dialami, mungkin hanya seperti kendala koneksi yang terkendala atau tidak stabil. Manfaat yang didapat oleh pelanggan yaitu pemanfaatan transformasi digital Cozy Coffee & Resto seperti sistem kasir dan QR Code menu tersebut yakni mempermudah transaksi antara staf dan pelanggan. Selain itu juga tidak rawan terjadi kesalahan karena telah menggunakan sistem yang akurat.

Melalui hasil wawancara ditemukan bahwa beberapa pelanggan merasa kurang paham dalam transformasi digital dan merasa masih bingung untuk penerapannya. Selain itu, Bapak Mustakim lebih memilih dengan cara tradisional atau dengan cara manual.

#### **4.1.5 Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rony, selaku supervisor Cozy Coffee & Resto. Rony mengemukakan tentang pelayanan pelanggan yang diberikan terhadap Cozy Coffee & Resto.

“Di Cozy Coffee & Resto, kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Kami menyambut setiap pelanggan dengan ramah dengan mengucap “Mari Kak Silahkan” dan membantu mereka

dalam memilih menu yang sesuai dengan selera, baik itu kopi atau non-kopi. Selain itu, kami menyediakan Wi-Fi gratis dan area yang nyaman di tiga lantai agar pengunjung bisa betah berlama-lama di sini”. (Rony, Supervisor Cozy, Sabtu 24 Agustus 2024)

Mengenai pelayanan terhadap pelanggan yang diberikan oleh staf, Rony menjelaskan bahwa penyambutan dengan ramah terhadap setiap pelanggan yang datang dengan memberikan sambutan berupa “Mari Kak Silahkan”. Staf disini juga diwajibkan untuk mengarahkan menu-menu yang dapat dipesan sesuai dengan keinginan pelanggan, misalnya apakah pelanggan ingin kopi atau non kopi untuk kategori minuman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rony dan Fiana selaku staf supervisor dan *cook helper* bahwa, staf pada area bar dan kitchen juga berperan dalam menyajikan minuman dan makanan dengan cepat supaya pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama. Tantangan yang seringkali dihadapi yakni sebatas pada perbedaan sifat pada setiap pelanggan sehingga dalam hal ini dibutuhkan kecerdasan dan keramahan kasir dalam melayani dan membaca situasi.

Berdasarkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang dirasakan oleh Febiola selaku pelanggan Cozy memberikan pendapat bahwa.

“Sebelum menggunakan transformasi digital di mana menggunakan manual, ditulis di nota itu lebih rawan terjadi kesalahan. Karena terkadang namanya manusia mungkin kalau menulis dan diajak komunikasi oleh orang lain konsentrasinya menjadi terbagi sehingga orderan menjadi keliru. Sesudah transformasi lebih enak karena by sistem dan by aplikasi dan tingkat kesalahan minim bahkan tidak ada. Semisal ada mungkin kesalahan dari personalnya, bukan karna aplikasinya. Dengan transformasi tersebut saya jadi bisa memesan menu kembali dari lantai 2 maupun 3.” (Febiola, Pelanggan Cozy, Sabtu 24 Agustus 2024)

Mengenai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan transformasi digital memberikan kemudahan lebih bagi pelanggan. Mereka dapat dengan mudah

memesan menu tambahan dari lantai 2 maupun lantai 3 tanpa perlu memanggil pelayan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya mengurangi kesalahan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan menikmati layanan di Cozy Coffee & Resto.

## **4.2 Pembahasan Penelitian**

### **4.2.1 Gambaran Umum terkait Cozy Coffee & Resto dan Pelayanan yang Diberikan terhadap Konsumen**

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Cozy Coffee & Resto hadir sebagai inovasi baru di sektor kuliner di Wonogiri, memadukan konsep kafe dan restoran yang sebelumnya belum ada di daerah tersebut. Dengan menawarkan tempat yang nyaman untuk nongkrong serta menyediakan berbagai pilihan makanan yang lengkap, usaha ini berhasil menciptakan pengalaman kuliner yang berbeda bagi para pelanggannya. Inovasi ini memberikan nilai tambah karena memenuhi kebutuhan yang lebih luas, mulai dari pengunjung yang ingin menikmati suasana santai sambil minum kopi hingga mereka yang mencari pengalaman kuliner yang lebih serius dengan beragam pilihan menu. Fasilitas di Cozy Coffee & Resto juga cukup lengkap di tiga lantai, menambah kenyamanan dan fungsionalitas tempat ini.

Pelayanan pelanggan di Cozy Coffee & Resto dilakukan dengan ramah dan profesional. Setiap pelanggan disambut dengan sapaan hangat seperti “Mari Kak Silahkan” dan staf diberi tugas untuk membantu pelanggan memilih menu sesuai preferensi mereka, seperti memilih antara kopi atau non-kopi. Staf di area

bar dan dapur juga bertanggung jawab untuk menyajikan makanan dan minuman dengan cepat untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan. Selain itu, staf menggunakan sistem kasir digital sebagai bagian dari transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Keseluruhan, pelayanan di Cozy Coffee & Resto berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan kepada pelanggan, dengan fokus pada keramahan dan kualitas layanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sofiati *et al.*, (2018); Asadanie & Anwar, (2022); Imhar & Lina Lestari, (2022) bahwa proses pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tetapi hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian Arianto, (2019); Arzak *et al.*, (2021) Rosari, (2022); bahwa kualitas pelayanan dianggap kurang penting karena kualitas produk lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### **4.2.2 Pemanfaatan Transformasi Digital Oleh Staf Dalam Proses Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara, staf Cozy Coffee & Resto memberikan pelayanan melalui digitalisasi dengan memanfaatkan teknologi digital, terutama dalam bentuk sistem kasir digital yang disebut POST. Hal tersebut telah membawa perubahan positif yang signifikan dalam operasional bisnis restoran. Penggunaan sistem ini memudahkan dan mempercepat proses transaksi, sehingga pelanggan dapat dilayani dengan lebih efisien. Selain meningkatkan kecepatan, sistem kasir digital juga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang sering terjadi pada sistem kasir manual.

Transformasi digital menjadikan solusi lebih konsisten dalam menangani

berbagai transaksi di restoran. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan manajemen bisnis.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian Tulungen *et al.*, (2022); Dimas Sulistiyo & Shihab, (2023); Natika, (2024) Menjelaskan bahwa dalam transformasi digital dapat meningkatkan pelayanan. Tetapi hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian Namora *et al.*, (2023); Sisilianingsih *et al.*, (2023); Masruroh *et al.*, (2024) bahwa transformasi digital tidak berpengaruh pada peningkatan pelayanan.

