

Implementation of An Ordering System and The Utilization of Digital Media for Promotion at King Bakso Paiton

Implementasi Sistem Pemesanan dan Pemanfaatan Media Digital untuk Promosi pada King Bakso Paiton

Rizki Alif Ramadhani¹, Deddy Junaedi²

Program Studi Ekonomi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid
Probolinggo

¹rizkialiframadhani123@gmail.com, ²deddyjuna87@gmail.com

Abstract

The development of digital technology encourages culinary businesses to implement digital ordering systems and utilize digital media to improve operational efficiency and promotional effectiveness. King Bakso Paiton is one of the culinary businesses that has implemented an ESB-based digital ordering system and utilizes digital media in its operational and marketing activities. This study aims to describe the implementation of a digital ordering system in daily operational activities, the use of digital media as a promotional tool, and the advantages and disadvantages of a digital ordering system on operational efficiency at King Bakso Paiton. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data were obtained through observation, interviews, and documentation techniques involving managers, employees, and customers as informants. Data analysis uses the Miles and Huberman model which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity is tested using triangulation techniques. The results of the study indicate that the implementation of a digital ordering system can improve operational efficiency through the integration of ordering processes, transactions, sales recording, and automatic report preparation, thereby simplifying business management, accelerating service, and reducing recording errors. The use of digital media through Instagram, TikTok, WhatsApp Business, and Google Maps plays an effective role as a promotional tool by expanding marketing reach, increasing interaction with customers, and influencing consumer decisions to visit. Furthermore, the digital ordering system offers several advantages, including increased work efficiency, simplified operational oversight, supported data-driven decision-making, and improved customer service quality. Disadvantages identified include dependence on the internet and electricity supply, the need for an adaptation process for new users, and the continued need for assistance from some customers in using the digital system. However, these challenges can be addressed through backup operational procedures, ensuring that the implementation of the digital system continues to positively contribute to improving business operational efficiency.

Keywords: *Digital Ordering System, Digital Media, Operational Efficiency, Digital Promotion, Culinary Business.*

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong pelaku usaha kuliner untuk menerapkan sistem pemesanan digital dan memanfaatkan media digital sebagai upaya meningkatkan efisiensi operasional serta efektivitas promosi. King Bakso Paiton merupakan salah satu usaha kuliner yang telah mengimplementasikan sistem pemesanan digital berbasis ESB dan memanfaatkan media digital dalam kegiatan operasional maupun pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi sistem pemesanan digital dalam kegiatan operasional sehari-hari, pemanfaatan media digital sebagai sarana promosi, serta kelebihan dan kekurangan sistem pemesanan digital terhadap efisiensi operasional di King Bakso Paiton. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan pengelola, karyawan, dan customer sebagai informan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

implementasi sistem pemesanan digital mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui integrasi proses pemesanan, transaksi, pencatatan penjualan, dan penyusunan laporan secara otomatis sehingga mempermudah pengelolaan usaha, mempercepat pelayanan, serta mengurangi kesalahan pencatatan. Pemanfaatan media digital melalui Instagram, TikTok, WhatsApp Business, dan Google Maps berperan efektif sebagai sarana promosi dengan memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan interaksi dengan pelanggan, serta memengaruhi keputusan konsumen untuk berkunjung. Selain itu, sistem pemesanan digital memberikan berbagai kelebihan, antara lain meningkatkan efisiensi kerja, mempermudah pengawasan operasional, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Adapun kekurangan yang ditemukan berupa ketergantungan terhadap jaringan internet dan pasokan listrik, perlunya proses adaptasi bagi pengguna baru, serta masih adanya sebagian pelanggan yang memerlukan pendampingan dalam menggunakan sistem digital. Meskipun demikian, berbagai kendala tersebut dapat diantisipasi melalui prosedur operasional cadangan sehingga implementasi sistem digital tetap memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi operasional usaha.

