

## Memanfaatkan Menu Digital dan Sistem Pemesanan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan: Kasus Transformasi Digital *Food & Beverage*

Fajar Arya Lukita, RR. Siti Muslikhah\*

Bisnis Digital/Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Indonesia

\*email: [siti.muslikhah@uii.ac.id](mailto:siti.muslikhah@uii.ac.id)

---

### ABSTRACT

*Digital transformation has become an important need in various sectors, including the culinary industry. This study aims to analyze the impact of digital transformation through menu digitization and ordering on improving service quality at Cozy Coffee & Resto. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through the triangulation method. The data obtained is analyzed to evaluate how digitalization affects operational efficiency, customer satisfaction, and reduced wait times, so that it can improve service quality. The study results show that the digitization of menus and ordering systems at Cozy Coffee & Resto can increase the customer experience. QR Code technology and digital applications simplify ordering, speed up service times, and reduce order errors. Thus, digitalization has proven to be an effective strategy for improving service quality and customer satisfaction in the food & beverage sector.*

---

### ABSTRAK

**Kata Kunci:**

*Digital  
Transformation;  
Menu  
Digitalization;  
Ordering  
System; Service  
Quality; Food &  
Beverage*

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan penting di berbagai sektor, termasuk industri kuliner. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital melalui digitalisasi menu dan ordering dalam peningkatan kualitas pelayanan di Cozy Coffee & Resto. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui metode triangulasi. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengevaluasi bagaimana digitalisasi mempengaruhi efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan pengurangan waktu tunggu, sehingga bisa meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi menu dan sistem pemesanan di Cozy Coffee & Resto dapat menambah pengalaman pelanggan dan 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 industri *food & beverage*.

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir 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 dari industri pariwisata restoran dan bar sebagai elemen utama. Industri kuliner telah mengalami transformasi yang cukup signifikan dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pelanggan serta efisiensi operasional restoran.

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 yang tidak bertindak atau hanya menunggu akan tertinggal bahkan 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 (Arianto & Kurniawan, 2021).

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 *food & beverage*, telah meningkat pesat. Hal ini ditandai dengan semakin mudahnya memesan makanan dan minuman tanpa perlu mengunjungi atau mengantri di tempat kuliner (Erwin, 2024). Termasuk cara pembayaran secara online ataupun digitalisasi menu melalui *QR (Quick Response) Code*.

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).

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi menu dan ordering menggunakan *QR Code*, diantaranya adalah Alberlianasari et al. (2022) yang 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 *QR Code* 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. Hotellh et al. (2023) menjelaskan manfaat digitalisasi menu dalam hasil penelitiannya bahwa dengan menu

berbasis *QR Code* terbukti efektif dan efisien untuk tempat usaha yang berfokus pada bar, berbeda dengan restoran mewah yang cenderung mempertahankan layanan personal dan eksklusif. Ozturkcan & Kitapci (2023) dalam studinya berupa *teaching case* yang menunjukkan bahwa menu *QR Code* tidak hanya lebih higienis tapi juga lebih ramah lingkungan, mengurangi limbah kertas dan jejak karbon, serta mendukung SDG seperti konsumsi bertanggung jawab dan iklim. Xinyu & Garg (2023) melakukan penelitian tentang perilaku konsumen terhadap adopsi teknologi di restoran mewah di Cina, hasilnya adalah penilaian nilai teknologis (*value judgment*) memengaruhi intensi dan perilaku pengguna terhadap QR Menu. Nikose et al. (2023) menyatakan bahwa sistem pemesanan menggunakan QR Code memudahkan pelanggan untuk membeli makanan melalui berbagai platform, 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.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Shahril et al. (2024) penelitiannya mengkaji faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan dengan menggunakan menu QR Code dengan pendekatan kuantitatif, hasilnya menunjukkan bahwa adopsi teknologi menu QR Code berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Selanjutnya, hasil penelitian Yiğitoğlu et al. (2025) menunjukkan bahwa di Turki, daftar menu yang ditampilkan dengan *QR Code* meningkatkan *service quality*, *e-service quality*, dan kepuasan pelanggan. Demikian juga Ashrafi et al. (2025) yang mengkaji bagaimana penerimaan menu *QR Code* berdampak pada pengalaman digital pelanggan dan kepuasan ekologis (*green satisfaction*), serta faktor-faktor lain yang mempengaruhinya. Hasilnya menunjukkan bahwa adopsi teknologi dengan menu *QR Code* dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan.

