



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 1885-1892

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Pemanfaatan Kode Quick Response Dalam Meningkatkan Operasional Pelayanan Pelanggan Di Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli

Bazaro Zalukhu^{1✉}, Serniati Zebua², Eliagus Telaumbanua³, Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea⁴

Manajemen, Universitas Nias

Email: bazarozalukhu08@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Salah satu dunia usaha yang bersentuhan langsung dengan konsumen adalah restoran atau rumah makan. Restoran adalah unit usaha yang inti bisnisnya yakni menjual makanan dan minuman kepada konsumen individu maupun kelompok, dimana didalamnya dipekerjakan beberapa pegawai atau karyawan, unik dan lezat merupakan kunci penting untuk membangun sebuah bisnis restoran yang segar sehingga bisnis restoran digemari oleh para konsumen. Beragam restoran yang telah ada saat ini, saling berlomba-lomba untuk memberikan keunikan tersendiri bagi para konsumen mereka, mulai dari keunikan rasa sampai dengan keunikan konsep restoran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan kode Quick Response (QR) dalam meningkatkan operasional pelayanan pelanggan di Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli. Penggunaan teknologi QR code dalam industri restoran telah menjadi tren yang semakin populer dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana QR code dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional pelayanan pelanggan di restoran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan manajemen restoran, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait penggunaan QR code dalam operasional pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QR code telah membantu restoran dalam beberapa aspek operasional, termasuk pengurangan waktu pemesanan, pembayaran, dan pengiriman pesanan. Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang potensi pemanfaatan QR code dalam industri restoran, serta rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas penerapannya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pemilik restoran dan manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan pelanggan dan efisiensi operasional di Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli.

Kata Kunci: *Quick Response, Operasional, Pelayanan, Pelanggan*

Abstract

One of the business worlds that has direct contact with consumers is restaurants or eateries. A restaurant is a business unit whose core business is selling food and drinks to individual and group consumers, where several staff or employees are employed. Unique and delicious is an important key to building a fresh restaurant business so that the restaurant business is popular with consumers. The various restaurants that currently exist are competing with each other to provide their own uniqueness to their consumers, from unique taste to unique restaurant concept. This research aims to analyze the use of Quick Response (QR) codes in improving customer service operations at the Grand Kartika Restaurant, Gunungsitoli City. The use of QR code technology in the restaurant industry has become an increasingly popular trend in recent years. This research explores how QR codes can be used to improve operational efficiency of customer service in restaurants. The research method used is field research with a qualitative approach. Data was collected through interviews with restaurant management, direct observation, and analysis of documents related to the use of QR codes in service operations. The research results show that the use of QR codes has helped restaurants in several operational aspects, including reducing ordering, payment and delivery times. The results of this research provide insight into the potential use of QR codes in the restaurant industry, as well as recommendations for increasing the effectiveness of their implementation. It is hoped that the results of this research can make a positive contribution to restaurant owners and management in efforts to improve customer service and operational efficiency at Restaurant Grand Kartika, Gunungsitoli City.

Keywords: Quick Response, Operations, Service, Customers

PENDAHULUAN

Salah satu unsur yang penting dan perlu mendapat perhatian dalam dunia usaha adalah keberadaan konsumen. Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa yang tersedia. Para konsumen pasti akan mencari produk produk barang atau jasa sesuai dengan kebutuhannya, sehingga dapat memuaskan dirinya. Seorang konsumen dalam memutuskan pembelian suatu barang atau jasa, tentu mempunyai beberapa pertimbangan. Memahami kebutuhan konsumen dan proses pembelian adalah dasar bagi suksesnya pemasaran karena dengan demikian perusahaan dapat menyusun strategi yang efektif untuk mendukung penawaran yang menarik bagi pasar sasaran.

Salah satu dunia usaha yang bersentuhan langsung dengan konsumen adalah restoran atau rumah makan. Restoran adalah unit usaha yang inti bisnisnya yakni menjual makanan dan minuman kepada konsumen individu maupun kelompok, dimana didalamnya dipekerjakan beberapa pegawai atau karyawan, unik dan lezat merupakan kunci penting untuk membangun sebuah bisnis restoran yang segar sehingga bisnis restoran digemari oleh para konsumen. Beragam restoran yang telah ada saat ini, saling berlomba-lomba

untuk memberikan keunikan tersendiri bagi para konsumen mereka, mulai dari keunikan rasa sampai dengan keunikan konsep restoran.