#### **4.2.3 Penerapan Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu & *Ordering* pada Cozy Coffee & Resto**

Pelayanan di Cozy Coffee & Resto kini telah mengalami peningkatan dengan memanfaatkan teknologi digital yang lebih modern. Jika sebelumnya pelanggan harus datang langsung ke kasir untuk memesan makanan atau minuman, sekarang proses tersebut dapat dilakukan dengan jauh lebih mudah hanya dengan memindai QR Code yang tersedia di meja. Setelah memindai QR Code, pelanggan dapat langsung melihat seluruh menu yang tersedia, memilih pesanan, dan mengkonfirmasi tanpa perlu beranjak dari tempat duduk.

Dengan sistem ini, pelanggan tidak lagi perlu mengantre atau menghabiskan waktu di kasir, sehingga pengalaman makan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. Selain meningkatkan kenyamanan, teknologi ini juga membantu mempercepat pelayanan di restoran, memberikan kemudahan bagi pelanggan, dan mengurangi potensi kesalahan yang mungkin terjadi saat memesan

secara manual.

Transformasi digital ini tidak hanya menciptakan proses yang lebih praktis, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan respons yang lebih cepat dan akurat, Cozy Coffee & Resto menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan pelanggan, menghadirkan pengalaman makan yang lebih modern, nyaman, dan berkualitas tinggi. Pelanggan merasa lebih dihargai karena dapat memesan dengan lebih mudah, dan staf dapat lebih fokus dalam memberikan layanan yang terbaik.

Namun berdasarkan hasil wawancara, sebagian pelanggan masih mengalami kesulitan dalam menggunakan QR Code menu. Kesulitan tersebut disebabkan oleh peserta kurang memahami aplikasi, tidak ada informasi serta panduan mengenai penggunaan aplikasi, dan saat penggunaan pertama kali. Meskipun telah dilakukan edukasi secara rutin oleh pegawai, hal tersebut dapat terjadi karena masih banyak pelanggan terbiasa dengan metode pemesanan tradisional seperti menggunakan menu fisik atau berbicara langsung dengan pelayan. Beralih ke metode digital bisa terasa tidak nyaman bagi mereka.

Hasil penelitian ini didukung oleh Ayu et al., (2024); Laksono, (2022); Handoyo et al., (2022) menyatakan bahwa digitalisasi menu dan ordering mempercepat proses layanan dan meningkatkan efisiensi operasional. Namun, hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian Panjaitan & Lupiana, (2023); Pangandaheng et al., (2022); yang menyatakan bahwa terdapat tiga konsep yang membentuk kerja teoritis sebagai hambatan transformasi digital yang muncul dalam industri kuliner.

#### **4.2.4 Pemahaman Pelanggan terhadap Penggunaan Transformasi Digital**

Dilihat dari sudut pandang pelanggan, era digital saat ini berpengaruh sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, era digital juga mempengaruhi perilaku konsumsi masyarakat. Proses transformasi digital ini juga bertujuan menyederhanakan dan mempercepat berbagai aktivitas melalui sistem tertentu. Dengan melakukan perubahan ini, diharapkan sistem operasional menjadi lebih cepat dan efisien, serta memberikan kemudahan dalam berbagai aspek. Transformasi digital juga meningkatkan efektivitas dan produktivitas dengan cara yang lebih modern dan canggih.

Transformasi digital dengan kemudahan dan fleksibilitasnya dapat diadaptasi di berbagai sektor layanan di coffee shop maupun restoran. Transformasi digital yang berlandaskan pada teknologi seperti QR Code dan QRIS memberikan solusi yang sesuai dengan kebiasaan pengguna saat ini dan menjawab kebutuhan untuk efisiensi serta kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan.

Pelayanan yang diberikan staf Cozy Coffee & Resto sangat cepat dan tanggap dan solusi jelas saat menangani keluhan atau permintaan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan di Cozy Coffee & Resto sudah cukup baik dalam menjaga kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Maisaroh & Muslikhah, (2024); Iqbal, (2022); Nikose, (2023) menjelaskan bahwa transformasi digital dapat memberikan berbagai peluang inovasi, salah satunya pada bisnis kuliner dan pemahaman pelanggan terhadap transformasi digital memudahkan adaptasi dan

meningkatkan kenyamanan pelayanan. Tetapi hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian Trimulyana, (2024); Ramadhany *et al.*, (2023) bahwa pemahaman pelanggan terhadap transformasi digital seringkali rendah, sehingga menghambat efektivitas dari transformasi digital.

#### **4.2.5 Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cozy Coffee & Resto, terutama setelah penerapan teknologi QR Code dalam proses pemesanan. Sebelum transformasi, layanan yang masih manual sering kali mengalami kendala. Hal ini menyebabkan keluhan dari pelanggan cukup tinggi. Namun, setelah penerapan teknologi digital, tingkat kesalahan dalam pemesanan mengalami penurunan.

Pelanggan merasa lebih nyaman dan puas karena mereka dapat memesan secara mandiri dari lantai mana pun di dalam restoran, tanpa harus memanggil pelayan. Kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan teknologi ini turut meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, untuk kembali lagi dan menggunakan layanan Cozy Coffee & Resto. Secara keseluruhan, transformasi digital terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan, mengurangi masalah, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti Laksono, (2022); Anggraini, (2023); Natika, (2024) menjelaskan bahwa kepuasan dalam melayani pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam aspek kualitas pelayanan, tetapi hasil penelitian ini tidak didukung oleh Fitriani, (2018) bahwa selain faktor kualitas

pelayanan dan kepuasan pelanggan, suatu pelayanan juga diketahui masyarakat melalui informasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* (WOM).

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan terkait dengan transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan pada Cozy Coffee & Resto. Penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan memberikan saran sebagai berikut:

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan penelitian yang melibatkan wawancara dengan pemilik Cozy Coffee & Resto dan beberapa staf serta pelanggan, penulis mampu menarik kesimpulan yang memberikan pemahaman mengenai topik yang diteliti sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen Cozy Coffee & Resto sudah dilakukan dengan profesional dan ramah, dengan staf yang membantu memilih menu dan menyajikan pesanan dengan cepat. Dukungan sistem kasir digital meningkatkan efisiensi serta memastikan pengalaman pelanggan yang nyaman dan memuaskan.
2. Pemanfaatan transformasi digital oleh staf dalam proses pelayanan telah membawa dampak positif untuk operasional bisnis. Digitalisasi ini mempercepat dan mempermudah transaksi, mengingat efisiensi pelayanan, serta mengurangi kesalahan oleh staf. Transformasi digital terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada

pelanggan dan meningkatkan manajemen restoran.

