

Penerapan Teknologi QR Code Menu untuk Mendukung Efisiensi Kinerja Karyawan dan Operasional Giota Seafood pada Kondisi Ramai

Antony Sentoso¹, Junestin²

^{1,2} Universitas International Batam, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Junestin

E-mail: yunesknm@gmail.com

Abstrak

Giota Seafood adalah salah satu UMKM di Kota Batam yang dikenal dengan konsep angkringan yang menyajikan beragam jenis masakan lezat dengan harga terjangkau. Namun, UMKM ini menghadapi tantangan dalam efisiensi kinerja serta operasional akibat lonjakan pelanggan selama jam sibuk. Untuk mengatasi masalah ini, Giota Seafood menerapkan sistem menu berbasis QR code, yang memungkinkan pelanggan mengakses menu digital melalui smartphone mereka. Sistem ini dirancang untuk mempercepat proses pemesanan dan mengurangi beban kerja karyawan. Proses implementasi melibatkan berbagai metode seperti observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi untuk mengevaluasi efektivitas sistem yang diterapkan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa penggunaan teknologi ini berhasil meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pelayanan, mengurangi tingkat stres karyawan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Penerapan sistem QR Code ini membuktikan bahwa inovasi sederhana dapat memberikan dampak besar dalam mendukung transformasi digital UMKM. Hal ini tidak hanya meningkatkan daya saing Giota Seafood di industri kuliner yang kompetitif tetapi juga memastikan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Kata kunci – UMKM, Giota Seafood, QR Code Menu, Efisiensi Kinerja, Inovasi Teknologi

Abstract

Giota Seafood, Giota Seafood is one of the SMEs in Batam City, renowned for its angkringan-style concept that serves a variety of delicious dishes at affordable prices. However, this SME faces challenges in operational efficiency and performance due to a surge in customers during peak hours. To address this issue, Giota Seafood implemented a QR code-based menu system, enabling customers to access digital menus via their smartphones. This system is designed to streamline the ordering process and reduce the workload of employees. The implementation process involved various methods, such as observation, interviews, questionnaires, and documentation, to evaluate the effectiveness of the system. The evaluation results showed that adopting this technology significantly improved work efficiency, accelerated service, reduced employee stress, and enhanced customer satisfaction. The implementation of the QR Code system demonstrates that simple innovations can have a profound impact in supporting the digital transformation of SMEs. It not only enhances Giota Seafood's competitiveness in the highly competitive culinary industry but also ensures the long-term sustainability of the business.

Keywords - Small business, Giota Seafood, QR Code Menu, Work Efficiency, Technological Innovation

PENDAHULUAN

Kota Batam terkenal sebagai salah satu destinasi kuliner yang kaya akan aneka hidangan, khususnya olahan seafood (Hasan & Leon, 2023). Lokasinya yang strategis di wilayah kepulauan dan dekat dengan jalur perdagangan internasional menjadikan Batam tidak hanya sebagai pusat industri, tetapi juga sebagai kota dengan wisata kuliner yang sangat diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara (Anggraini & Yana, 2022). Data dari Badan Pusat Statistik Batam menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Batam menempati posisi ketiga tertinggi di Indonesia, berada di bawah Jakarta dan Bali. Dalam beberapa tahun terakhir ini, jumlah kunjungan ini terus meningkat.

Berdasarkan laporan dari World Association of Culinary tourism (2024), tren utama wisatawan saat ini adalah mencari pengalaman autentik dari kota atau negara yang mereka kunjungi. Wisatawan tidak ingin duduk di kafe atau restoran yang mirip dengan tempat asal mereka, atau menikmati makanan dan minuman yang tampak dan terasa seperti yang dapat mereka temukan di negara mereka. Mereka datang untuk merasakan suasana lokal yang berbeda dan unik. Dengan demikian, wisatawan yang berkunjung ke Batam tentu akan mencari kuliner yang khas dan autentik dari kota ini. Kota Batam yang terkenal dengan seafoodnya dan banyaknya UMKM dengan suasana angkringan yang menawarkan harga yang terjangkau menjadi daya tarik tersendiri, serta menawarkan pengalaman lokal yang unik bagi wisatawan. Konsep ini memungkinkan mereka merasakan langsung cita rasa dan atmosfer khas Batam, yang berbeda dari apa yang mereka temukan di tempat asal mereka. Dengan potensi ini, banyak usaha kuliner bermunculan di Batam, termasuk Giota Seafood, yang menawarkan berbagai hidangan seafood dan hidangan lainnya dengan konsep angkringan.