Pulau Nias juga memiliki beberapa restoran yang di kenal dengan kelezatan makanan dengan menu makanan yang bervariasi, salah satunya adalah Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli, di Jln. Gomo Nomor 30 Asrama Kodim 0213 Nias, Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara. Restaurant Grand Kartika ini adalah Restaurant yang pertama di Kota Gunungsitoli, yang didirikan pada tahun 2011, dimana restoran ini sangat di kenal oleh kalangan banyak orang dengan pelayanan yang baik yang di berikan oleh karyawan di restotan tersebut. dengan perkembangan teknologi di era digital, mempermudah Restaurant Grand Kartika dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan terutama dalam melakukan pembayaran belanjanya tanpa harus membayar dengan cash dan menunggu antrian.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayanan makanan dan minuman di Restaurant tersedia hanya pada waktu lunch dan dinner. Pelayan saat melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam, menawarkan bantuan akan menjadi First Impression bagi tamu yang berkunjung. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh restaurant sangat berpengaruh penting bagi kepuasan tamu, karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh tamu sesuai dengan yang diberikan oleh pramusaji (*waiter* atau *waiterss*).

Waiter atau *waitress* harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran operasional dan meminimalisir adanya guest complain, dalam hal ini pelayanan di Restaurant Grand Kartika belum optimal.

Adapun fenomena masalah yang terjadi di Restaurant Grand Kartika Gunungsitoli, sehingga peneliti ingin mencari solusinya, adalah sebagai berikut: 1). Ketatnya persaingan usaha dibidang usaha kuliner sehingga menarik para pelanggan ke tempat lain, 2). Semakin canggihnya teknologi untuk mendukung proses penjualan, dimana rata-rata usaha kuliner dapat dipesan secara online, 3). Tidak semua pelanggan menggunakan kode QR dalam memesan dan membayar makanan dan minuman, sehingga menimbulkan antrian yang panjang dalam proses pemesanan dan pembayaran membutuhkan waktu yang lama.

Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan membuat keinginan dan harapan

konsumen sesuai dengan yang diinginkan konsumen tersebut. Dampak dari kesesuaian harapan yang diberikan maka akan membuat konsumen menjadi puas dan bersedia untuk datang kembali dan yang terpenting adalah mereka menjadi konsumen tetap. Citra restoran sangat penting bagi restoran karena merupakan kesan yang terbentuk dari konsumen terhadap restoran tersebut.

Maka dari itu munculah solusi atau ide yang dapat memudahkan restoran dalam bentuk pelayanan khususnya dalam pemesanan makanan dengan pemanfaatan dan bantuan teknologi kode QR yang terhubung langsung dengan android, pemesanan makanan dilakukan dengan cara mengaktifkan aplikasi restoran dan melakukan pemesanan makanan dengan bantuan sistem scan QR kode yang telah disediakan di setiap meja dan menambahkan fitur estimasi waktu pemesanan makanan, sehingga konsumen dapat melihat estimasi waktu ketika telah memesan makanan pada restoran tersebut. Kode QR atau Quick Response Code merupakan gambar dua dimensi yang memiliki kemampuan untuk menyimpan data. Adapun fungsinya untuk menyimpan data berupa teks, baik numerik, alfanumerik, maupun kode biner yang merupakan bagian dari kode tersebut. Kode QR ini dapat digunakan untuk membantu memudahkan kita di segala bidang seperti penjualan barang, pencarian barang dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan kualitatif pada penelitian penulis ini adalah dengan pendekatan Deskriptif. Penelitian dapat diklasifikasikan dalam berbagai sudut pandang. Dapat dilihat dari sudut pandang jenis dan analisis data, berdasarkan tujuannya, berdasarkan metode, berdasarkan tingkat eksplansi, dan pendekatannya. Sedangkan jenis penelitiannya yaitu kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan kepada objek penelitian yang mengalami peristiwa dimana peneliti menjadi instrumen kunci didalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengolah data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian, peneliti mendapatkan informasi tentang pemanfaatan kode *quick response* dalam meningkatkan operasional pelayanan pelanggan di Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli. Berdasarkan informasi dari salah seorang informan bahwa kode *quick response* dimanfaatkan atau digunakan oleh Restaurant Grand Kartika Gunungsitoli untuk 2 hal yaitu (1) untuk pemesanan makanan dan minuman (2) untuk pembayaran biaya makanan dan minuman.