3. Cozy Coffee & Resto sudah meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital melalui sistem pemesanan QR Code. Sistem ini sangat efektif dan memudahkan pelanggan dalam memesan tanpa perlu mengantre. Selain memberikan kenyamanan dan mengurangi potensi kesalahan, digitalisasi ini juga mempercepat pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan komitmen Cozy Coffee & Resto terhadap layanan modern terkait digitalisasi.
4. Pelanggan sudah memahami terhadap penggunaan transformasi digital karena bertujuan untuk menyederhanakan proses serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam berbagai aspek layanan. Transformasi digital dengan penggunaan QR Code merupakan kebutuhan konsumen saat ini. Di Cozy Coffee & Resto saat ini penerapan teknologi didukung oleh staf yang cepat dan tanggap, menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional restoran.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dan hasil wawancara pada staf dan pelanggan Cozy Coffee & Resto mengenai transformasi digital melalui digitalisasi menu dan *ordering* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Cozy Coffee & Resto memberikan pelatihan staf secara berkala untuk memaksimalkan penggunaan teknologi digital yang diterapkan dalam operasional sehari-hari agar tetap optimal. Staf lebih

terampil dalam mengoperasikan sistem digital, mulai dari pemesanan, pembayaran, sehingga mereka dapat memberikan bantuan kepada pelanggan dengan lebih cepat, tepat dan efektif. Pelatihan ini juga membantu dalam mengurangi kesalahan serta memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Diharapkan Cozy Coffee & Resto dapat meningkatkan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet dan perangkat yang ada di kasir untuk mendukung sistem kasir digital agar tidak terjadi gangguan dalam operasional
3. Diharapkan Cozy Coffee & Resto dapat meningkatkan edukasi kepada pelanggan. Memberikan panduan atau informasi yang jelas tentang tata cara menggunakan QR Code untuk memesan, baik di situs web restoran, media sosial, atau di tempat.
4. Diharapkan Cozy Coffee & Resto mengumpulkan dan meminta umpan balik dari pelanggan tentang pengalaman mereka dalam menggunakan sistem QR Code untuk mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan dan diperbaiki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiaz Arrofi, R., Ajie, R., & Sutabri, T. (2023). Penggunaan Transformasi Digital Bisnis Untuk Para Pelaku UMKM Kuliner. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 2(1), 180–189.
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Alberlianasari, F., Nabilah, S., & Rahmawati, S. D. (2022). Implementation of QR Codes on Ichiban Sushi Restaurant'S Dish Menu on Order Time Efficiency and Customer Satisfaction Level. *Cashflow : Current Advanced Research on Sharia Finance and Economic Worldwide*, 1(4), 13–20. <https://doi.org/10.55047/cashflow.v1i4.224>
- Alt, R. (2021). *Digital transformation in the restaurant industry: Current developments and essentials*. 1(Rosenheim 2019), 1–12.
- Anggraini, D. (2023). Kualitas Layanan Publik Digitalisasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrative Reform*, 11(1), 62–76.
- Arianto, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Roda Hias Serpong. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(1), 153–160. <https://doi.org/10.32493/jee.v2i1.3512>
- Arzak, M., Firmansyah, J., & Satriadi, Y. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Persampahan Di Kabupaten Sumbawa Tahun 2021'. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1615–1620. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2622>
- Asadanie, F. K., & Anwar, M. K. (2022). Analisis Pelayanan Customer Service pada Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Etika Bisnis Islam di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 182–196. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n1.p182-196>
- Ayu, I. G., Citra, D., Hadi, I., & Budi, W. (2024). *Tinjauan Sosiologis Difusi Inovasi QR Code Dalam Menu Makanan dan Minuman Pada Restoran Maupun Kafe di Panjer , Denpasar Selatan*. 1(3), 180–193.
- Creswell, J. w. (2009). Research Design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. In *Muqarnas* (Vol. 8). <https://doi.org/10.1163/22118993-90000268>
- Dimas Sulistiyo, R., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri.

*Technomedia Journal*, 8(2SP), 189–204.  
<https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2sp.2064>

Erwin, E. (2024). *Pemasaran Digital: Teori dan Implementasi* (Issue January).  
<https://www.researchgate.net/publication/377638698>

Fadilla, A. R., Wulandari, P. A., Bahasa, F., & Yogyakarta, U. N. (2023). Litterature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34–46.

Fathul Hadi, C., Mustika Yasi, R., & Agustin, C. (2022). Aplikasi Teknologi QR Code Pada Identifikasi Tumbuhan Di Wisata De-Djawatan. *TEKIBA : Jurnal Teknologi Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 7–12.  
<https://doi.org/10.36526/tekiba.v2i1.1583>

Fitriani, N. (2018). Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 40–51.  
<https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1258>

Hotellh, N., Eilertsen, A., & Skiudulait, R. (2023). *The effect of QR-codes in the restaurant industry*. May.

Imhar, & Lina Lestari. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Perilaku Konsumen Pada Pt. Pratama Abadi Industri Tangerang. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 285–292.  
<https://doi.org/10.51903/jupea.v2i3.362>

Joesyiana, K. (2018). Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan (Outdoor Study) Pada Mata Kuliah Manajemen Operasional (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Semester III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Beserta Persada Bunda). *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR*, 6(2), hal 94.

Juliarthana, I. N. H. (2024). *Pendampingan Digitalisasi Teknologi Melalui Menu QR Code di Mango Taru Restaurant & Bar*. 10(April), 1–68.

Juni, B., Usman, R., & Setiawan, B. (2022). *Digitalisasi Visual Identity Padang Old Town Resto Gallery*. 1(2), 101–105.

Kurniawati, putri. (2017). metode penelitian kualitatif. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01, 1–7.

Laksono, F. bayu. (2022). Sistem Pemesanan Menu Kedai Lemans Coffee Berbasis Website Dengan Teknologi. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (Jukanti)*, 5(5), 175–180.

- Maisaroh, M., & Muslikhah, R. S. (2024). Transformasi Bisnis Digital Pada Usaha Skala Mikro Di Yogyakarta: Analisis Swot. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 7(1), 46. <https://doi.org/10.30587/jre.v7i1.6548>
- Maisaroh, M., Muslikhah, R. S., Muzakir, M. F. A., & Anindya, K. N. (2024). Praktik Transformasi Digital Bisnis UMKM: Studi Kasus UMKM Ikatan Pengusaha Aisyiyah Sleman (IPAS). *Journal of Society Bridge*, 2(1), 54–59. <https://doi.org/10.59012/jsb.v2i1.37>
- Masruroh, N., Azalia, I. D., Jannah, M., & Anggraini, J. C. (2024). Literasi Sistem Tranformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah. *Jamas : Jurnal Abdi Masyarakat*, 2(1), 406–412. <https://doi.org/10.62085/jms.v2i1.88>
- Maulana, L. (2024). *Riset: Telkomsel Bantu Bisnis UMKM, Beri Kontribusi ke Ekonomi RI*. <https://katadata.co.id/digital/teknologi/66544913398ac/riset-telkomsel-bantu-bisnis-umkm-beri-kontribusi-ke-ekonomi-ri>
- Mukaromah, L., Shama, A., & Zurmansyah, E. E. (2023). *Peran dan Dampak Penggunaan Inovasi Financial Teknologi (FINTECH) Dalam Pengembangan Usaha Coffee*. 1(2), 1–11.
- Muslikhah, Maisaroh, Tri Lestari Wahyuning Utami, Khoirina Noor Anindya, & Mellisa Fitri Andriyani Muzakir. (2023). Digitalization of Business Profile to Promote Qualified Marketing System of SMEs' Product. *Asian Journal of Community Services*, 2(8), 653–662. <https://doi.org/10.55927/ajcs.v2i8.5620>
- Nadhifa, A. (2023). *Potensi, Peluang, dan Tantangan Digitalisasi UMKM di Indonesia*. <https://id.techinasia.com/potensi-peluang-tantangan-digitalisasi-umkm-indonesia>
- Namora, M. R., Permana, I., Yusran, R., & Fajri, H. (2023). Transformasi Public Service Delivery Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 7(1), 146–161. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i1.4531>
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nikose, A. (2023). *Sistem Pemesanan Makanan Kafetaria Menggunakan Kode QR*. 4099, 157–163.
- Norhikmah, Safitri, A. ., & Sholikhah, L. . (2016). Penggunaan QR Code Dalam Presensi Berbasis Android. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia* 2016, 97–102.