Sejak didirikan pada tahun 2018, Giota Seafood telah berhasil menarik perhatian banyak pelanggan dengan menyediakan menu seafood segar dan berbagai hidangan lainnya yang terjangkau bagi semua kalangan. Seiring dengan meningkatnya popularitas Giota Seafood, terutama pada akhir pekan, UMKM ini mengalami lonjakan jumlah pelanggan yang signifikan. Meski hal ini menunjukkan keberhasilan bisnis, kondisi tersebut juga membawa tantangan baru dalam hal operasional. Lonjakan pelanggan pada jam-jam makan malam dan pada akhir pekan membuat karyawan harus menangani tugas yang lebih banyak dari biasanya. Banyak karyawan dengan job desk lain harus turut membantu job desk *waiters* dalam melayani banyaknya pelanggan, seperti membagikan menu fisik, mencatat pesanan, mengkonfirmasi pesanan dan menyajikan makanan. Akibatnya, beban kerja karyawan meningkat secara signifikan karena mengerjakan pekerjaan yang di luar tugas utama mereka, yang berpotensi meningkatkan tingkat stres dan menurunkan efisiensi kerja. Situasi ini juga dapat memperpanjang waktu tunggu pelanggan dan berdampak negatif pada kualitas pelayanan, karena karyawan harus membagi perhatian mereka ke berbagai tugas, hal ini tentunya telah merujuk pada inefisiensi kinerja karyawan dan operasional yang dimana sangat tidak baik untuk Giota Seafood kedepannya.

Untuk menghadapi lonjakan jumlah pelanggan, efisiensi kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam memastikan kualitas layanan. Efisiensi kinerja karyawan merujuk pada kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan memanfaatkan sumber daya, seperti waktu, tenaga, dan peralatan secara optimal tanpa mengorbankan kualitas hasil (Silaen *et al.*, 2021). Dalam industri kuliner seperti Giota Seafood, efisiensi ini sangatlah penting untuk memastikan pelanggan menerima pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan, terutama selama kondisi ramai. Efisiensi juga mencakup pengelolaan beban kerja yang baik, penentuan prioritas tugas, serta pengurangan waktu tunggu pelanggan, sehingga operasional UMKM dapat berlangsung lebih lancar. Kinerja yang efisien memberikan banyak keuntungan, seperti peningkatan produktivitas, penurunan tingkat stres karyawan, dan terciptanya lingkungan kerja yang lebih kondusif (Silaen *et al.*, 2021). Sebaliknya, kurangnya efisiensi dapat mengakibatkan waktu tunggu pelanggan menjadi lebih lama, beban kerja yang tidak seimbang antar karyawan, dan penurunan kualitas pelayanan dan kualitas makanan.

Dikarenakan restoran seafood di Kota Batam juga terus mengalami pertumbuhan yang pesat, menyebabkan persaingan antar restoran semakin ketat. Untuk menghadapi kondisi ini, *owner* harus berupaya menarik perhatian pelanggan agar mampu bersaing dan bertahan di industri. Menarik pelanggan tidak hanya soal cita rasa hidangan, namun berbagai aspek lain juga harus diperhatikan. Kepuasan dan kenyamanan pelanggan menjadi prioritas utama karena hal ini membuat mereka cenderung kembali. Oleh karena itu, di tengah tingginya minat wisatawan dan masyarakat lokal akan kuliner di Batam, Giota Seafood perlu mempertahankan kualitas pelayanannya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Efisiensi kerja karyawan sangat penting dalam memastikan bahwa pelanggan memperoleh pelayanan yang memuaskan. Namun, tanpa solusi yang tepat, peningkatan beban kerja akan sulit diatasi, yang berisiko mengganggu kepuasan pelanggan dan menurunkan daya saing di pasar kuliner Batam yang semakin kompetitif.

Salah satu solusi yang disepakati untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan penerapan teknologi QR (*Quick Response*) Code pada menu atau yang biasa dikenal dengan sebutan barcode menu. *QR Code* menu merupakan menu populer dan *sustainability*, dikarenakan dengan menggunakan menu ini akan mengurangi limbah kertas dan lebih hemat biaya serta tentunya akan memberikan pengalaman menarik bagi pelanggan (Ozturkcan & Kitapci, 2023). Solusi ini akhirnya disepakati dikarenakan banyaknya pelanggan yang merasa waktu tunggu untuk diberikan menu sangat lama ketika waktu ramai, sehingga waktu tunggu mereka sampai bisa menikmati hidangan yang diinginkan menjadi lebih panjang dan lama. Dan juga karena hal ini *waiters* menjadi kesulitan dalam membagi waktu mereka untuk memberikan menu fisik yang jumlahnya terbatas, mencatat pesanan dalam waktu singkat, dan mengkonfirmasi kembali pesanan ketika ramai.

