



Tinjauan Sosiologis Difusi Inovasi *QR Code* Dalam Menu Makanan dan Minuman Pada Restoran Maupun Kafe di Panjer, Denpasar Selatan

I Gst Ayu Diah Citra Rasmi^{*a}, Imron Hadi Tamim^a, Wahyu Budi Nugroho^a

^a Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

correspondece: ayudiahcitra7@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah memaparkan dan menganalisis terkait respon konsumen terhadap inovasi teknologi *QR Code* dalam menu makanan dan minuman pada restoran maupun kafe di daerah Denpasar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif-eksplanatif. Teori yang dipilih sebagai pisau bedah dalam menganalisis penelitian ini adalah difusi inovasi dari Everett M. Rogers. Hasil dari penelitian ini mengungkap bahwa inovasi teknologi *QR Code* dalam menu makanan dan minuman pada restoran maupun kafe di daerah Denpasar digunakan semenjak adanya pandemi Covid-19. Kemudian, perkembangan zaman yang serba digital makin membuat pihak restoran maupun kafe menerapkan inovasi ini karena dianggap efisien, praktis dan mudah. Adanya inovasi ini pada restoran maupun kafe di daerah Denpasar membuat konsumen merasakan dampak yang positif, konsumen menilai inovasi ini memudahkan dalam melihat menu, praktis dan mudah untuk di akses, sehingga inovasi ini dapat dikatakan menuai respon yang positif dari konsumen. Namun, tak jarang juga jika beberapa konsumen yang belum mengetahui dan belum terbiasa atas inovasi baru mengenai *QR Code* untuk menu makanan dan minuman. Apalagi ketika konsumen mengalami kendala dengan handphonenya, seperti tidak memiliki jaringan internet, lemot, dan lain sebagainya. Sehingga, untuk beberapa konsumen inovasi *QR Code* ini belum di respon dengan baik.

Kata kunci: *QR Code*, menu digital, inovasi teknologi dan digitalisasi.

Abstract

The aim of this research is to explain and analyze consumer responses to QR Code technology innovations on food and drink menus in restaurants and cafes in the Denpasar area. The method used in this research is a qualitative approach with a descriptive-explanatory type. The theory chosen as a scalpel in analyzing this research is the diffusion of innovation from Everett M. Rogers. The results of this research reveal that QR Code technology innovation on food and drink menus in restaurants and cafes in the Denpasar area has been used since the Covid-19 pandemic. Then, the development of the digital era increasingly made restaurants and cafes implement these innovations because they were considered efficient, practical and easy. This innovation in restaurants and cafes in the Denpasar area has made consumers feel the positive impact. Consumers assess that this innovation makes it easier to view the menu, is practical and easy to access, so this innovation can be said to have received a positive response from consumers. However, it is not uncommon for some consumers not to know and not be accustomed to new innovations regarding QR Codes for food and drink menus. Especially when consumers experience problems with their cellphones, such as not having an internet network, being slow, and so on. So, for some consumers, this QR Code innovation has not been responded to well.

Keywords: *QR Code, digital menu, technological innovation and digitalization.*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dewasa ini terjadi sangat pesat dan persebarannya sudah sangat luas. Inovasi baru pada teknologi setiap harinya selalu bertambah dan mengalami perubahan besar, menurut Firmansyah (2019), inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu

pengetahuan atau gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa. Inovasi dalam perkembangan teknologi adalah pendorong utama kemajuan dalam berbagai sektor. Hadirnya inovasi teknologi yang beragam dan telah kita rasakan salah satunya adalah internet.

Kehidupan di era 4.0 membuat segala sesuatu yang berdampingan dengan kita menjadikan internet adalah sebuah kebutuhan primer. Menurut KBBI (2023), internet merupakan jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi di seluruh dunia melalui telepon atau satelit. Dilansir dari kompas.com (2023), pengguna internet di Indonesia telah meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 212,9 juta pengguna yang mana sebanyak 98,3 % pengguna Indonesia mengakses internet melalui perangkat telepon seluler atau *mobile phones* dengan rata-rata pengguna internet di Indonesia mengakses internet selama sekitar 7 jam 42 menit per hari.