Selain hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif dengan digitalisasi menu dan ordering menggunakan *QR Code*, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan pengaruh negatif, di antaranya adalah hasil penelitian Delamarter (2024), yang menjelaskan bahwa digitalisasi menu dan ordering dapat meningkatkan tingkat anonimitas dan lebih membutuhkan waktu yang lebih lama atau cenderung membutuhkan kesabaran saat memesan melalui layar digital. Demikian juga hasil penelitian Hewage et al. (2024), menjelaskan bahwa menu *QR Code* menurunkan *customer loyalty* dibandingkan menu tradisional, terutama karena dianggap merepotkan. Theriault (2024) menyatakan terdapat respon negatif dari pengguna yang menggunakan menu QR Code, yakni pengguna mengalami kesulitan dalam membaca, terlalu banyak scroll, dan navigasi yang melelahkan dengan membuka menu melalui ponsel. Selanjutnya hasil penelitian Zuluaga (2025) menunjukkan bahwa 81% responden tetap menyukai menu fisik, kemudian 26% responden tidak menyukai teks kecil pada menu QR, tetapi mereka memberikan respon positif tentang aspek higienis dan aspek kecepatan pesanan. Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif dan juga negatif dengan digitalisasi menu menggunakan *QR Code*, maka membutuhkan

penelitian lebih lanjut, khususnya fenomena yang ada di Indonesia, dalam hal ini dilakukan penelitian studi kasus di salah satu industri kuliner Cozy Coffee & Resto.

Cozy Coffe & Resto merupakan salah satu industri kuliner yang menyadari pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Permasalahan sebelumnya yang dihadapi resto tersebut adalah 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 *QR Code* untuk menu digital. Teknologi menu QR adalah sistem yang menggunakan *QR Code* untuk mengakses informasi yang berisi tentang menu beserta dengan harganya. Dengan teknologi ini, pelanggan dapat memindai *QR Code* 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.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem transformasi digital melalui digitalisasi menu dan ordering yang dilakukan Cozy Coffee & Resto dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. 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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui transformasi digital yang dilakukan Cozy Coffee & Resto melalui digitalisasi menu dan ordering dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

## **METODE**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus yaitu penelitian yang dilaksanakan terhadap sebuah obyek 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. Lokasi penelitian adalah Cozy Coffee & Resto, sebuah kafe yang terletak di Jl. Diponegoro No.27, Bulusari, Bulusulur, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah 57615. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data dengan dikumpulkan melalui beberapa metode, termasuk wawancara dengan narasumber, observasi langsung terhadap situasi atau perilaku konsumen, serta analisis mendetail terhadap dokumen-dokumen yang 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). Dalam melakukan wawancara, pemilihan informan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan

kebutuhan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Adapun daftar informan tersaji pada [Tabel 1](#). Sementara, metode analisis data dalam penelitian ini adalah dari hasil wawancara kepada informan dilakukan analisis menggunakan analisis deskriptif.

**Tabel 1.** Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Alamat	Keterangan
1.	Edi Listianto	L	47	Wonogiri	Pemilik
2.	Rony	L	25	Pracimantoro	Karyawan
3.	Fiana	P	24	Sidoarjo	Karyawan
4.	Febiola	L	24	Jatijoso	Pelanggan
5.	Aulia	P	18	Wonogiri	Pelanggan
6.	Mustakim	L	41	Wonogiri	Pelanggan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

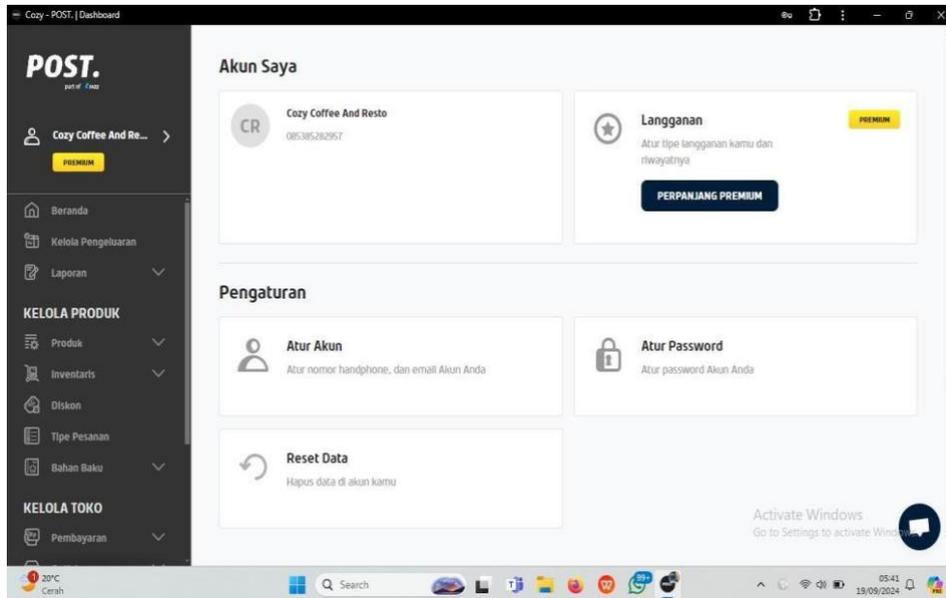
### 1. Gambaran umum Cozy Coffee & Resto