Solusi ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses menu lebih cepat dan dapat langsung mencatat pesanan secara mandiri melalui nota yang telah disediakan pada setiap meja, sehingga *waiters* dan karyawan lainnya dapat lebih fokus pada tugas-tugas utama, seperti memastikan pesanan, menyajikan makanan, dan menjaga kebersihan area makan. Diharapkan, dengan adanya penerapan *QR Code* menu ini dapat meningkatkan efisiensi kinerja karyawan dan operasional, mengurangi stres dan beban berlebih, serta mempercepat pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penerapan teknologi *QR Code* menu tidak hanya akan membantu mengurangi tekanan kerja pada karyawan, tetapi juga akan mempercepat proses pemesanan, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Inovasi ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses menu dengan mudah melalui *smartphone* mereka, sehingga mereka dapat melihat menu tanpa harus menunggu *waiters* untuk memberikan menu, terutama pada jam sibuk. Selain itu, penggunaan *QR Code* menu dapat mendukung pertumbuhan Giota Seafood di tengah persaingan ketat di industri kuliner Kota Batam, menjadikan Giota Seafood lebih modern, responsif, dan selangkah lebih maju dalam memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada konsumen.

METODE

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan proyek implementasi sistem *QR Code* menu di Giota Seafood melibatkan empat teknik pengumpulan data yang saling melengkapi untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif. Pertama, observasi dilakukan untuk memantau secara langsung operasional Giota Seafood, baik pada hari biasa maupun saat jam sibuk seperti akhir pekan dan jam makan malam, dengan fokus pada perubahan dalam cara karyawan melayani pelanggan, proses pencatatan pesanan, serta waktu tunggu pelanggan. Observasi ini juga membantu mengidentifikasi masalah yang terjadi selama lonjakan pelanggan, seperti beban kerja karyawan yang meningkat.

Kedua, wawancara dilakukan dengan *owner*, karyawan, dan pelanggan untuk mendalami lebih lanjut mengenai tantangan yang dihadapi selama jam sibuk, serta ekspektasi mereka terhadap peningkatan kualitas layanan. *Owner* memberikan wawasan tentang visi bisnis dan kebijakan

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

operasional, sementara karyawan berbagi pengalaman mengenai stres dan kesulitan dalam melayani pelanggan dengan jumlah yang meningkat dan harus mengerjakan pekerjaan tambahan di luar job desk mereka. Pelanggan memberikan *feedback* tentang waktu tunggu dan kesulitan dalam mengakses menu, yang memberikan perspektif berharga mengenai area yang perlu ditingkatkan.

Ketiga, kuesioner disebarakan kepada karyawan untuk mendapatkan *feedback* tentang penggunaan sistem QR Code menu yang telah diterapkan. Kuesioner ini bertujuan untuk menilai apakah sistem baru tersebut dapat membuat karyawan kembali bekerja sesuai job desk masing-masing, mengurangi beban kerja karyawan dan mempercepat proses pemesanan, serta meningkatkan efisiensi kinerja dan operasional Giota Seafood. Terakhir, dokumentasi dilakukan untuk mencatat seluruh proses pengumpulan data, perancangan sistem, hingga implementasi, yang kemudian digunakan untuk evaluasi dan laporan proyek. Dengan kombinasi teknik ini, data yang terkumpul memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengaruh sistem QR Code menu terhadap efisiensi kinerja serta operasional dan kualitas pelayanan di Giota Seafood, serta memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