Perkembangan inovasi teknologi yang cukup masif ini membuat masyarakat bebas untuk mengakses apapun, dimanapun dan kapanpun, selain itu dengan adanya banyak inovasi teknologi masyarakat juga dapat melakukan kepentingan lainnya seperti perihal pekerjaan, bisnis, dan lain sebagainya. Dalam perkembangannya, inovasi teknologi dapat terjadi di berbagai bidang, termasuk teknologi informasi, ilmu pengetahuan, energi, transportasi, kesehatan dan salah satunya bidang *food and beverages* (FnB). Inovasi teknologi kini telah turut campur ke dunia kuliner dengan menghadirkan sebuah inovasi baru yaitu scan *QR Code* saat ingin memesan makanan maupun minuman di sebuah restoran atau kafe.

Dalam perkembangannya, yang dilansir dari laman cnnindonesia.com (2020), *QR Code* merupakan evolusi dari kode batang atau barcode yang merupakan sebuah simbol penandaan objek nyata yang terbuat dari pola batang-batang berwarna hitam dan putih agar mudah untuk dikenali oleh komputer. Sebelumnya, kode batang yang sering ditemui digunakan untuk kepentingan penanda barang yang masuk ataupun keluar di suatu perusahaan atau pusat perbelanjaan. Perkembangan digital yang kian mempesona ini, membuat kode batang berkembang menjadi *QR Code* dan kemudian terus berkembang hingga *QR Code* digunakan dalam beberapa kegiatan yang ada di masyarakat. Sebagai contoh, kini telah terdapat proses pembayaran menggunakan *QRIS* yang menggunakan gambar kode *QR* untuk membayar barang atau jasa yang penggunaannya dilansir dari laman bi.go.id (2023), yaitu jumlah penggunaan *Quick Response Code Bank Indonesia Standart (QRIS)* adalah 26 juta pengguna perbulan Juni 2023. Kemudian, perkembangan *QR Code* terus berlanjut hingga menghadirkan inovasi baru yang membuat masyarakat kini dapat melihat serta memesan menu makanan dan minuman melalui *QR Code* yang dapat diakses melalui ponsel genggam konsumen.

Manusia di era modern pada umumnya menginginkan segala sesuatu dapat dengan mudah dikerjakan, begitu pula dengan pelanggan restoran atau tempat makan yang ingin memesan menu dengan mudah dalam artian tidak rumit dan tidak memakan waktu yang lama. Mudah dalam memesan menu yang dimaksud adalah tanpa harus mengantri dan tanpa harus menunggu pelayan yang sibuk dengan pelayan lainnya (Tompoh dkk, 2016). Pemanfaatan perkembangan teknologi ini, juga dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Mardela Rajesh didalam jurnalnya yang berjudul *E-Restaurant: Online Restaurant Management System for Android* menyatakan bahwa kesederhanaan dan kemudahan akses menu adalah hal utama yang memudahkan dalam memesan makanan di sebuah restoran (Rajesh dkk, 2015),

Hal ini tentunya menjadi sebuah gebrakan terbaru untuk inovasi teknologi di dunia kuliner khususnya di Indonesia. Implementasi *QR Code* dalam pemesanan makanan dan minuman di restoran dan kafe adalah salah satu contoh inovasi yang signifikan dalam industri perhotelan dan makanan. Biasanya, masyarakat ketika datang ke sebuah restoran atau kafe akan duduk untuk menunggu menu ataupun melihat menu secara langsung dalam bentuk fisik. Namun, hari ini sudah menjadi hal yang tidak asing lagi jika masyarakat kini datang ke restoran atau kafe lalu dengan menggunakan handphonenya untuk scan barcode atau *QR Code* yang sudah tersedia di beberapa restoran ataupun kafe. Hadirnya inovasi scan *QR Code* untuk menampilkan menu makanan dan minuman merupakan salah satu gerakan baru.

Penyebaran inovasi ini telah tersebar di beberapa restoran ataupun kafe di Indonesia, dan penggunaannya juga telah meningkat cukup banyak. Hal ini tidak terlepas dari pengaruh adanya pandemi Covid-19 silam yang membuat inovasi ini menyebar dengan pesat. Semenjak diadakannya pembatasan kegiatan serta

physical distancing ini, membuat berbagai inovasi untuk efisiensi tidak terjadi terlalu banyak kontak mulai bermunculan, dilansir dari laman qrcode-tiger.com (2023), penggunaan *QR code* dalam menu makanan adalah salah satu transformasi yang paling mencolok dalam industri makanan dan minuman sejak pandemi COVID-19. Hal ini telah memungkinkan pelanggan untuk mengakses menu dengan aman dan efisien, mengurangi risiko penularan virus, dan memberikan fleksibilitas dalam pemesanan dan pembayaran. Kemudian, mengutip dari situs smefinance.id (2022), menjelaskan bahwa dalam hal pelayanan di era pandemi Covid-19, tentunya *QR Code* dapat berperan untuk mempermudah konsumen melalui menu restoran dengan scan *QR Code*. Konsumen hanya perlu scan lalu memilih menu, dan pesan, selain itu konsumen dapat langsung melakukan pembayaran di halaman tersebut sehingga tidak perlu menunggu dengan waktu yang cukup lama lagi untuk melakukan pembayaran.