Kata Kunci: Sistem Pemesanan Digital, Media Digital, Efisiensi Operasional, Promosi Digital, Usaha Kuliner.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia usaha kuliner. Pemanfaatan teknologi digital mendorong pelaku usaha untuk menyesuaikan proses bisnis agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Saat ini, konsumen cenderung menginginkan proses pelayanan yang cepat, praktis, dan mudah diakses, sehingga penggunaan teknologi menjadi salah satu solusi yang banyak diterapkan dalam kegiatan operasional usaha kuliner.¹

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penerapan sistem pemesanan digital. Sistem ini memungkinkan proses pemesanan dilakukan secara lebih terstruktur melalui perangkat digital, seperti menu berbasis QR code, aplikasi, atau platform online. Penerapan sistem pemesanan digital dinilai dapat membantu mempercepat alur pelayanan serta mengurangi kesalahan pencatatan pesanan yang sering terjadi pada sistem manual². Namun demikian, implementasi sistem pemesanan digital pada setiap usaha tidak selalu berjalan secara optimal karena dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta pola kerja yang telah terbentuk sebelumnya.

Selain sistem pemesanan digital, media digital juga berperan penting dalam kegiatan promosi usaha kuliner. Media sosial dan platform digital memungkinkan pelaku usaha menyampaikan informasi mengenai produk, promo, serta identitas usaha kepada konsumen secara lebih luas dan interaktif. Pemanfaatan media digital dalam promosi memberikan peluang bagi usaha kuliner untuk menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya yang relatif lebih efisien dibandingkan metode promosi konvensional (Purnomo & Sari, 2024). Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat usaha yang belum memanfaatkan media digital secara optimal, baik dari segi strategi konten, konsistensi promosi, maupun pengelolaan interaksi dengan pelanggan.

Efisiensi operasional menjadi aspek penting dalam keberlangsungan usaha kuliner. Operasional yang efisien dapat membantu pelaku usaha dalam mengelola

¹ Paruntu and Novita, "Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Makanan Online Berbasis Android Dengan Integrase Pembayaran Digital Pada Umkm (Studi Kasus Kedai Susu Suyo)."

² Ali, Andryana, and Sholihati, "Perancangan Sistem Pemesanan Makanan Menggunakan QR-CODE Dan Linear Search Berbasis Web."

waktu, tenaga, dan sumber daya secara lebih optimal, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk dikaji secara mendalam bagaimana implementasi sistem pemesanan digital dan pemanfaatan media digital untuk promosi dijalankan dalam konteks usaha King Bakso Paiton, serta bagaimana praktik tersebut berkontribusi terhadap efisiensi operasional usaha berdasarkan pengalaman dan pandangan pelaku usaha³.

Selain itu, strategi promosi melalui media digital dapat membantu usaha menjangkau pasar yang lebih luas serta memperkuat brand awareness. King Bakso Paiton sebenarnya memiliki peluang besar dalam memanfaatkan media digital karena produk makanan dan minuman sangat cocok dipasarkan melalui konten visual yang menarik. Dengan demikian, kombinasi antara sistem pemesanan digital dan pemanfaatan media digital untuk promosi diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung perkembangan usaha ke arah yang lebih profesional.

Melihat berbagai fenomena tersebut, maka penting dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem pemesanan digital dan pemanfaatan media digital untuk promosi dapat berpengaruh terhadap efisiensi operasional, khususnya pada usaha kuliner lokal seperti King Bakso Paiton. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai manfaat digitalisasi bagi usaha kuliner serta menjadi referensi bagi UMKM lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan. King Bakso Paiton sebagai salah satu usaha kuliner lokal turut menghadapi dinamika tersebut. Usaha ini telah mulai menerapkan sistem pemesanan digital dan memanfaatkan media digital sebagai sarana promosi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai penyesuaian dalam alur kerja operasional, kebiasaan karyawan, serta respons pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat atau aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan proses adaptasi dan pengelolaan operasional secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi sistem pemesanan digital dan pemanfaatan media digital untuk promosi pada King Bakso Paiton melalui pendekatan kualitatif.

2. Metode

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi sistem pemesanan digital dan pemanfaatan media digital sebagai sarana promosi serta kontribusinya terhadap efisiensi operasional di King Bakso Paiton. Pendekatan ini berfokus pada analisis proses implementasi teknologi berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, tanpa melakukan pengujian hipotesis atau analisis statistik, sehingga mampu menggambarkan kondisi nyata dan pengalaman pelaku usaha secara kontekstual sesuai kondisi di lapangan⁴.

Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri atas:

³ Abdillah, Muhammad Farrel Langit Arundaya, and M. Noer Falaq Al Amin, "Analisis Problem Tree Pada Kebijakan Pembayaran Parkir Elektronik Di Kota Surabaya."

⁴ Al, *Metode Penelitian Sosial*.