<https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1294>

- Novi Arianti, N. L., Sri Darma, G., Fredy Maradona, A., & Mahyuni, L. P. (2019). Menakar Keraguan Penggunaan QR Code Dalam Transaksi Bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), 67. <https://doi.org/10.38043/jmb.v16i2.2041>
- Panjaitan, W. J., & Lupiana, F. (2023). Penerapan Tranformasi Digital dan Hambatannya Pada Industri Kuliner di Indonesia. *Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 278–301.
- Raza, E., Sabaruddin, L. O., & Komala, A. L. (2020). *Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4 . 0*. 4(1), 49–63.
- Rosari, M. (2022). Literatur Review: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Professional Health Journal*, 4(1), 72–87. <https://doi.org/10.54832/phj.v4i1.285>
- Satya Darmawan, E. (2022, July 13). Dorong Transformasi Digital Pelaku Bisnis, Satuan Tugas Digitalisasi B20 Keluarkan 4 Rekomendasi Strategi. *KOMPAS.Com*. <https://money.kompas.com/read/2022/07/13/152500426/dorong-transformasi-digital-pelaku-bisnis-satuan-tugas-digitalisasi-b20>
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 883–892. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2024107059>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact of Service Quality on Costumer Loyalty*. 8(2), 244–259.
- Susilawati, D. (2023). Bisa Ditiru, Ini Deretan Perusahaan yang Sukses Terapkan Transformasi Digital. *Republika*. <https://tekno.republika.co.id/berita/rsczqb478/bisa-ditiru-ini-deretan-perusahaan-yang-sukses-terapkan-transformasi-digital>
- Thousani, H. F. A. F. ;Sunarti. (2015). Upaya Pengembangan E-Business Dalam Pemasaran Produk Secara Internasional (Studi Pada Akademi Bisnis Online Indonesia Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 23(1), 85986.
- Triana, B., Saepudin, L., & Hidayaty, D. E. (2023). *IJM : Indonesian Journal of Multidisciplinary Penggunaan Digitalisasi Keuangan pada Usaha Kakek*

*Café Nongkrong*. 1, 783–791.

Tulungen, E. E. W., Saerang, D. P. E., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi Digital : Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1116–1123. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41399>

Wekke, I. S. (2019). Metode Penelitian Ekonomi Syariah. In *Gawe Buku* (Issue December 2019).

Widnyani, N. M., Luh, N., Surya, P., Christina, B., Putri, L., Internasional, U. B., Udayana, U., & Kualitatif, P. (2021). *Penerapan Transformasi Digital pada UKM Selama Pandemi*. 6(1), 79–87.

Yuli Rahmini Suci. (2008). Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. *UU No. 20 Tahun 2008*, 1, 1–31.

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>

Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, 5(2), 137–139.



FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja  
Universitas Islam Indonesia  
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283  
T. (0274) 881546, 885376  
F. (0274) 882589  
E. fbe@uii.ac.id  
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 044.055/Ket/20/Akd/VI/2024  
Lamp : -  
Perihal : **Permohonan izin  
pengambilan data**

Kepada Yth.  
Kepala/Pimpinan/HRD  
**Cozy Coffee & Resto**  
**Jl. Diponegoro No.27, Bulusari, Bulusulur, Kec. Wonogiri,**  
**Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah 57615**

*Assalamu 'alaikum Wr Wb*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa setiap mahasiswa sebelum mengakhiri studi di Program Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta, diwajibkan membuat Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan. Sehubungan dengan itu, mahasiswa/i kami :

Nama : Fajar Arya Lukita  
No Mhs : 20211092  
Jurusan : Bisnis Digital  
Judul : Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu dan  
Ordering: Studi Kasus Cozy Coffee & Resto  
Tanggal  
Pengambilan Data : 18 Juni 2024  
Lama  
Pengambilan Data : 10:00-selesai (Saat Resto buka)  
No Hp : 085290184381

Bermaksud untuk melakukan pengambilan data di **Cozy Coffee & Resto**. Oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data tersebut kepada mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu pimpinan, diucapkan terima kasih.

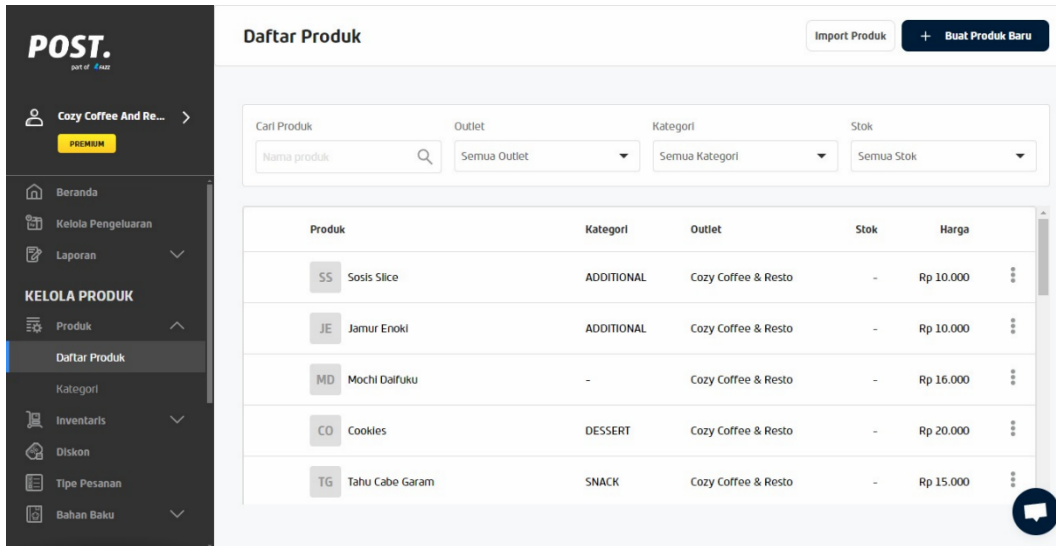
*Wassalamu 'alaikum Wr Wb*

Yogyakarta, 14 Juni 2024  
Ketua Prodi D4 Bisnis Digital



Atas, Darmawan, S.E., M.M.

## Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara di Cozy Coffee & Resto



**POST.**  
part of **FAZZ**

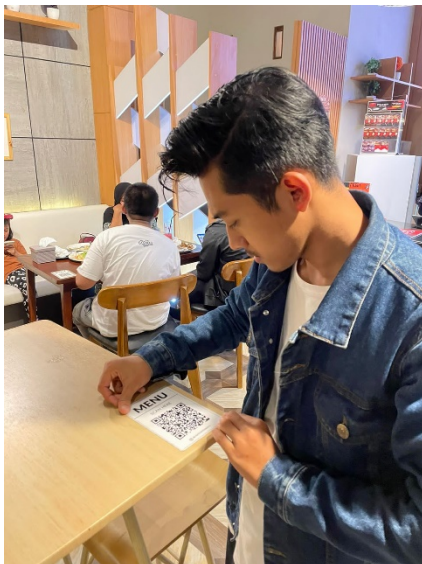
Cozy Coffee And Re...  
PREMIUM

Beranda  
Kelola Pengeluaran  
Laporan  
**KELOLA PRODUK**  
Produk  
Daftar Produk  
Kategori  
Inventaris  
Diskon  
Tipe Pesanan  
Bahan Baku

**Daftar Produk** Import Produk + Buat Produk Baru

Cari Produk Outlet Kategori Stok  
Nama produk:  Semua Outlet Semua Kategori Semua Stok

Produk	Kategori	Outlet	Stok	Harga
SS Sosis Slice	ADDITIONAL	Cozy Coffee & Resto	-	Rp 10.000
JE Jamur Enoki	ADDITIONAL	Cozy Coffee & Resto	-	Rp 10.000
MD Mochi Daifuku	-	Cozy Coffee & Resto	-	Rp 16.000
CO Cookies	DESSERT	Cozy Coffee & Resto	-	Rp 20.000
TG Tahu Cabe Garam	SNACK	Cozy Coffee & Resto	-	Rp 15.000





### Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara

#### **HASIL WAWANCARA**

#### **TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN ORDERING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN: STUDI KASUS DI COZY COFFEE & RESTO**

Bapak Edi Listianto (Pemilik Cozy Coffee & Resto)

A. Gambaran umum Cozy Coffee Resto

a. Apa saja pelayanan pelanggan yang diberikan oleh cozy coffee & resto?

Di Wonogiri sendiri pada saat itu belum terdapat konsep café yang memadukan restoran dengan fasilitas yang nyaman dan menu yang lengkap gitu Mas. Usaha F&B di Wonogiri kebanyakan hanya berupa café atau berupa restoran. Lalu saya dan anak saya kepengen Cozy ini memadukan antara konsep café dan juga restoran. Sehingga, tidak hanya sebagai tempat nongkrong, tetapi juga sebagai tempat kulineran dengan berbagai macam menu yang dapat dinikmati. Begitu mas kira-kira

b. Apa tantangan yang di hadapi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan?

Tantangannya banyak sekali mas, seperti menjaga konsistensi terkait dengan kualitas pelayanan itu mas, apalagi saat kondisi pelanggan ramai. Selain itu, mengelola dan memanfaatkan teknologi terbaru, seperti sistem kasir digital atau aplikasi – aplikasi itu mas, karena harus memerlukan pelatihan untuk staf agar tetap mengerti dan terampil

c. Apa saja fasilitas yang disediakan Cozy Coffee & resto untuk pelanggan?

Di Cozy sendiri, disini mempunyai tiga lantai mas. Lantai pertama area indoor dengan fasilitas tempat duduk sofa, AC, dan tv, area lantai dua dengan semi outdoor ditambah meeting room yang memberikan suasana nyaman serta alami, sedangkan di area lantai tiga memberikan view gunung lawu dan waduk gajah mungkur sehingga memberikan tempat yang asik buat nongkrong mas. Apa saja kendala yang dihadapi pelanggan dalam memanfaatkan fasilitas tersebut?

Jadi beberapa kendalanya yang dihadapi kami yaitu terkadang masalah teknis seperti koneksi internet itu juga sering kali menjadi kendala dari cozy sendiri mas. Area parker yang terbatas juga menjadi tantangan kami di saat jam-jam sibuk mas. Kami terus berupaya untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala ini agar pelanggan kami dapat menikmati fasilitas kami dengan lebih nyaman lagi.

B. Staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan

a. Apakah staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Iya mas, staf kami memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan. Kami menggunakan aplikasi kasir digital POST yang memudahkan transaksi dan mempercepat proses pemesanan. Selain itu mas, pelanggan sekarang dapat memesan makanan dan minuman melalui QR Code yang tersedia di meja, jelas itu mempermudah staf dalam mengelola dan mengurangi kesalahan mas.

b. Bagaimana staf mengaplikasikan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Staf kami dalam mengaplikasikan teknologi digital ada beberapa cara mas, yang pertama itu dengan menggunakan sistem kasir digital POST untuk memproses

transaksi dengan cepat dan akurat. Selain itu, staf juga memanfaatkan QR Code yang tersedia di meja pelanggan untuk mempermudah pemesanan makanan dan minuman langsung di tempat duduk. Dengan teknologi ini, staf kami jadi lebih fokus lagi pada pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

c. Seberapa sering staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Yaaa staf kami memanfaatkan teknologi digital secara rutin mas, dalam proses pelayanan. Setiap hari, sistem kasir POST digunakan untuk semua transaksi keuangan, sedangkan QR Code dipakai secara konsisten untuk memproses pesanan pelanggan.

d. Apa saja manfaat yang didapatkan dalam penggunaan teknologi digital?

Untuk manfaat yang di dapat dari penggunaan teknologi digital banyak sekali mas. Kami merasakan peningkatan kecepatan dalam prosedur pemesanan dan transaksi, serta mengurangi kesalahan yang biasanya terjadi dalam pencatatan manual. Pelanggan kami juga menikmati kenyamanan digitalisasi ini, karena mereka bisa memesan langsung dari meja tanpa harus mengantre,

e. Apa saja kendala yang dihadapi staf dalam penggunaan teknologi digital pada proses pelayanan?

Ada beberapa faktor sih mas, seperti staf mungkin mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, jadi memerlukan pelatihan dan waktu untuk terbiasa. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan pada koneksi internet maupun gangguan pada tablet di kasir yang tidak berfungsi dengan baik. Kadang-kadang pelanggan juga kurang paham dengan teknologi digital, jadi staf harus

menangani hal-hal tersebut mas.

f. Bagaimana staf mengatasi kendala dalam penggunaan teknologi digital pada proses pelayanan?