Implementasi scan *QR Code* untuk menampilkan menu makanan dan minuman di restoran maupun kafe kini telah terlihat persebarannya di Pulau Bali khususnya di Kota Denpasar. Dalam menerapkan visi misi Kota Denpasar sebagai kota yang kreatif dan maju, tentunya hal ini mendukung dengan adanya penggunaan *QR Code* di restoran maupun di kafe yang berlokasi di kota Denpasar. Selain itu, Kota Denpasar menjadi salah satu daerah yang memiliki banyak tempat pendidikan seperti kampus ataupun sekolah dasar hingga sekolah menengah atas yang kemudian menjadikan Kota Denpasar memiliki banyak restoran maupun kafe yang dapat dijadikan sebagai wisata kuliner atau hanya sekedar ingin mengisi perut. Kabag Humas Kota Denpasar, Made Erwin Suryadarma dalam kompas.com (2010) berpendapat bahwa Kota Denpasar merupakan kota yang dapat dijadikan kota dengan wisata kuliner karena menjamurnya warung makan atau restoran dengan menu yang beragam dari berbagai daerah.

Selain itu juga, dalam implementasi *QR Code* ini masih belum merata di seluruh kota Denpasar. Berdasarkan riset pendahuluan penulis, Ayu Mirah selaku salah satu pegawai kafe Rumpi's Kitchen memaparkan bahwa penerapan scan menu menggunakan *QR Code* telah dilakukan semenjak 2021 silam setelah wabah Covid-19 melanda. Penggunaan *QR Code* ini dinilai cukup memudahkan bagi pihak kafe, hal ini dikarenakan menurut beliau dengan adanya scan *QR Code* pemesanan makanan dan minuman lebih efisien dan praktis serta tidak perlu untuk memberikan menu dalam bentuk fisik, dan juga dalam implementasinya selama Covid-19 silam minim terjadi interaksi. Namun, menurut beliau juga untuk kafe dan restoran di Kota Denpasar belum semuanya mengimplementasikan hal ini karena masih ada konsumen yang menilai penggunaan scan *QR Code* dalam menu makanan dan minuman tidak efisien (Wawancara, 2023).

Dalam pengimplementasian inovasi teknologi yang masih bersifat baru tentunya mengalami beberapa tantangan atas penyebarannya, tentunya beberapa kelompok masyarakat akan merasa asing dengan pembaharuan teknologi yang terjadi di sekitarnya, apalagi inovasi teknologi yang tersebar ini belum menjadi hal yang lumrah untuk dilakukan, selain itu juga dalam penyebarannya belum secara merata dan menyeluruh. Lalu, respon atau tanggapan masyarakat dalam hal ini juga dapat mempengaruhi apakah inovasi teknologi *QR Code* dalam pemesanan makanan dan minuman pada restoran memiliki dampak serta menjadi salah satu inovasi yang tepat di era digital ini.

Selain itu, bukan hanya respon konsumen yang memiliki peran penting dalam merespon inovasi teknologi ini, tetapi bagaimana juga tahapan-tahapan untuk merespon serta mengaplikasikan inovasi ini yang tentunya pihak pemilik atau *owner* dan pegawai yang bekerja di restoran maupun kafe ini yang turut merasakan sebuah proses perubahan atau masuknya teknologi *QR Code* dalam pemesanan makanan dan minuman. Tentunya, pihak inilah yang menjadi tangan pertama untuk masuknya inovasi baru yang kemudian sepakat untuk digunakan sebelum para konsumen menggunakan inovasi tersebut. Namun, bagaimanapun juga konsumen lah yang mempunyai kunci utama dalam merasakan dan menggunakan inovasi ini ketika mengunjungi sebuah restoran maupun kafe, dan konsumen pula yang akan secara terus-menerus menggunakan inovasi ini kedepannya karena ketika pihak restoran atau kafe menerima dan menggunakan serta merespon dengan baik inovasi *QR Code*, namun belum tentu konsumen memiliki respon yang serupa.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan penggunaan metode penelitian kualitatif adalah mengkaji realitas hubungan relasi dan interaksi antar individu yang terjadi pada masyarakat. Metode penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Straus dan Corbin (dalam Murdiyanto, 2020) menerangkan secara rinci bahwa penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.