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pemilik usaha dan karyawan King Bakso Paiton untuk memperoleh informasi mengenai implementasi sistem pemesanan digital, pemanfaatan media digital, dan dampaknya terhadap efisiensi operasional usaha⁵.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen operasional, catatan pemesanan, dokumentasi sistem dan promosi digital, serta buku, jurnal, dan penelitian terdahulu sebagai pelengkap dan penguat data primer⁶.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan secara kualitatif melalui:

a. Wawancara

Wawancara semi-terstruktur dengan pemilik dan karyawan untuk menggali informasi mengenai penerapan sistem pemesanan digital, pemanfaatan media digital sebagai promosi, serta dampaknya terhadap efisiensi operasional.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses operasional, penggunaan sistem pemesanan digital, perubahan alur kerja, dan kendala yang muncul selama kegiatan operasional⁷.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berupa foto, tampilan sistem pemesanan digital, arsip promosi, dan dokumen internal usaha digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi serta melengkapi data penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di King Bakso, sebuah usaha kuliner di Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo yang menyediakan berbagai varian bakso, minuman, dan menu pelengkap. Usaha ini dikenal oleh masyarakat lokal maupun pelanggan dari luar daerah serta terus meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan usaha, dan pemasaran untuk menghadapi persaingan.

King Bakso berkomitmen menyediakan produk berkualitas, pelayanan yang baik, serta fasilitas yang nyaman dan bersih guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Usaha ini dipilih sebagai objek penelitian karena telah menerapkan teknologi digital dalam operasional dan promosi usahanya. Selain itu, pengelola memberikan akses kepada peneliti untuk melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi lapangan secara komprehensif.

Implementasi Sistem Pemesanan Digital

a. Latar Belakang Penerapan Sistem Pemesanan Digital

⁵ Pramiyati, Jayanta, and Yulnelly, "Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema (Studi Kasus: Skema Konseptual Basis Data Simbumil)."

⁶ Adityaningrum, Arsad, and Jusuf, "Faktor Penyebab Stunting Di Indonesia: Analisis Data Sekunder Data SSGI Tahun 2021."

⁷ Ardiansyah, Risnita, and Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif."

Berdasarkan hasil wawancara, King Bakso menerapkan sistem pemesanan digital ESB (Esensi Solusi Buana) untuk meningkatkan efisiensi operasional. Sebelumnya, pencatatan transaksi, rekapitulasi penjualan, dan pengelolaan data dilakukan secara manual sehingga memakan waktu dan berisiko terjadi *human error*. Dengan sistem ESB, seluruh transaksi tercatat otomatis, dapat dipantau secara real-time, serta memudahkan pengelola mengakses laporan penjualan, arus kas, dan data operasional. Data penjualan juga dimanfaatkan untuk mengelola persediaan bahan baku agar lebih efisien. Hasil observasi menunjukkan sistem telah terintegrasi dalam operasional harian sehingga mempercepat pelayanan dan mendukung pengambilan keputusan.

b. Proses Implementasi Sistem Pemesanan Digital

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sistem ESB diterapkan pada proses pemesanan, transaksi, hingga penyusunan laporan penjualan. Pesanan pelanggan masuk secara otomatis ke sistem dan diteruskan ke dapur serta kasir, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. Karyawan menilai sistem mudah dipelajari, mengurangi kesalahan pencatatan pesanan, serta mempermudah rekapitulasi transaksi harian karena seluruh data tersimpan secara otomatis dan menghasilkan laporan yang lebih cepat serta akurat.

c. Dampak Implementasi Sistem terhadap Efisiensi Operasional

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sistem pemesanan digital meningkatkan efisiensi operasional melalui percepatan pelayanan, pencatatan transaksi yang lebih akurat, kemudahan penyusunan laporan, dan pemantauan transaksi secara real-time. Sistem juga membantu pengelolaan stok bahan baku berdasarkan data penjualan, mengurangi biaya operasional, serta mempercepat proses *closing* karena seluruh transaksi telah terdokumentasi secara otomatis.

d. Kendala dalam Implementasi Sistem Pemesanan Digital

Implementasi sistem digital berjalan dengan baik, namun masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan internet, pemadaman listrik, dan gangguan sistem. Untuk mengatasinya, King Bakso telah menyiapkan prosedur operasional agar pelayanan tetap berjalan. Selain itu, sebagian pelanggan, terutama yang belum terbiasa menggunakan teknologi atau lanjut usia, masih memerlukan bantuan karyawan dalam menggunakan menu digital sehingga proses pemesanan tetap dapat dilakukan dengan lancar.