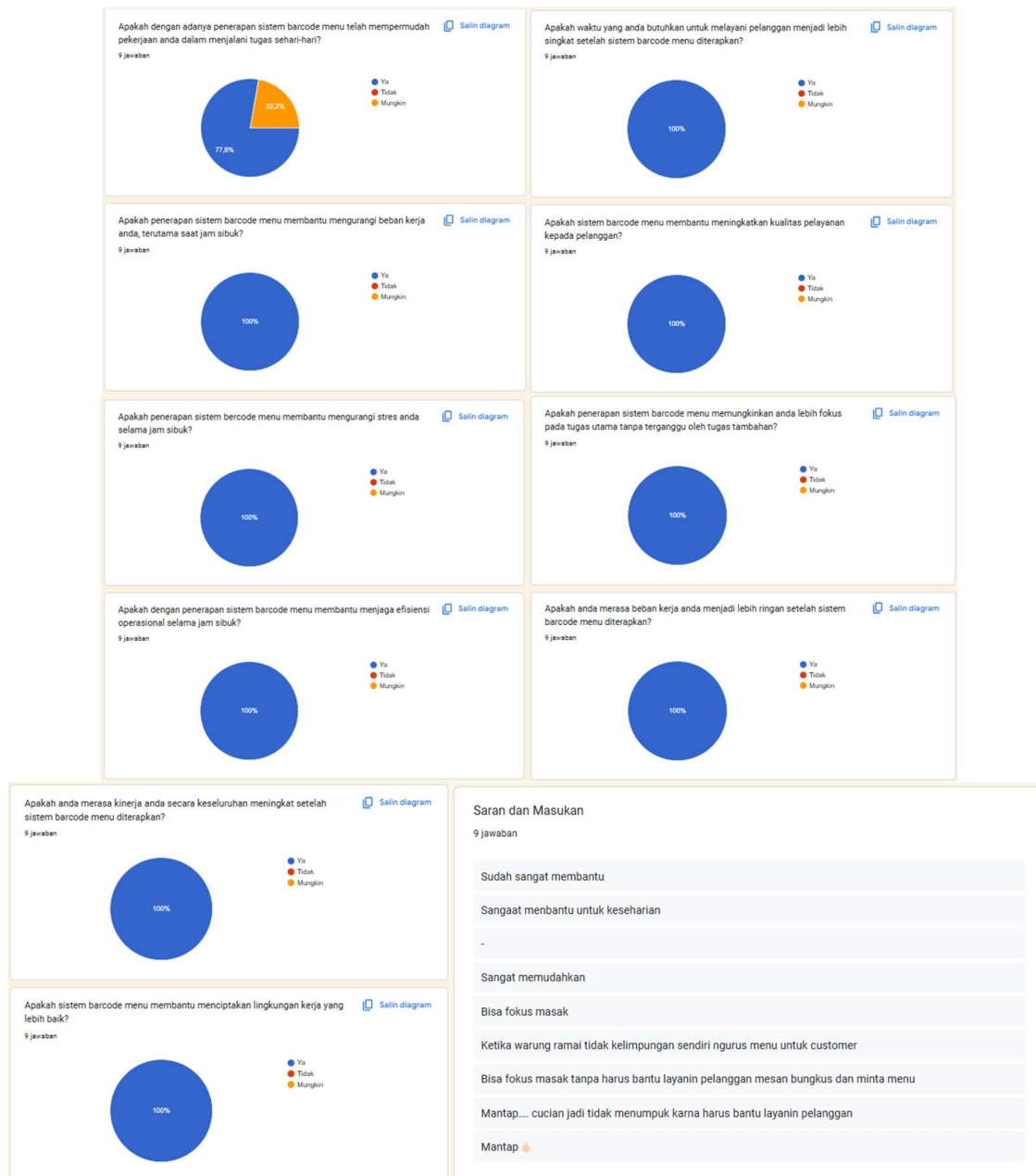
Pelaksanaan proyek implementasi sistem QR Code menu di Giota Seafood bertujuan untuk mengatasi kendala efisiensi kinerja serta operasional yang terjadi terutama pada waktu-waktu sibuk, seperti akhir pekan dan jam makan malam. Berdasarkan hasil observasi, penulis mengidentifikasi bahwa pada saat tersebut, karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan, bahkan sering kali harus mengerjakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan job desk mereka. Proses pengedaran menu fisik yang terbatas dan perlu dipindahkan antar meja menyebabkan kelambatan dalam pelayanan, yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Ketidaknyamanan ini tidak hanya memperburuk alur kerja, tetapi juga meningkatkan stres di kalangan karyawan, yang kemudian dapat menurunkan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis mengusulkan solusi berupa sistem QR Code menu. Sistem ini memanfaatkan teknologi yang relatif sederhana namun sangat efektif dalam meningkatkan efisiensi kinerja karyawan dan operasional. Dengan menggunakan barcode yang dapat langsung di scan melalui *smartphone* pelanggan, sistem ini memungkinkan pelanggan untuk langsung mengakses menu digital tanpa perlu menunggu atau berbagi menu fisik dengan meja lain, dan dapat langsung melakukan pemesanan dengan nota yang telah disediakan di setiap meja. Langkah pertama dalam implementasi adalah pengumpulan data menu yang mencakup nama, deskripsi, dan harga dari setiap hidangan. Setelah data terkumpul, penulis mendesain tampilan menu digital yang menarik, jelas, dan mudah dibaca oleh pelanggan. Desain ini kemudian dikonsultasikan dengan pihak Giota Seafood untuk mendapatkan persetujuan mereka, memastikan bahwa menu yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan operasional mereka.