Creswell (dalam Murdiyanto, 2020) juga mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-eksplanatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini, dapat menggambarkan dengan jelas bagaimana keadaan fakta di lapangan dan juga menjelaskan sebab akibat dari sebuah fenomena tertentu. Metode ini akan digunakan untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana respon konsumen atau pengunjung dalam inovasi teknologi penggunaan *QR Code* untuk menu makanan dan minuman restoran maupun kafe di daerah Panjer, Denpasar Selatan.

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian serta mendapatkan informasi terkait penelitian yang diambil. Penetapan lokasi penelitian merupakan salah satu hal penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan adanya suatu lokasi penelitian ini lah data penelitian akan diperoleh. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kota Denpasar, khususnya Panjer, Denpasar Selatan, Provinsi Bali. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini, dikarenakan Kota Denpasar merupakan pusat kota yang berada di Provinsi Bali, dan memiliki jumlah usaha makanan dan minuman terbanyak di Denpasar Selatan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun, dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data (Abdussamad, 2021). Untuk penelitian ini, penulis menggunakan jenis analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Abdussamad, 2021) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, data *reduction* atau reduksi, data display dan *conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Denpasar merupakan daerah atau salah satu kota yang terletak di tengah-tengah Pulau Bali, yang juga merupakan Ibukota dari Provinsi Bali sekaligus sebagai pusat pemerintahan, pendidikan dan perekonomian. Selain itu, dilansir dari laman www.denpasarkota.go.id (2023), Kota Denpasar memiliki lokasi yang sangat strategis dan kemudian hal ini menguntungkan baik dari segi ekonomis maupun dari kepariwisataan karena merupakan titik sentral atau pusat dari berbagai kegiatan sekaligus sebagai penghubung dengan kabupaten lainnya. Kota Denpasar dibagi menjadi 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Denpasar Barat, Denpasar Timur, Denpasar Selatan dan Denpasar Utara.

Restoran atau Kafe di Panjer, Denpasar Selatan

Restoran melalui perkembangan merupakan sebuah tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial dengan melakukan pelayanan maksimal kepada pelanggan baik berupa penyajian makanan ataupun minuman (Rawson & Shore, 2021). Restoran dalam hal ini adalah fasilitas ruang publik yang lebih

bersifat memberikan suasana santai, ramah, dan berguna sebagai sarana yang menyediakan kebutuhan kuliner.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan restoran tentunya telah menyentuh di Indonesia yang kini memiliki pasar yang sangat baik, dilansir dari laman www.cnbcindonesia.com (2023) bahwa saat ini bisnis pada sektor industri restoran dan rumah makan sedang berkembang seiring dengan memulihnya kondisi ekonomi pasca pandemi COVID-19. Kementerian Perindustrian RI mencatat, di tahun 2022 terdapat kenaikan sebesar 3,68% pada segi pertumbuhan sektor industri restoran dan rumah makan yang mana angka tersebut meningkat dari tahun 2021 yang hanya sebesar 2,95%. Dalam perkembangan bertambahnya jumlah restoran di Indonesia, pulau Bali turut menjadi penyumbang naiknya pasar restoran pada tahun 2020 hingga 2022, dilansir dari laman www.bali.bps.go.id (2022) bahwa Bali memiliki hampir 3.800 unit restoran yang menyebar diseluruh kabupaten atau kota di Bali. Salah satunya yaitu Kota Denpasar yang memiliki 600 lebih restoran dan menjadi pusat kota di Bali.

Selain restoran, salah satu tempat yang gemar dikunjungi pada era ini adalah kafe. Pengertian kafe seperti yang dilansir dari www.kompasnia.com (2018), kafe sendiri sering disebut *coffee house*, *coffee shop*, atau *café*, dan merupakan istilah yang digunakan untuk tempat yang melayani pesanan kopi atau minuman hangat lainnya, selain itu lafe memiliki karakteristik seperti bar atau restoran. Banyak kafe yang tidak hanya menyediakan kopi, tetapi juga teh bersama dengan makanan ringan, namun terdapat juga kafe yang dilengkapi dengan makanan utama. Secara terminologis, kata *café* berasal dari bahasa Perancis yaitu *coffee*, yang berarti kopi (Oldenburg, 1989).