Cozy Coffee & Resto adalah sebuah industri kuliner yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 27, Bulusari, Bulusur, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri 57615. Cozy Coffee & Resto adalah usaha yang bergerak di bidang *Food & Beverage* (F&B) yang didirikan pada tahun 2022. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi selaku owner, nama Cozy berasal dari Bahasa Inggris yang artinya nyaman. Makna pemberian nama tersebut agar Cozy Coffee & Resto dapat menjadi tempat kuliner yang tidak hanya menawarkan makanan yang enak, tetapi juga menyediakan ruang yang nyaman bagi pengunjung.

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.

### 2. Transformasi Digital Cozy Coffee & Resto

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 hasil interview dengan owner, transformasi digital yang telah diaplikasikan di Cozy Coffee & Resto adalah pemanfaatan sistem kasir yang berbasis digital dan *real time* atau dapat diakses kapan saja. Aplikasi kasir yang digunakan adalah POST, seperti ditunjukkan pada [Gambar 1](#).



**Gambar 1.** Tampilan Awal Aplikasi POST

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. Seperti hasil interview dengan supervisor Cozy Coffee & Resto:

”Pemanfaatan teknologi digital yang digunakan adalah sistem kasir ini. Sistem kasir yang digunakan adalah POST yang membuat 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).”

Kemudahan yang dirasakan 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. Pemanfaatan teknologi digital selain sistem kasir yang digunakan adalah sistem pembayaran yang menggunakan *QRIS* dan mesin debit.

### 3. Transformasi Digital Cozy Coffee & Resto

Cozy Coffee & Resto awalnya menerapkan daftar menu dan sistem pemesanan secara manual, 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. 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. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Listianto selaku pemilik Cozy Coffee & Resto, menyatakan bahwa:

”Untuk manfaat yang didapat 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)

Selain itu apabila pelanggan ingin melakukan penambahan menu juga memakan waktu karena 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. Adanya permasalahan tersebut maka di Cozy Coffee & Resto melakukan transformasi digital melalui digitalisasi menu & ordering QR Code. Seperti penjelasan Rony dan Fiana berikut:

“Jadi, 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.” (Rony, supervisor Cozy Coffee & Resto).

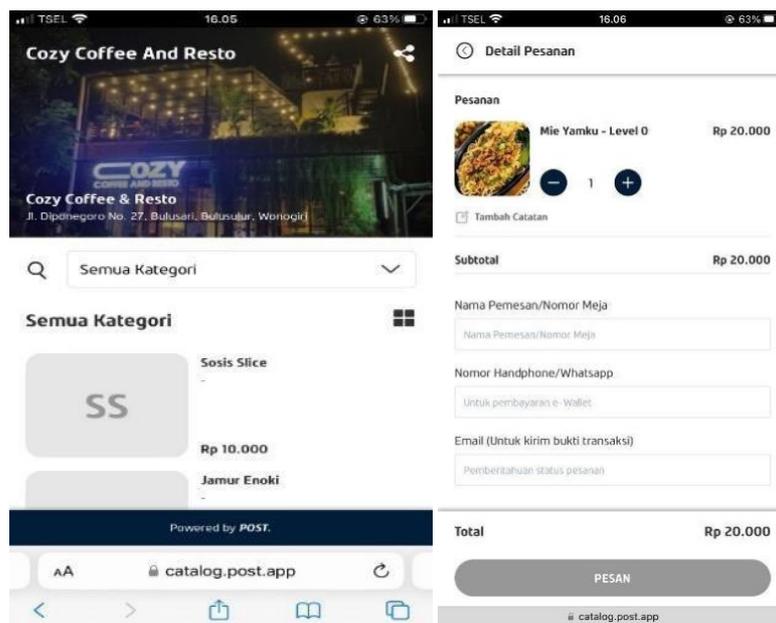
“Kami menggunakan aplikasi kasir modern dan QR Code untuk menu, kami memastikan proses pemesanan menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga pelanggan menikmati waktu disini lebih nyaman.” (Fiana, Coochelper Cozy Coffee & Resto).