Pemanfaatan Media Digital untuk Promosi

a. Platform Media Digital yang Digunakan

King Bakso memanfaatkan berbagai platform media digital sebagai sarana promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, media digital dinilai lebih efisien dibandingkan promosi konvensional karena mampu menjangkau lebih banyak calon pelanggan dengan biaya yang lebih rendah.

Platform yang digunakan meliputi WhatsApp Business untuk komunikasi, pemesanan, dan penyampaian informasi promo; Instagram untuk promosi melalui foto, video, serta interaksi dengan pelanggan; TikTok untuk menampilkan konten kreatif mengenai produk, proses penyajian, dan suasana restoran; serta Google Maps untuk memberikan informasi lokasi, jam operasional, kontak, foto, dan ulasan pelanggan. Pemanfaatan keempat platform tersebut saling melengkapi dalam memperluas jangkauan promosi, meningkatkan interaksi dengan pelanggan, serta memudahkan akses informasi mengenai King Bakso.

b. Strategi Promosi Melalui Media Digital

Strategi promosi King Bakso difokuskan pada penyampaian informasi produk sekaligus meningkatkan daya tarik konsumen melalui konten yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna media digital. Berdasarkan hasil wawancara, promosi dilakukan secara rutin dengan target utama anak muda, karyawan, dan keluarga melalui konten menu, promo, suasana restoran, serta video yang mengikuti tren media sosial.

Pengelola juga melakukan evaluasi terhadap setiap konten berdasarkan tingkat *engagement* dan dampaknya terhadap jumlah kunjungan pelanggan. Dengan demikian, media digital tidak hanya dimanfaatkan sebagai sarana promosi, tetapi juga sebagai dasar evaluasi dan pengembangan strategi pemasaran.

c. Efektivitas Media Digital dalam Menarik Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, media digital menjadi sumber utama informasi mengenai produk, lokasi, dan promosi King Bakso. Konten visual di TikTok dan Instagram dinilai mampu menarik minat konsumen karena memberikan gambaran mengenai kualitas produk, sedangkan Google Maps membantu pelanggan memperoleh informasi lokasi, jam operasional, dan ulasan sehingga meningkatkan keyakinan untuk berkunjung.

Secara keseluruhan, pemanfaatan media digital terbukti efektif dalam meningkatkan daya tarik konsumen, memperluas jangkauan promosi, serta mendorong keputusan pelanggan untuk mengunjungi King Bakso.

Respon Pengguna terhadap Implementasi Sistem Digital

a. Persepsi Pengelola

Pengelola menilai bahwa implementasi sistem pemesanan digital dan media digital memberikan dampak positif terhadap operasional dan perkembangan usaha. Sistem digital mempermudah pengelolaan transaksi, pengendalian stok, serta evaluasi kinerja melalui data yang akurat dan dapat diakses secara *real-time*. Selain itu, media digital seperti Instagram dan TikTok dinilai efektif memperluas jangkauan promosi dengan biaya yang lebih efisien.

Penerapan sistem juga meningkatkan efisiensi biaya operasional, seperti mengurangi kebutuhan pencetakan menu dan mempercepat proses pelayanan. Untuk mengantisipasi kendala teknis, King Bakso menyediakan prosedur cadangan berupa penggunaan genset dan pencatatan manual apabila sistem mengalami gangguan.

b. Persepsi Karyawan

Karyawan memberikan tanggapan positif terhadap sistem pemesanan digital karena mudah dipahami, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi kesalahan pencatatan pesanan. Sistem memungkinkan pesanan diteruskan secara otomatis ke bagian terkait serta membantu proses rekapitulasi transaksi dan *closing* harian menjadi lebih cepat, akurat, dan terorganisasi.

Kendala yang masih ditemui adalah sebagian pelanggan, terutama lanjut usia, belum terbiasa menggunakan menu digital berbasis QR Code. Dalam kondisi tersebut, karyawan memberikan pendampingan agar proses pelayanan tetap berjalan dengan baik.

c. Persepsi Customer

Customer menilai sistem pemesanan digital memberikan kemudahan karena lebih praktis, cepat, dan meminimalkan kesalahan pesanan. Tampilan menu yang

dilengkapi foto, harga, dan pilihan varian membantu pelanggan menentukan menu sesuai kebutuhan.