Perkembangan keberadaan kafe sangat pesat tentunya hingga menciptakan kota-kota besar di Indonesia memiliki banyak kafe didalamnya, seperti di daerah Pulau Jawa dan di Pulau Bali. Tentunya, kota Denpasar sebagai pusat sentral kegiatan di Bali menjadi salah satu kota yang mengalami peningkatan jumlah kafe. Penjamuran kafe di kota Denpasar yang dilansir dari laman kabarannya.com (2023), merupakan bentuk pendukung dibagian sektor pariwisata dikarenakan kafe ataupun *coffee shop* dapat ditemui di setiap sudut kota Denpasar dan budaya minum kopi telah menjadi gaya hidup tersendiri baik bagi masyarakat lokal maupun wisatawan. Selain itu, jika berbicara tentang banyaknya kafe maupun restoran yang berada di kota Denpasar, secara spesifik kecamatan Denpasar Selatan memiliki lebih banyak kafe ataupun restoran dibandingkan dengan kecamatan Denpasar lainnya. Terbukti dengan adanya data menurut Dinas Pariwisata Kota Denpasar pada tahun 2019 yang diakses melalui laman www.pariwisata.denpasarkota.go.id (2019), kecamatan Denpasar Selatan memiliki lebih dari 120 restoran dan kafe yang menyebar dikeseluruhan kecamatan Denpasar Selatan.

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa daftar restoran dan kafe yang peneliti temukan di beberapa titik di wilayah Panjer, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Beberapa Kafe dan Restoran di Daerah Panjer

NO	Nama Café & Restaurant	Alamat
1.	Kedai Kopi Koko	Jl. Tukad Musi, Panjer, Denpasar Selatan
2.	Kopi Made	Jl. Tukad Unda IV Bar. No.9, Panjer
3.	Calla Resto & Café	Jl. Tukad Batanghari No.40, Panjer
4.	Rumah Lawas Coffee	Jl. Tukad Unda I No.2, Panjer
5.	Pavillion Resto Bali	Jl. Tukad Gangga No.17, Panjer
6.	Karakter Kopi	Jl. Tukad Barito Timur No.99x, Panjer
7.	Goory Coffee & Eatery	Jl. Tukad Barito Timur No.5, Panjer
8.	Laureen's Almond Coffee & Eatery	Jl. Tukad Batanghari, No.16-12, Panjer
9.	Teras Kopi Bali	Jl. Tukad Barito No.27, Panjer
10.	Broken Coffee	Jl. Tukad Musi II, Panjer
11.	MO.JO – Kopi & Ruang Kolaborasi	Jl. Tukad Musi, Panjer

Kemajuan teknologi dan kebiasaan masyarakat yang berubah dalam beberapa dekade terakhir telah mempengaruhi cara orang menikmati tempat-tempat seperti kafe ataupun restoran. Seiring berjalannya waktu, tentunya kebiasaan masyarakat cenderung mengharapkan segala sesuatu dengan mudah, cepat dan

praktis. Serta, beberapa perkembangan teknologi mulai hadir dalam rangka mempermudah dan mampu menambah efisiensi dalam berbagai kegiatan yang berada ditengah-tengah kita saat sedang berada di kafe ataupun restoran. Dalam melakukan pembayaran contohnya, telah terdapat teknologi berupa *QRIS* yang telah dikeluarkan oleh Bank Indonesia silam dengan basis menggunakan scan *QR Code* untuk membantu mempermudah ketika melakukan proses pembayaran. Dalam hal ini, tentunya perkembangan teknologi menggunakan *QR Code* mengalami perkembangan dengan menghadirkan menu makanan dan minuman yang dapat diakses melalui scan *QR Code* di kafe ataupun restoran.

Tentunya, kota Denpasar sebagai kota yang menerapkan visi misi sebagai kota yang kreatif, maju dan *smart* yang kemudian membuat hal ini mendukung dengan adanya penggunaan *QR Code* di restoran maupun di kafe yang berlokasi di kota Denpasar sebagai bentuk digitalisasi.