Agar pemanfaatan transformasi digital melalui digitalisasi menu dan ordering untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dapat optimal, maka harus di dukung dengan sebuah inovasi. Salah satunya QR Code menu yang dapat dilihat pada [Gambar 2](#).



**Gambar 2.** 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 dan juga fitur-fitur seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 3**.



**Gambar 3.** Halaman Awal QR Code Menu dan Fitur-Fitur

Transformasi digital yang dilakukan oleh Cozy Coffee & Resto, mendapatkan tanggapan positif dari pelanggan. Tanggapan tersebut diantaranya dari Febiola dan Aulia.

“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 menu kembali dari lantai 2 maupun 3.” (Febiola, Pelanggan Cozy Coffee & Resto).

“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.” (Aulia, Pelanggan Cozy Coffee & Resto).

Meskipun banyak manfaat dan kemudahan yang diperoleh 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.

“Sejujurnya saya tidak terlalu paham cara pakai QR Code ini. Kadang saya bingung harus klik apa setelah ini itu. Mungkin aku saja yang butuh waktu untuk terbiasa pakai ini.” (Mustakim, Pelanggan Cozy Coffee & Resto).

#### 4. Transformasi Digital Cozy Coffee & Resto

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 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 \(2022\)](#), [Lestari \(2022\)](#) bahwa proses pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. [Anam et al. \(2023\)](#) dan [Syahnur \(2020\)](#) menyatakan

bahwa pelayanan yang dilakukan secara online memberikan kepuasan bagi konsumen. Tetapi hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian [Arianto \(2019\)](#), [Arzak et al. \(2021\)](#), dan [Rosari \(2022\)](#), bahwa kualitas pelayanan dianggap kurang penting karena kualitas produk lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terlebih lagi, [Putri et al. \(2022\)](#) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan memanfaatkan sistem digital tidak menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk.

#### **4.1. Transformasi Digital Cozy Coffee & Resto**

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Cozy Coffee & Resto, dijelaskan bahwa pelayanan kasir menggunakan sistem digitalisasi dengan memanfaatkan teknologi 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. \(2022\)](#) dan [Natika \(2024\)](#) yang menjelaskan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan pelayanan. Tetapi hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian [Namora et al. \(2023\)](#), [Sisilianingsih et al. \(2023\)](#) dan [Masruroh et al. \(2024\)](#) bahwa transformasi digital tidak berpengaruh pada peningkatan pelayanan.

#### **4.2. Transformasi Digital Melalui Digitalisasi Menu dan Sistem Pemesanan**

Pelayanan di Cozy Coffee & Resto 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 mungkin masih memberikan pengalaman tidak nyaman bagi mereka.

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

#### **4.3. Pemahaman Pelanggan pada Transformasi Digital**

Berdasarkan 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 diberbagai 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) dan Nikose (2023) yang 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) bahwa pemahaman pelanggan terhadap transformasi digital seringkali rendah, sehingga menghambat efektivitas dari transformasi digital.

#### **4.4. Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Pelanggan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan di Cozy Coffee & Resto. Hal ini 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 [Laksono \(2022\)](#), [Anggraini \(2023\)](#), [Natika \(2024\)](#) yang 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).

## KESIMPULAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang membahas sistem transformasi digital melalui digitalisasi menu dan ordering yang dilakukan Cozy Coffee & Resto dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa transformasi digital yang sudah diimplementasikan Cozy Coffee & Resto sangat membantu dalam proses pelayanan dan membawa dampak positif pada 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. Pemanfaatan teknologi digital melalui sistem pemesanan dan juga menu melalui *QR Code* sangat efektif dan memudahkan pelanggan dalam memesan tanpa perlu mengikuti antrian. 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. Pelanggan sudah memahami 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Anam, M. K., Muntalim, M., & Mas' ud, F. (2023). Consumer Perception on Digital Marketing of Fisheries Product in Lamongan, East Java, Indonesia. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 21(1), 1-18.
- 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., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254.
- Arrofi, R. A., Ajie, R., & Sutabri, T. (2024). Penggunaan transformasi digital bisnis untuk para pelaku UMKM kuliner. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 2(1), 180-189.
- 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>
- Ashrafi, D. M., Iskendar, A., & Shahid, T. (2025). Bytes to bites: Investigating QR code menu use behavior and green satisfaction in the restaurantscapes through a hybrid PLS-SEM and machine learning approach. *Journal of Foodservice Business Research*, 1–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15378020.2025.2466873>
- 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>
- Delamarter, C. (2024). Digital food ordering drives increased indulgence and spending, USF study reveals. *Newsroom University of South Florida*. [https://www.usf.edu/news/2024/digital-food-ordering-drives-increased-indulgence-and-spending-usf-study-reveals.aspx?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.usf.edu/news/2024/digital-food-ordering-drives-increased-indulgence-and-spending-usf-study-reveals.aspx?utm_source=chatgpt.com)
- Erwin, E. (2024). *Pemasaran Digital: Teori dan Implementasi* (Issue January). <https://www.researchgate.net/publication/377638698>
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.