Dari sisi promosi, TikTok dan Instagram menjadi sumber informasi utama yang menarik minat pelanggan untuk berkunjung melalui konten visual yang menarik. Sementara itu, Google Maps dimanfaatkan untuk memperoleh informasi lokasi, jam operasional, dan ulasan pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan sebelum berkunjung. Selain itu, sistem pembayaran digital juga mendapat respons positif karena mempermudah transaksi non-tunai secara cepat dan praktis.

Pembahasan

Implementasi Sistem Pemesanan Digital dalam Kegiatan Operasional Sehari-hari

Implementasi sistem pemesanan digital di King Bakso merupakan bentuk adaptasi teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Berdasarkan hasil penelitian, sistem digital mengintegrasikan proses pemesanan, transaksi, pencatatan penjualan, pengelolaan stok, hingga penyusunan laporan operasional. Dibandingkan sistem manual, sistem ini mempercepat proses kerja, mengurangi *human error*, dan menghasilkan data yang lebih akurat.

Melalui sistem ESB, pengelola dapat memantau transaksi, arus kas, dan penjualan secara *real-time* sehingga memudahkan pengambilan keputusan terkait pengelolaan stok, evaluasi penjualan, dan strategi operasional. Karyawan juga merasakan manfaat berupa kemudahan penggunaan, pelayanan yang lebih cepat, berkurangnya kesalahan pencatatan, serta proses *closing* transaksi yang lebih efisien.

Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) dari Fred D. Davis yang menekankan Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness. Sistem mudah dipelajari dan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi operasional. Meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan internet, listrik, dan pelanggan yang belum terbiasa menggunakan sistem digital, King Bakso telah mengantisipasinya melalui penyediaan genset, pencatatan manual, serta pendampingan kepada pelanggan.

Pemanfaatan Media Digital sebagai Sarana Promosi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa King Bakso memanfaatkan WhatsApp Business, Instagram, TikTok, dan Google Maps sebagai media promosi dan komunikasi dengan pelanggan. WhatsApp Business digunakan untuk komunikasi dan pemesanan, Instagram dan TikTok untuk promosi visual serta penyebaran informasi, sedangkan Google Maps membantu pelanggan memperoleh informasi lokasi, jam operasional, dan ulasan.

Pengelola menerapkan strategi promosi secara terencana dengan mengevaluasi *engagement* setiap konten berdasarkan jumlah tayangan, komentar, dan interaksi untuk menyusun strategi promosi berikutnya. Konten juga disesuaikan dengan karakteristik target pasar, seperti anak muda, karyawan, dan keluarga.

Media digital terbukti memengaruhi keputusan konsumen, karena banyak pelanggan mengenal King Bakso melalui TikTok dan Instagram. Selain itu, Google Maps meningkatkan kepercayaan pelanggan melalui informasi lokasi dan ulasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan konsep digital marketing, yang menekankan komunikasi pemasaran yang interaktif, cepat, dan mudah diakses. Dari sisi biaya, media digital juga lebih efisien dibandingkan promosi konvensional karena memiliki

jangkauan yang lebih luas serta memungkinkan pembaruan informasi secara cepat tanpa biaya cetak tambahan.

Kelebihan dan Kekurangan Sistem Pemesanan Digital terhadap Efisiensi Operasional

Implementasi sistem pemesanan digital di King Bakso memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan transaksi, kemudahan pengawasan, efisiensi biaya, dan peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola, karyawan, dan pelanggan menilai bahwa manfaat sistem digital lebih besar dibandingkan kendala yang dihadapi.

Pengelola memperoleh kemudahan dalam memantau transaksi secara *real-time*, menyusun laporan penjualan, serta mengelola stok bahan baku berdasarkan data penjualan. Karyawan merasakan proses kerja yang lebih cepat, berkurangnya kesalahan pencatatan, dan kemudahan saat *closing* transaksi. Sementara itu, pelanggan memperoleh kemudahan dalam melihat informasi menu, melakukan pemesanan, serta menggunakan pembayaran digital.