Terdapat beberapa kafe atau restoran yang berada di Panjer telah menerapkan inovasi teknologi *QR Code* dalam menu makanan dan minuman dengan cara melakukan scan dari *handphone* masing-masing. Inovasi baru ini ditemukan di empat restoran yang sekaligus menjadi kafe di daerah Panjer, yaitu sebagai berikut:

Calla Resto & Cafe

Restoran serta kafe yang bernama Calla ini merupakan salah satu restoran yang cukup ramai konsumen setiap harinya. Calla Resto & Café terletak di Jl. Tukad Batanghari, Panjer dan restoran ini sudah berdiri sejak 12 Februari 2022. Restoran ini memiliki nuansa barat yang cukup lekat bersamaan dengan interior restoran yang disuguhkan kepada konsumen. Terdapat banyak patung serta lukisan yang memiliki nilai estetika tinggi sehingga membuat suasana di dalam restoran sekaligus kafe ini cenderung digunakan untuk berfoto ataupun hanya sekedar makan sambil berbincang-bincang.

Restoran ini merupakan salah satu restoran yang menggunakan inovasi teknologi QR Code sebagai menu makanan dan minuman berbasis digital yang kemudian dapat diakses melalui ponsel genggam konsumen sejak awal tahun 2023. Tujuan dari penggunaan inovasi teknologi ini memang diperuntukan untuk memudahkan konsumen dalam melihat menu makanan dan minuman serta mengurangi adanya kontak fisik berlebih.

Goory Coffee and Eatery

Restoran serta kafe selanjutnya merupakan salah satu tempat baru yang berdiri sejak 20 September 2023 silam yaitu Goory Coffee & Eatery. Restoran yang sekaligus menjadi tempat minum kopi ini berlokasi di Jl Tukad Barito Timur, Panjer. Salah satu tempat di Panjer yang memiliki konsep bangunan minimalis dengan *playground* di dalamnya yang membuat Goory Coffee & Eatery tidak hanya diperuntukan untuk kaum muda saja, namun dapat dikatakan cocok ketika membawa anak-anak.

Restoran yang terbilang cukup baru ini telah langsung menggunakan teknologi *QR Code* sebagai sarana untuk melihat menu secara digital. Hal ini didukung oleh perkembangan teknologi yang sangat pesat yang kemudian membuat pihak restoran memilih untuk menggunakan teknologi ini.

Sehubungan dengan pendapat pihak pengelola Goory Café & Eatery dapat dijelaskan bahwa pnggunaan inovasi ini pastinya memanfaatkan teknologi terbaru merupakan alasan utama, apalagi ketika dinilai memudahkan konsumen maka dari pihak Goory Coffee & Eatery akan mencoba menggunakannya.

Pavilion Kitchen

Pavilion kitchen merupakan salah satu tempat makan yang juga berada di Panjer, yaitu di Jl. Tukad Gangga. Restoran ini memiliki interior yang cukup unik dikarenakan terdapat banyak kaca yang menjadi tembok restoran ini, selain itu terdapat banyak tumbuhan hijau yang menambah aksen sejuk di restoran Pavilion Kitchen. Tak hanya itu, jika hari sudah mulai gelap maka ada banyak lampu yang dipadukan dengan kaca yang kemudian menambah nilai estetika dari restoran ini.

Restoran yang bernama Pavilion ini telah beroperasi sejak 2 tahun yang lalu yaitu pada tanggal 21 Januari 2022. Restoran ini kemudian mulai menggunakan teknologi *QR Code* semenjak tahun 2023. Pihak restoran Pavilion akhirnya turut serta menggunakan teknologi *QR Code* sebagai pengakses menu digital karena

dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan teknologi serta banyaknya restoran lain yang telah menggunakan *QR Code* sebagai menu makanan dan minuman di restoran maupun kafe.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pihak dari Pavilion sendiri sepakat turut serta menggunakan inovasi ini karena dinilai praktis dan mudah, apalagi persebarannya sudah cukup banyak restoran di luar Kota Denpasar yang telah menggunakan inovasi *QR Code* sebagai menu digital.

Laureen's Almond Coffee & Eatery

Restoran atau café terakhir yang merupakan salah satu tempat nongkrong sekaligus tempat makan yang berada di Panjer yaitu Laureen's Almond Coffee & Eatery. Tempat ini merupakan salah satu tempat yang baru beroperasi pada tanggal 20 April 2023. Kafe Laureen's ini awalnya hanya menjual kopi dan makanan ringan yang memiliki bahan dasar kacang almond, namun seiring berjalannya waktu akhirnya tempat ini berkembang menjadi menjual berbagai macam menu makanan berat. Selain itu, tempatnya yang unik bernuansa serba putih dengan pernik-pernik minimalis yang menambah aksen bersih dan *aesthetic* membuat kafe ini ramai pengunjung anak-anak muda di sekitaran Panjer.