Yaa untuk mengatasi kendala itu, kami memberikan pelatihan rutin mas, kepada staf untuk memastikan mereka terbiasa dan nyaman menggunakan sistem digital seperti sistem kasir dan QR Code. Selain itum jika ada masalah teknis, staf kami dilatih untuk segera melaporkan kepada tim teknik atau supervisor mas, agar dapat ditangani secepat mungkin. Kami juga memastikan perangkat dan koneksi internet selalu diperiksa untuk menghindari gangguan. Jika pelanggan mengalami kesulitan dengan teknologi, staf kami siap membantu dan memberikan panduan, sehingga proses pelayanan tetap berjalan lancar.

**HASIL WAWANCARA**

**TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN ORDERING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN : STUDI KASUS DI COZY COFFEE & RESTO**

Rony (Supervisor Cozy Coffee & Resto)

1. Gambaran umum Cozy Coffee Resto

a. Apa saja pelayanan pelanggan yang diberikan oleh cozy coffee & resto?

Di Cozy Coffee & Resto, kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. kami menyambut setiap pelanggan dengan ramah dengan mengucapkan “Mari Kak Silahkan” dan membantu mereka dalam memilih menu yang sesuai dengan selera, baik itu kopi atau non-kopi. Selain itu, kami menyediakan Wi-Fi gratis dan area yang nyaman di tiga lantai agar pengunjung bisa betah berlama-lama di sini

b. Apa tantangan yang di hadapi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan?

Untuk tantangan pelanggan yaa, bagaimana cara mengatasi sifat dan kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda

c. Apa saja fasilitas yang disediakan Cozy Coffee & resto untuk pelanggan?

Fasilitas yang kami sediakan di Cozy Coffee & Resto meliputi area merokok dan non-merokok untuk kenyamanan semua pelanggan. Kami memiliki toilet yang bersih dan terawat, serta tiga lantai yang dirancang untuk memberikan pengalaman makan yang nyaman. Selain itu, kami juga menyediakan ruang

meeting yang dapat digunakan untuk rapat, acara khusus, atau pertemuan bisnis. Semua fasilitas ini dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan dan memastikan pengalaman yang menyenangkan di restoran kami.

d. Apa saja kendala yang dihadapi pelanggan dalam memanfaatkan fasilitas tersebut?

Untuk kendala ada beberapa sih mas, seperti ruang parkir motor yang kurang luas, dan terkadang koneksi wifi yang kadang-kadang mengalami masalah, dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan

a. Apakah staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Iya mas, staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan, salah satunya aplikasi kasir itu mas. Kita pakai POST untuk proses transaksinya, terus untuk inovasinya kita sudah ada QR Code menu yang terintegrasi dengan aplikasi yang ada di kasir. Jadi sangat membantu para staf dan pelanggan Cozy itu sendiri.

b. Bagaimana staf mengaplikasikan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Jadi gini mas, di Cozy Coffee & Resto, kami telah mengintegrasikan beberapa teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kami telah menerapkan QR Code menu yang dapat discan oleh pelanggan menggunakan smartphone mereka. Dan yang kedua sistem kasir kami digital sehingga kami terhubung dengan menu QR Code ini. Ketika pelanggan membuat pesanan melalui smartphone mereka, pesanan langsung masuk ke sistem POST dan diteruskan ke dapur atau bar. Ini sangat mempercepat dan mengurangi kesalahan

mas.

c. Seberapa sering staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Tentu saja setiap hari mas. Kami menggunakan teknologi digital setiap hari dan konsisten selama jam kerja restoran mas

d. Apa saja manfaat yang didapatkan dalam penggunaan teknologi digital?

Pemanfaatan teknologi digital yang digunakan adalah sistem kasir ini Mas yang utama. Dengan menggunakan sistem kasir, namanya POST, transaksi menjadi lebih mudah dan cepat. Selain itu juga tidak rawan kesalahan seperti halnya jika masih menggunakan sistem kasir yang manual”

e. Apa saja kendala yang dihadapi staf dalam penggunaan teknologi digital pada proses pelayanan?

Untuk kendala dalam penggunaan teknologi digital pada proses pelayanan itu salah satunya ketergantungan dengan koneksi internet mas. Jadi, sistem digital kami bergantung pada koneksi internet yang stabil. Kadang-kadang, masalah koneksi internet dapat mengganggu operasional kami. Sehingga pelayanan kepada pelanggan mengalami kendala

f. Bagaimana staf mengatasi kendala dalam penggunaan teknologi digital pada proses pelayanan?

Untuk mengatasi kendal-kendala itu kami menyediakan menu cetak atau menu fisik yang dapat diberikan kepada pelanggan. Serta kami juga mempunyai buku pesanan manual. Jadi setiap staf mempunyai buku pesanan dan pupen untuk mencatat pesanan secara manual jika sistem POST digital tidak berfungsi

**HASIL WAWANCARA**

**TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN**

**ORDERING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN : STUDI KASUS DI COZY COFFEE & RESTO**

Fiana (Coochelper/Staf Cozy)

1. Gambaran umum Cozy Coffee Resto

a. Apa saja pelayanan pelanggan yang diberikan oleh cozy coffee & resto?

Disini kita (Cozy Coffee & Resto) melayani pelanggan dengan sepenuh hati. Kami menyajikan makanan dan minuman yang berkualitas, setiap tamu adalah prioritas kami.

b. Apa tantangan yang di hadapi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan?

Yang paling penting kita harus lebih ramah lagi dan juga kita harus melayani dengan sepenuh hati dengan baik untuk service pelanggan agar pelayanan kepada pelanggan lebih maksimal.

c. Apa saja fasilitas yang disediakan Cozy Coffee & resto untuk pelanggan?

Tentunya untuk fasilitas ada tempat yang cozy sekali, jika ada yang mau reservasi kami menyediakan ruang meeting yang terdapat di lantai dua dan pastinya dilengkapi dengan fasilitas AC dan proyektor untuk mendukung pelayanan kami. Di lantai dua juga kami mempunya panggung yang dipakai setiap malam sabtu

dan minggu untuk live musik.

d. Apa saja kendala yang dihadapi pelanggan dalam memanfaatkan fasilitas tersebut?

Sejauh ini, terkait kendala terhadap fasilitas belum ada. Komentar di media sosial pun juga sangat positif tentang fasilitas di Cozy Coffee & Resto.

2. staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan

a. Apakah staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Kami menggunakan aplikasi kasir modern dan QR Code untuk menu, kami memastikan proses pemesanan menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga pelanggan menikmati waktu disini lebih nyaman.

b. Bagaimana staf mengaplikasikan teknologi digital dalam proses pelayanan ?