area makan, serta dapat lebih fokus dalam melayani pelanggan yang juga memesan untuk *take away*. Sistem ini juga membantu mengurangi stres di kalangan karyawan, yang sebelumnya sering kali harus beralih tugas dan bekerja di luar job desk mereka. Hal ini lama kelamaan tentunya akan menimbulkan stres, menurunkan performa kerja, dan memperburuk suasana kerja secara keseluruhan.

Evaluasi melalui kuesioner yang diberikan kepada karyawan menunjukkan hasil yang positif. Karyawan merasa bahwa mereka dapat bekerja dengan lebih terorganisir, mengurangi beban tugas yang tidak relevan, dan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Dengan diterapkannya sistem *QR Code* menu ini juga terbukti menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, mengurangi stres, dan meningkatkan kolaborasi antar karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, implementasi sistem *QR Code* menu di Giota Seafood berhasil mencapai tujuan utama proyek ini, yaitu meningkatkan efisiensi kinerja karyawan dan operasional serta mengurangi beban kerja karyawan tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.



Gambar 3.
Hasil Penilaian dari Implementasi QR Menu

Keberhasilan implementasi sistem ini dapat disimpulkan dari hasil kuesioner diatas, yang sebelumnya telah diisi oleh karyawan, dan hasilnya menunjukkan bahwa mereka merasa lebih efisien dalam bekerja, dengan kolaborasi antar karyawan yang tetap terjaga namun lebih terorganisir. Hal ini juga membuktikan bahwa sistem ini memberikan manfaat nyata bagi UMKM dalam meningkatkan layanan dan kinerja, serta mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan. Selain itu, sistem ini juga menunjukkan bagaimana teknologi sederhana dapat membawa perubahan besar dalam mempercepat proses adaptasi UMKM terhadap perkembangan zaman dan meningkatkan daya saing mereka di industri yang semakin kompetitif. Dengan terus memperbarui sistem sesuai kebutuhan dan

feedback dari karyawan dan pelanggan, Giota Seafood dapat terus berkembang dan menjaga kualitas pelayanan yang lebih baik di masa depan.

KESIMPULAN

Penerapan sistem *QR Code* menu di Giota Seafood berhasil meningkatkan efisiensi kinerja dan operasional, mengurangi beban kerja karyawan, serta tetap menjaga kualitas layanan. Dengan akses menu digital melalui *smartphone*, proses pemesanan menjadi lebih cepat dan mengurangi ketergantungan pada menu fisik, khususnya saat sedang ramai. Hal ini mempercepat alur kerja, meningkatkan fokus karyawan pada tugas utama mereka, bekerja sesuai *job desk*, mengurangi tingkat stress dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Dengan demikian Giota Seafood dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat terus mempertahankan pelanggan yang telah ada serta menarik pelanggan lebih banyak. Hal ini juga membuktikan bahwa teknologi sederhana dapat membawa dampak besar dalam transformasi digital UMKM, mendukung daya saing, dan memastikan keberlanjutan bisnis di masa depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Antony Sentoso, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penulisan dan pelaksanaan proyek ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak Giota Seafood, khususnya kepada *fee* dan seluruh staf, atas kerja sama yang diberikan dan kesempatan untuk mengimplementasikan sistem *QR Code* menu sebagai bagian dari tugas akhir ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., & Yana, M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Kualitas Makanan Khas Melayu Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Kuliner di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1081–1094. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.697>
- Hasan, G., & Leon, W. (2023). Effect Of Promotion Strategy, Price, Advertising, Quality Service, Customer Trust On Seafood Purchase Decision In Batam Mediation By Product Quality. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 189–199.
- Ozturkcan, S., & Kitapci, O. (2023). A sustainable solution for the hospitality industry: The *QR Code* menus. *Journal of Information Technology Teaching Cases*, 0(0), 1–6. <https://doi.org/10.1177/20438869231181599>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyrurroh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). Kinerja Karyawan. In Penerbit Widina.
- World Association of Culinary tourism. (2024). State of the Industry: Food & Beverage Tourism in 2024. 1–50. www.WorldFoodTravel.org