- 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>
- Hewage, G. S. U., Boman, L., & Lefebvre, S. (2024). Deciphering the dilemma: The surprising impact of QR code menus on diminishing customer loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 61, 187–190.
- Hotellh, N., Eilertsen, A., & Skiudulait, R. (2023). *The effect of QR-codes in the restaurant industry*. May.
- Laksono, F. B. (2022). Perancangan Dan Penerapan Implementasi Sistem Pemesanan Menu Kedai Lemans Coffee Berbasis Website Dengan Teknologi Quick Response Code. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (Jukanti )* 5(2), 175–180. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v5i2>
- Lestari, L. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Perilaku Konsumen Pada Pt. Pratama Abadi Industri Tangerang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 2(3), 285-292.
- 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>
- 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>
- 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., Hatwar, A., Adikane, D., & Gaharwar, K. (2023). Cafeteria Food Ordering System using QR Code. *International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology*, 10(2), 157-163.
- Ozturkcan, S., & Kitapci, O. (2023). A sustainable solution for the hospitality industry: The QR code menus. *Journal of Information Technology Teaching Cases*, June 2023. <https://doi.org/10.1177/20438869231181599>
- Panjaitan, W. J., & Lupiana, F. (2023). Penerapan Tranformasi Digital dan Hambatannya Pada Industri Kuliner di Indonesia. *Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 278–301.
- Putri, D. L., Murniningsih, R., & Santosa, M. (2022). Pengaruh digital marketing, label halal, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian (Studi empiris UMKM oleh-oleh Getuk Eco Magelang). *Borobudur Management Review*, 2(2), 87-111.
- 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>

- Shahril, Z., Den, N. S. A. R., Bahari, N. A. S. S., & Asnawi, N. I. M. (2024). Customer Satisfaction in Using Digital QR Code Menu Ordering in Restaurant. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 16(1), 820–831.
- 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.
- Sulistiyo, R. D, & 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>
- Syahnur, M. H., Basalamah, J., & Gani, A. A. (2020). Customer Experience Factor Analysis Towards Customer Satisfaction Online Shopping. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 18(2), 83-94.
- Theriahult, A. (2024). Please Don't Make Me Use Another QR Code Restaurant Menu. *The Walrus Canada's Conversation*. [https://thewalrus.ca/qr-code-restaurant-menu/?utm\\_source=chatgpt.com](https://thewalrus.ca/qr-code-restaurant-menu/?utm_source=chatgpt.com)
- Trimulyana, R. A. (2024). Transformasi digital dalam perbankan syariah dan dampaknya pada masyarakat Muslim. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 8-12.
- 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>
- Xinyu, R., & Garg, A. (2023). Customer Acceptance of QR Menu Ordering System in Luxury Restaurants. A study of Xi'an, China. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 12(2), 77–96.
- Yiğitoğlu, V., Şahin, E., Güneri, B., & Demir, M. Ö. (2025). The Impact of Sustainable QR Menus on Service Quality and Customer Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Risk. *Sustainability (Switzerland)*, 17(5), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su17052323>
- Zuluaga, T. (2025). How Guests Really Feel About QR Code Menus (Survey Data). *Toast*. [https://pos.toasttab.com/blog/on-the-line/qr-codemenu-insights?srsId=AfmBOoqGjZvZlwcCvEdN82dFT4OCNGdsqgriHvMUAzksCStN7Cx0sqb9&utm\\_source=chatgpt.com](https://pos.toasttab.com/blog/on-the-line/qr-codemenu-insights?srsId=AfmBOoqGjZvZlwcCvEdN82dFT4OCNGdsqgriHvMUAzksCStN7Cx0sqb9&utm_source=chatgpt.com)