Kafe Laureen's ini menjadi kafe selanjutnya yang menerapkan inovasi teknologi *QR Code* sebagai menu digital hal ini dilakukan karena pihak dari Laureen's sendiri sepakat dengan adanya teknologi ini dapat memudahkan baik pelanggan maupun pihak kafe. Selain tidak perlu khawatir buku menu akan rusak maupun robek, namun hal ini didukung juga dari penghematan waktu ketika konsumen datang ke kafe maka secara otomatis akan diarahkan untuk langsung *scan* menu dan dapat melihat menu lebih lanjut. Pihak dari kafe Laureen's sendiri memilih menggunakan inovasi *QR Code* demi memudahkan pelanggan dan karyawan kafe ketika kondisi kafe sewaktu-waktu ramai pelanggan.

Penerapan Inovasi Teknologi *QR Code* Pada Menu Makanan dan Minuman di Restoran atau Kafe Panjer, Denpasar Selatan

Perkembangan inovasi teknologi *QR Code* telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat Indonesia. *QR Code* adalah matriks kode dua dimensi yang dapat dibaca oleh kamera ponsel pintar dan memiliki berbagai aplikasi di berbagai sektor kehidupan, yaitu:

1. Pembayaran Digital

Penggunaan *QR Code* dalam sistem pembayaran digital telah merambah pasar di Indonesia. Melalui aplikasi e-wallet atau mobile banking, masyarakat dapat melakukan pembayaran di berbagai tempat seperti toko, restoran, transportasi umum, dan lainnya hanya dengan memindai *QR Code* yang tersedia.

2. Pemasaran dan Promosi

Banyak perusahaan dan bisnis menggunakan *QR Code* dalam strategi pemasaran mereka. *QR Code* dapat digunakan untuk mengarahkan konsumen ke halaman web, menampilkan informasi produk, menyediakan kupon diskon, atau menyampaikan pesan promosi lainnya.

3. Registrasi dan Verifikasi

Dalam sektor layanan publik, *QR Code* digunakan untuk proses registrasi, verifikasi identitas, atau pengecekan tiket, seperti pada layanan transportasi umum, pendaftaran acara, atau penggunaan layanan publik lainnya.

4. Keamanan dan Akses Informasi

QR Code juga digunakan sebagai bagian dari langkah-langkah keamanan, misalnya untuk mengakses informasi penting, mendapatkan tiket atau voucher elektronik, atau memberikan akses terbatas ke tempat tertentu.

Penggunaan *QR Code* pada menu restoran atau kafe telah menjadi semakin umum di berbagai tempat di Indonesia. Hal ini terutama meningkat selama periode pandemi COVID-19, dimana restoran-restoran dan tempat makan lainnya mencari cara untuk meminimalkan kontak fisik antara pelanggan dan benda-benda

yang sering disentuh, seperti menu. Biasanya restoran atau kafe menyediakan *QR Code* yang terpampang di meja atau di bagian depan restoran atau kafe, kemudian pelanggan dapat menggunakan kamera ponsel mereka untuk memindai *QR Code* tersebut dan langsung diarahkan ke menu digital restoran tersebut yang dapat diakses secara online.

Selain itu, *QR Code* sering kali mengarahkan pengguna ke menu yang lebih interaktif karena dapat berupa menu online yang tidak hanya mencakup daftar makanan dan minuman, tetapi juga informasi tentang bahan-bahan, rekomendasi, ulasan pelanggan, atau bahkan video tentang cara memasak atau membuat hidangan tertentu. Lalu, dengan adanya menu digital dan penggunaan *QR Code*, restoran atau kafe dapat memperbarui menu mereka dengan mudah dan cepat tanpa harus mencetak ulang menu fisik, hal ini dapat memungkinkan kepada pihak restoran atau kafe untuk menyesuaikan menu dengan lebih fleksibel.

Penggunaan menu digital melalui *QR Code* membantu mengurangi risiko penyebaran virus dan bakteri karena tidak ada pertukaran fisik antara pelanggan, dan juga membantu restoran untuk menjaga kebersihan dengan mengurangi kebutuhan akan pembersihan menu fisik secara teratur. Selanjutnya, dengan adanya *QR Code* pelanggan dapat menelusuri menu dengan lebih nyaman, melihat ulasan atau rekomendasi, dan bahkan berpartisipasi dalam promosi atau program loyalitas restoran.