Meskipun demikian, implementasi sistem masih menghadapi kendala seperti gangguan internet, pemadaman listrik, dan keterbatasan literasi digital pada sebagian pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan prosedur operasional saat terjadi gangguan.

a. Kelebihan Sistem Pemesanan Digital terhadap Efisiensi Operasional

Sistem pemesanan digital meningkatkan efisiensi operasional melalui pencatatan transaksi yang otomatis, akurat, dan *real-time*, sehingga mempercepat penyusunan laporan dan mengurangi *human error*. Sistem juga mempercepat pelayanan karena pesanan langsung diteruskan ke bagian terkait, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta meningkatkan produktivitas karyawan.

Selain itu, data penjualan membantu pengelola mengelola stok bahan baku secara lebih tepat sehingga mengurangi kelebihan stok dan pemborosan. Dari sisi biaya, penggunaan menu digital mengurangi kebutuhan pencetakan ulang, sedangkan otomatisasi laporan menghemat waktu kerja. Pelanggan juga memperoleh pengalaman yang lebih baik melalui informasi menu yang lengkap dan kemudahan pembayaran digital.

Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) dari Fred D. Davis, yang menunjukkan bahwa sistem mudah digunakan (*Perceived Ease of Use*) dan memberikan manfaat nyata (*Perceived Usefulness*) dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan.

b. Kekurangan Sistem Pemesanan Digital terhadap Efisiensi Operasional

Meskipun efektif, sistem pemesanan digital masih memiliki beberapa kendala. Ketergantungan pada jaringan internet dan pasokan listrik dapat menghambat proses operasional ketika terjadi gangguan. Selain itu, pada tahap awal implementasi, karyawan memerlukan pelatihan dan waktu adaptasi agar mampu mengoperasikan sistem secara optimal.

Kendala lain berasal dari pelanggan yang belum terbiasa menggunakan teknologi, terutama lansia, sehingga masih memerlukan pendampingan saat melakukan pemesanan. Untuk mengatasi hal tersebut, King Bakso menyediakan prosedur cadangan berupa genset dan pencatatan manual ketika terjadi gangguan sistem.

Secara keseluruhan, kendala implementasi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kesiapan infrastruktur dan pengguna, dibandingkan kelemahan sistem itu sendiri. Hal ini juga sesuai dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta dukungan infrastruktur dan pelatihan yang memadai.

4. Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pemesanan digital berbasis ESB pada King Bakso Paiton telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional melalui integrasi proses pemesanan, transaksi, pencatatan penjualan, dan penyusunan laporan. Selain itu, pemanfaatan media digital seperti Instagram, TikTok, WhatsApp Business, dan Google Maps terbukti mendukung promosi usaha dengan memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan interaksi dengan pelanggan, serta memperkuat citra usaha. Secara keseluruhan, sistem ini memberikan lebih banyak manfaat, seperti mempercepat pelayanan, mengurangi kesalahan pencatatan, dan mempermudah pengelolaan usaha, meskipun masih terdapat kendala berupa ketergantungan pada jaringan internet, pasokan listrik, dan perlunya adaptasi bagi sebagian pengguna.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi sistem pemesanan dan pemanfaatan media digital untuk promosi pada King Bakso Paiton, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi King Bakso Paiton disarankan untuk terus mengembangkan sistem pemesanan digital dengan melakukan evaluasi dan pembaruan sistem secara berkala agar fitur yang tersedia semakin sesuai dengan kebutuhan operasional usaha serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Bagi peneliti disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, misalnya meneliti pengaruh implementasi sistem pemesanan digital terhadap kepuasan pelanggan, peningkatan penjualan, loyalitas pelanggan, maupun kinerja UMKM lainnya, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan dapat menjadi referensi bagi pengembangan digitalisasi pada sektor usaha kuliner.
3. Universitas diharapkan dapat terus meningkatkan dukungan terhadap pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan transformasi digital, khususnya penerapan sistem informasi dan pemanfaatan media digital pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dukungan tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan referensi ilmiah yang lebih lengkap, peningkatan kerja sama dengan pelaku usaha sebagai mitra penelitian, serta penyelenggaraan kegiatan akademik seperti seminar, pelatihan, maupun pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada pengembangan teknologi digital

5. Daftar Pustaka

Abdillah, Taqiyyudin, Muhammad Farrel Langit Arundaya, and M. Noer Falaq Al Amin. "Analisis Problem Tree Pada Kebijakan Pembayaran Parkir Elektronik Di Kota Surabaya." *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara* 2, no. 2 (2024):