Dengan menggunakan kode quick response tersebut, sangat membantu Restaurant Grand Kartika Gunungsitoli dalam mempermudah proses pelayanan kepada para pelanggan. Situasi tersebut diakui oleh para pelanggan bahwa dengan adanya penggunaan kode quick response maka dapat memesan makanan sebelum tiba dilokasi sehingga pemesanan makan dan minuman lebih efektif dan cepat. Demikian juga pada saat pembayaran lebih cepat tanpa antrian di kasir.



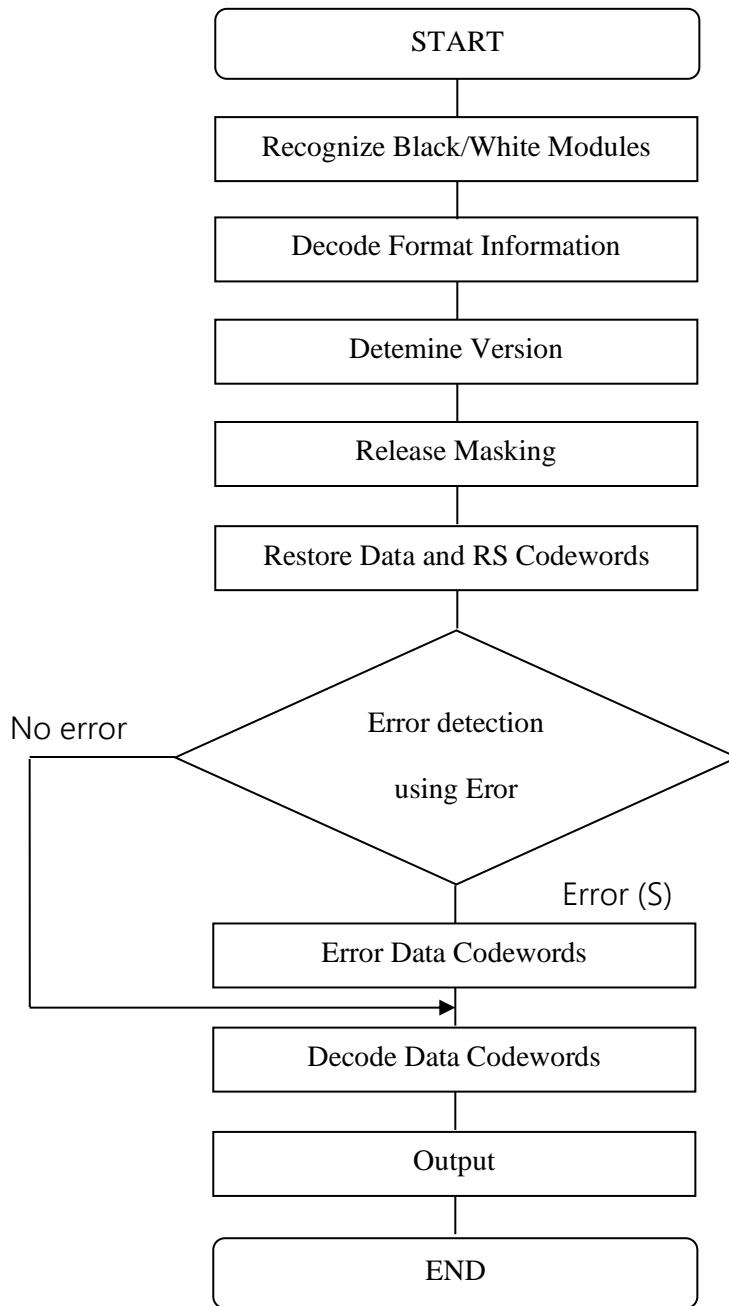
Foto: Kode Quick Response Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli

Gambar 1. Kode Quick Response Yang digunakan di Restaurant Grand Kartika

Penggunaan Kode *Quick Response* dimanapun sangat membantu memperlancar proses pelayanan kepada pelanggan atau konsumen sehingga membantu para karyawan dalam bekerja dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam menggunakan kode *quick response* di Restaurant Grand Kartika memiliki flowchart untuk dipedomani oleh para pelanggan. *Flowchart Quick Response (QR) Code* adalah alat visual yang digunakan untuk menggambarkan alur atau proses pembuatan atau penggunaan kode QR dalam suatu sistem atau aplikasi. *Flowchart* ini membantu memvisualisasikan langkah-langkah yang diperlukan dalam menghasilkan atau menggunakan QR code.

Flowchart ini membantu pengembang atau pengguna untuk memahami langkah-langkah yang terlibat dalam proses QR code dan memastikan bahwa semua langkah didefinisikan dengan baik dan berjalan sesuai rencana.

Berikut *flowchart* penggunaan kode *quick response* yang diterapkan di Restaurant Grand Kartika:



Gambar 2. *Flowchart* of reading QR Code (Diagram alur membaca Kode QR)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Restaurant Grand Kartika Gunungsitoli, pemanfaatan Kode Quick Response (QR Code) di Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan operasional pelayanan pelanggan. Penggunaan QR Code memungkinkan restoran. Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Pemanfaatan Kode Quick Response sangat penting diterapkan untuk meningkatkan operasional pelayanan pelanggan di Restaurant Grand Kartika Gunungsitoli. Kode

Quick Response digunakan khusus untuk pemilihan menu makanan dan pembayaran menu yang dipilih pelanggan.

2. Implementasi pemanfaatan kode Quick Response dalam meningkatkan operasional Pelayanan Pelanggan di Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli sudah terlaksana dengan baik dan efektif sehingga para pelanggan terhindar dari antrian yang lama serta terhindar dari lamanya menunggu proses penyediaan menu dan pembayaran.
3. Strategi yang digunakan Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli untuk pemanfaatan kode quick response dalam meningkatkan operasional pelayanan pelanggan adalah melakukan pemantauan berkala atau pengawasan langsung dan survei kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dayanto & Setyobudi. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Fitzsimmons, J.A., & Fitzsimmons, M.J. (2019). *Service Management*. New York: McGraw-Hill.
- Gunasekaran, et., al., (2018). *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Haryono Budi. (2019). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hendrayadi et. al. (2019). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Penerbit: Erlangga.
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler (2018) *Pelayanan Bandung: Informatika Bandung*.
- Lillicrap dan Cousins (2017). *Restotoran dan Tujuannya Jakarta: Bumi Aksara*.
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles dan Huberman. (2020). *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2017) *Penelitian Kualitatif* Bandung: PT. Rosdakarya.
- Mostafa (2017) *Implementasi Fintech Terhadap UMKM Di Kota Medan Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia*.
- P. Samantara (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 13, Jakarta: Salemba Empat.
- Ramlall (2019). *Pemrograman Web*. Bandung: Informatika Bandung.
- Rangkuti, Freddy. (2022). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rouillard, J. (2018). *Contextual QR Codes*. In *Computing in the Global Information*

- Technology. ICCGI'08. The Third International Multi-Conference.
- R. Herlambang. 2021. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standar (QRIS) Terhadap Pengembangan UMKM Kota Medan.
- Simamora. (2018). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi, Yogyakarta.
- Simatupang & Sridharan. (2019). Analisis dan Perancangan Kode Matriks Dua Dimensi Quick Response (QR) Code. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Safaat (2020). Mudah Membuat Aplikasi Android. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sinambela (2018). Metode Penelitian Bisnis Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2018) Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kualitatif Bandung: CV.Alfabeta.
- Suryadi (2016) industri makanan dan restoran dan fast food Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2020). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Trujillo. (2017). Restaurants Operations Management Principles and Practices. Pearson.
- Wanke, et al, (2018). Business Research Methods (Eight Edition), (South Western, USA: Cengage Learning).
- Wave. (2018). Aplikasi Berbagi Kontak Menggunakan QR Code untuk Smartphone Android. Teknik Informatika, Fakultas Teknik. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Yusuf. (2018). Prosedur Penelitian, Edisi Revisi VI. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.