Pake POST sangat mempermudah transaksi antara customer dengan kasir. Mulai dari proses order sampai closing bill. Kendalanya biasanya ada di jaringan seluler yang kadang tidak stabil. Tetapi kalau itu bisa diatasi dengan memakai hotspot misalnya

c. Seberapa sering staf memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan?

Dari saat kami membuka restoran hingga penutupan setiap hari, kami menggunakan setiap hari mas karena mempermudah proses transaksi dan memperlancar operasional resto.

d. Apa saja manfaat yang didapatkan dalam penggunaan teknologi digital?

Pastinya untuk mempermudah transaksi antara kasir dan pelanggan mas. Dengan

sistem yang terhubung dengan baik, pembayaran lebih cepat dan lancar.

e. Apa saja kendala yang dihadapi staf dalam penggunaan teknologi digital pada proses pelayanan?

Salah satu kendalanya itu pada jaringan internet mas

f. Bagaimana staf mengatasi kendala dalam penggunaan teknologi digital pada proses pelayanan?

Bila terjadi kendala kami berusaha dengan semaksimal mungkin memperbaiki jaringan kami, salah satunya dengan thetring dengan ponsel kami mas.

**HASIL WAWANCARA**

**TRANSFORMSI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN**

**ORDERING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

**KEPADA PELANGGAN: STUDI KASUS DI COZY COFFEE & RESTO**

Febiola (Pelanggan Cozy)

1. customer memahami penggunaan transformasi digital
  - a. apa yang anda ketahui tentang transformasi digital?

Kalau dari saya pribadi, transformasi digital adalah peralihan dari metode manual ke yang lebih instan dengan menggunakan sistem tertentu

- b. Bagaimana kemudahan mendapatkan informasi tentang transformasi digital?

Untuk informasi sekarang kan lebih mudah ya mas, sekarang bisa melihat melalui media sosial, media masa, bahkan radio mungkin. Tetapi, saat ini yang sering digunakan yaitu media sosial ya mas.

- c. Apakah anda menggunakan teknologi digital berbasis QR CODE?

Saya biasanya menggunakan teknologi digital berbasis QRIS, misalnya ketika melakukan pembayaran, terus kalau mau scan menu itu juga sering Mas pake QR

Code. Dengan scan saja kita bisa langsung melihat menu yang tersedia di kafe atau restoran yang saya datangi. Saya sering menggunakan teknologi digital karena tidak bisa dipungkiri di era sekarang seperti penggunaan ponsel yang menjadi kebiasaan. Adanya suatu kemudahan yang berbasis digital itu juga bisa dipakai dalam berbagai sektor Mas seperti transaksi, media sosial, hiburan, dan tempat-tempat yang berbasis coffee shop yang menggunakan QR Code maupun QRIS dalam pembayarannya

2. Pemanfaatan transformasi digital dalam pelayanan cafe cozy coffee & resto

a. Apakah anda memanfaatkan teknologi digital?

b. Seberapa sering anda menggunakan teknologi digital?

Menggunakan, karena sistem yang digunakan setau saya aplikasi kasir dan QR Code menu atau mungkin aplikasi yang mengatur dan lebih mempermudah bagi customer dalam proses pelayanan

c. Apa kendala anda dalam menggunakan teknologi digital?

d. Bagaimana anda dalam memberikan rating terhadap teknologi digital?

e. Apasaja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan tranformasi digital dalam proses pelayanan?

f. seberapa responsif staf dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan yang anda ajukan?

Saya kan sudah sering ya mas kesini. Terus pengalaman saya semisal ada yang kurang atau tidak sesuai itu ketika menyampaikan ke staf Cozy, responnya sudah bagus dan tanggap. Dan memberikan solusi yang jelas juga

- g. bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan akses layanan dari cozy coffee & resto sebelum transformasi digital
- h. bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan akses layanan dari cozy coffee & resto sesudah transformasi digital
- i. apakah fasilitas yang disediakan oleh cozy coffee & resto sudah memenuhi layanan transformasi digital?
- j. bagaimana tanggapan anda terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh cozy coffe & resto sebelum dan sesudah transformasi digital. Sebelum menggunakan transformasi digital di mana menggunakan manual, ditulis di nota itu lebih rawan akan terjadi kesalahan. Karena terkadang namanya manusia mungkin kalau menulis dan diajak komunikasi oleh orang lain konsentrasinya menjadi terbagi sehingga orderan menjadi keliru. Sesudah transformasi lebih enak karena by sistem dan by aplikasi dan tingkat kesalahan minim bahkan tidak ada. Semisal ada mungkin kesalahan dari personalnya, bukan karna aplikasinya. Dengan transformasi terebut saya jadi bisa memesan meu kembali dari lantai 2 maupun 3.

**HASIL WAWANCARA**  
**TRANSFORMSI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN**  
**ORDERING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**  
**KEPADA PELANGGAN : STUDI KASUS DI COZY COFFEE & RESTO**

Aulia (Pelanggan Cozy)

1. customer memahami penggunaan transformasi digital
  - a. apa yang anda ketahui tentang transformasi digital?

Yang saya ketahui tentang transformasi digital yaitu alat/ sistem pembaharuan tertentu yang lebih cepat dan digunakan oleh manusia saat ini

- b. Bagaimana kemudahan mendapatkan informasi tentang transformasi digital?

Kemudahan dalam mendapatkan informasi digital dapat diakses dengan google sih mas, sekarang apa-apa menggunakan google. Untuk secara

umum melalui internet sih mas

- c. Apakah anda menggunakan teknologi digital berbasis QR CODE?

Menggunakan sih mas, saya sering menggunakan untuk membayar QRIS itu mas, kalo ngomongin resto sih, kalau ada digital menu kadang-kadang saya sering scan QR Codenya mas untuk tambah menu maupun mencari informasi terkait menu yang ada di resto.

2. Pemanfaatan transformasi digital dalam pelayanan cafe cozy coffee & resto

- a. Apakah anda memanfaatkan teknologi digital?

Yaa... memanfaatkan mas, saya sering melihat media sosialnya cozy itu sendiri. Hal ini merupakan manfaat dari teknologi digital juga kan mas?

- b. Seberapa sering anda menggunakan teknologi digital?

Setiap hari sih... kalau misalkan teknologi digitalnya seperti media sosial setiap hari. Jaman sekarang kan sudah jamannya medsos. Mau tidak mau, kita sebagai manusia harus mengikuti perkembangan zaman dan harus melek dengan teknologi digital. Dan kita ambil manfaatnya yang positif dari teknologi digital itu sendiri mas

- c. Apa kendala anda dalam menggunakan teknologi digital?

Kendalanya sih lebih ke jaringan internet semisa tidak ada sinyal. Saat kita mau mengakses ke medsos kita harus mempunyai jaringan, sedangkan kendala lainnya mungkin kalau misalnya aplikasi tertentu lagi proses perbaikan. missal gini, saya kan pakai BRI Mobile ya mas, saya sering pakai itu kadang-kadang itu setiap jam 12 malam itu mengalami perbaikan

mas, jadi itu salah satu kendala teknologi digital juga mas.

d. Bagaimana anda dalam memberikan penilaian terhadap teknologi digital?