- 439–52. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i2.1142>.
- Adityaningrum, Amanda, Nikmatisni Arsad, and Herlina Jusuf. "Faktor Penyebab Stunting Di Indonesia: Analisis Data Sekunder Data SSGI Tahun 2021." *Jambura Journal of Epidemiology* 3, no. 1 (2023): 1–10. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jje>.
- Al, Ismail Suardi Wekke et. *Metode Penelitian Sosial. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019.
- Anisatun Nurul Uluwiyah. *STRATEGI BAURAN PROMOSI (PROMOTIONAL MIX) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Multi Pustaka Utama*, 2022.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Bagaskara Junianto, and Rina Ayu Vildayanti. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 4 (2025): 291–306. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i4.2224>.
- Davis, Fred D. "Information Technology Introduction" 13, no. 3 (2013): 319–40.
- Dinda Sekar Puspitarini, and Reni Nuraeni. "Pemanfaat Media Sosial Sebagai Media Promosi." *Journal Common* 3, no. 1 (2019): 71–80.
- Fakhrezi, Refan, Wildan Sayta Nugrahadi, Kireina Hasya Azizah, Muhammad Ruslan Maulani, and Pemesanan Kafe. "Jurnal Teknik Informatika, Vol. 18, No. 1, Januari 2026 IMPLEMENTASI SISTEM PEMESANAN MENU KAFE BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN QR CODE" 18, no. 1 (2026): 39–45.
- Fresi Luviana, and Purwanto Purwanto. "Perancangan Sistem Pemesanan Menu Makanan Dan Minuman Menggunakan QR Code (Studi Kasus: Kedai Lazida Banjarnegara)." *Journal Of Informatics And Busines* 3, no. 3 (2025): 191–98. <https://doi.org/10.47233/jibs.v3i3.3553>.
- Hamdi Agustin. "Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (2018): 63–70.
- Husnullail, M., and Dkk. "Teknik Pemeriksaan Data Dalam Riset Ilmiah." *Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 70–78.
- Junaedi, Deddy, Maziyyatul Husna, Tutut Indrawati, Deva Ummu Azizah, and Nur Fajriyah. "Peran Aplikasi E-Bekal Dalam Meningkatkan Inovasi Ekonomi" 1, no. 1 (2025): 21–29.
- Lukita, Fajar Arya, and R R Siti Muslikhah. "Memanfaatkan Menu Digital Dan Sistem Pemesanan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan : Kasus Transformasi Digital Food & Beverage." *UNIMMA Journal*, 2025, 322–36.
- Martanti, Diana Elvianita, Yulida Erawati, and Rike Nanda Anggraini. "Strategi Pemasaran Dan Potret Pasar Umkm Batik Di Kabupaten Blitar Sebagai Wisata Edukasi." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 7, no. 5 (2024): 2768–75. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11731>.
- Nugraha ferryman, and kurniawan heru. "Pengaruh Promosi Digital" 12 (2023): 966–78.
- Paruntu, Cansy Zerenity Sefiolia, and Diana Novita. "Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Makanan Online Berbasis Android Dengan Integrasi Pembayaran Digital Pada Umkm (Studi Kasus Kedai Susu Sujo)." *Jurnal Minfo Polgan* 14, no. 1 (2025): 659–64. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14832>.
- Penelitian, Statistik. "DATA," 2006, 1–212.

- Pramiyati, Titin, Jayanta Jayanta, and Yulnelly Yulnelly. "Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema (Studi Kasus: Skema Konseptual Basis Data Simbumil)." *Jurnal SIMETRIS* 8, no. 2 (2017): 679–86.
- Pratikno, Ahmad Sudi, Agitia Ayu Prastiwi, and Sila Rahmawati. "Penyajian Data, Variasi Data, Dan Jenis Data." *OSF Preprints* 25, no. 03 (2020): 1–4.
- Raharja, Jaja, and Sari Usih Natari. "Optimalisasi Penggunaan Dan Pengelolaan Media Digital." *Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran* 4, no. 1 (2021): 108–23. s.raharja2017@unpad.ac.id%0AABSTRACT.
- Surani, D. "Studi Literatur : Peran Teknolog Pendidikan Dalam Pendidikan 4.0." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP* 2, no. 1 (2019): 456–69. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/psnp/article/view/5797>.
- Tolan, Mita sari, Frendy A.O. Pelleng, and Anke Y. Punuindoong. "Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Online Shop Mita." *Journal of Economy & Business* 2, no. 5 (2021): 1–5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/35354/33096>