Sangat membantu kehidupan manusia, menunjang informasi dan komunikasi. Membantu aktifitas pribadi maupun bisnis dengan pemanfaatan teknologi digital.

e. Apasaja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan tranformasi digital dalam proses pelayanan?

Manfaatnya memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, memudahkan komunikasi, terus bisa digunakan sebagai alat refreshing. Jadi bisa diguakan sebagai hiburan kita saat jenuh maupun bosan dengan menggunakan digitalisasi

f. seberapa responsif staf dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan yang anda ajukan?

Kalau stafnya cozy sih responsif dan cukup tanggap mas. Saya pernah mau tambah menu

g. bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan akses layanan dari cozy coffee & resto sebelum transformasi digital

h. bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan akses layanan dari cozy coffee & resto sesudah transformasi digital

i. apakah fasilitas yang disediakan oleh cozy coffee & resto sudah memenuhi layanan transformasi digital?

j. bagaimana tanggapan anda terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh cozy coffe & resto sebelum dan sesudah transformasi digital.

yaaa, pilihan menunya cukup mudah diakses. Saya suka prosesnya cepat dan tidak membingungkan. Saya menggunakan fitur ‘tambahan catatan’ untuk meminta tambahan sambal atau nasi, dan catatan saya benar-benar diterapkan pada pesanan. Subtotal dan total harga juga ditampilkan dengan jelas. Saya bisa melihat total yang harus dibayar sejak awal, sehingga semuanya transparan. Secara keseluruhan, digitalisasi menu sangat mudah digunakan, mungkin bisa ditingkatkan adalah opsi untuk menyimpan data pemesan secara otomatis agar tidak perlu mengisi ulang setiap kali memesan

## **HASIL WAWANCARA**

### **TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI DIGITALISASI MENU DAN ORDERING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN : STUDI KASUS DI COZY COFFEE & RESTO**

Mustakim (Pelanggan Cozy)

1. customer memahami penggunaan transformasi digital

a. apa yang anda ketahui tentang transformasi digital?

Hmm, transformasi digital ya? Saya pernah dengar tentang itu, tapi sejauhnyanya saya tidak terlalu yakin artinya apa. Mungkin berhubungan dengan hp atau internet

b. Bagaimana kemudahan mendapatkan informasi tentang transformasi digital?

Kemudahan mendapat informasi tentang itu mungkin saya dapatkan dari hp mas.

c. Apakah anda menggunakan teknologi digital berbasis QR CODE?

Ya, sepertinya saya pernah menggunakannya beberapa kali, tapi tidak terlalu sering mas. Oh iya saya ingat waktu masa pandemi, pernah scan QR Code untuk check in saat masuk ke ruangan mas. Saya juga pernah lihat seperti itu (QR code) di iklan atau barang-barang gitu mas, tapi jarang saya scan karena tidak tahu apa gunanya atau takut terbuka link yang aneh-aneh.

2. Pemanfaatan transformasi digital dalam pelayanan cafe cozy coffee & resto

a. Apakah anda memanfaatkan teknologi digital?

Ya, saya menggunakan beberapa teknologi digital, HP itu yang saya pakai mas

b. Seberapa sering anda menggunakan teknologi digital?

Saya sering mas pakai HP tapi tidak sesering orang lain, internet... mungkin 1-2 jam sehari, biasanya malam hari setelah pulang kerja, saya browsing sebentar atau melihat-lihat media sosial. Tapi tidak lama, karena saya lebih suka menonton TV.

c. Apa kendala anda dalam menggunakan teknologi digital?

Wah kalau ngomongin kendala, ada beberapa hal sih mas, seperti kesusahan dengan banyaknya aplikasi baru. Setiap sudah paham atau terbiasa, nanti ada yang baru lagi mas. Agak susah untuk mengikuti perkembangannya.

d. Bagaimana anda dalam memberikan penilaian terhadap teknologi digital?

Hmmm.... Menurut saya ya mas, untuk teknologi digital sangat membantu dan bermanfaat apabila digunakan secara benar. Apalagi digunakan di restoran seperti

Cozy ini mas, pasti bakal mempermudah dan dapat menghemat pengeluaran dari restonya mas

e. Apa saja manfaat yang anda dapatkan dari penggunaan transformasi digital dalam proses pelayanan?

Mungkin.... Pelanggan jadi lebih puas mas mengenai layanan yang diberikan.

f. seberapa responsif staf dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan yang anda ajukan?

Menurut saya sih, staf yang ada di cozy responnya cukup cepat, tapi kadang tergantung situasinya. Kalau sedang ramai, biasanya agak lambat. Jadi pernah mas, pas saya komplain soal pesanan yang salah, stafnya langsung minta maaf dan cepat memperbaikinya. Mereka juga ramah-ramah saat menjelaskan jika ada pertanyaan tentang menu.

g. bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan akses layanan dari cozy coffee & resto sebelum transformasi digital

kalau sebelum ada teknologi seperti QR Code ini mas, pelayanan cukup baik, tapi kadang agak lama. Apalagi kalau ramai, kami harus memanggil pelayan dulu mas untuk pesan makanan atau minuman. Dan kadang, mereka sibuk jadi butuh waktu untuk datang. Jadi waktu tunggu pesanan terasa agak lama.

h. bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan akses layanan dari cozy coffee & resto sesudah transformasi digital

ya jadi gini mas sejujurnya saya tidak terlalu paham cara pakai QR Code ini, kadang saya bingung harus klik apa setelah ini itu. Bagi saya yang kurang terbiasa hal ini agak membingungkan sih mas, tapi staf disini cepat membantu

kalau saya tanya. Mereka kasih tahu cara scan dan cara pesan dari menunya. Tapi ya, kalau orang yang nggak terbiasa, proses ini lumayan ribet sih mas. Tapi, pas aku lihat orang yang lebih muda sepertinya tidak terlalu ada masalah mas. Mungkin aku saja mas yang butuh waktu untuk terbiasa pakai ini

i. apakah fasilitas yang disediakan oleh cozy coffee & resto sudah memenuhi layanan transformasi digital?

Seperti yang saya lihat ini, untuk fasilitas sudah cukup baik dan mendukung sih mas

j. bagaimana tanggapan anda terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh cozy coffe & resto sebelum dan sesudah transformasi digital.

Kalau soal itu mas, mungkin dulu agak terlalu lama karena harus antre dan sekarang bisa langsung duduk di meja dan memilih menu, walaupun masih dibantu dengan staf. Kadang saya memesan menu dengan manual mas seperti dulu. Tetapi, kalau lagi sama anak saya biasanya anak saya yang memesan mas.