Penggunaan *QR Code* pada menu restoran tidak hanya memberikan keuntungan praktis dalam mengakses informasi menu, tetapi juga membantu dalam meminimalkan risiko kontak fisik, meningkatkan kebersihan, dan memberikan pengalaman yang lebih modern bagi pelanggan restoran.

Hal ini tentunya sejalan dengan visi dan misi Kota Denpasar, yaitu menciptakan kota berbasis smart city. Dengan menyebarnya inovasi *QR Code* untuk menu makanan dan minuman di restoran atau kafe membuat mendukungnya visi misi tersebut. Selain itu, sebelum konsumen mencoba atau menggunakan inovasi teknologi ini, tentunya pemilik ataupun pihak restoran serta kafe telah lebih dulu melakukan percobaan agar nantinya dapat digunakan dengan baik dan lancar oleh konsumen.

Wabah Covid-19 menjadi faktor pendorong utama penggunaan teknologi *QR Code* sebagai akses menu makanan dan minuman secara online atau menu digital. Selain itu, penggunaan *QR Code* untuk menu makanan dan minuman ini dinilai mengurangi biaya produksi untuk cetak menu fisik, serta menghindari terjadinya buku menu yang rusak, sobek dan juga penggunaan menu digital ini dipermudah dengan cara mencantulkannya di setiap meja makan. Pihak Calla Restoran & Café juga mengaku bahwa di zaman yang serba digital ini membuat segala hal menjadi lebih mudah dan praktis.

Keterangan dari kedua pihak restoran maupun kafe di Panjer ini menjelaskan bahwa adanya *QR Code* dalam menu makanan yang merupakan bentuk dari perkembangan teknologi membawa kemudahan terhadap usaha mereka, namun dibalik kemudahan yang di rasakan oleh pihak pengelola kafe dan restoran masih terdapat beberapa konsumen yang kurang merasakan dampak positifnya terlebih jika memiliki *handphone* yang kurang mendukung.

Pendapat-pendapat yang telah diterangkan oleh beberapa pihak pengelola kafe atau restoran yang berlokasi di Panjer ini menjelaskan bahwa inovasi teknologi mengenai kode QR yang digunakan untuk mengakses menu digital menuai respon yang cukup positif, apalagi sebagian besar dari keempat pihak restoran atau kafe di Panjer menyetujui adanya penggunaan teknologi ini dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

Selanjutnya, dari respon tersebut dapat disimpulkan bahwa setelah melakukan percobaan *trial and error* untuk menerapkan teknologi ini dari pihak restoran maupun kafe menemukan bahwa *QR Code* dalam menu makanan dan minuman yang bersifat digital dinilai mampu menghemat biaya produksi menu fisik atau buku menu, selain itu juga tidak jarang yang setuju jika penggunaan *QR Code* ini terus digunakan dan menyebar ke seluruh restoran yang ada di Denpasar. Namun, menurut beberapa pihak restoran atau kafe masih terdapat beberapa *customer* atau konsumen yang merasa asing terhadap inovasi teknologi ini dan beberapa mengalami kendala menurut dari beberapa pihak pengelola kafe atau restoran yang berlokasi di Panjer.

Respon Konsumen terhadap Inovasi Teknologi *QR Code* Pada Menu Makanan dan Minuman di Restoran atau Kafe Panjer, Denpasar Selatan

Munculnya inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman atau yang sering disebut menu digital ini telah menyebar luas seiring berkembangnya teknologi. Tentunya, teknologi *QR Code* bukan hanya perihal melakukan transaksi pembayaran saja, namun saat ini dalam bidang industri kuliner kini telah hadir inovasi baru tersebut. Kemudian, perkembangan inovasi ini terus menyebar karena didukung dengan adanya persebaran virus Covid-19 yang membuat semua kegiatan harus dibatasi.

Dalam proses penerapan teknologi *QR Code* di empat restoran maupun kafe yang berlokasi di Panjer tentunya telah mengalami percobaan terlebih dahulu dari pihak pengelola restoran atau kafe, namun ketika respon dari pihak restoran atau kafe dinilai positif dan sangat mendukung penggunaan teknologi ini, tentunya bagi konsumen tidak menutup kemungkinan bahwa terjadi kesulitan dalam menggunakan inovasi teknologi ini, ataupun memang dari konsumen yang merasa bahwa inovasi ini masih asing dan menganggap jika menu fisik lebih praktis. Tentu saja, dari kemungkinan-kemungkinan tersebut memunculkan pertanyaan bagaimana konsumen merespon kehadiran inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe yang berlokasi di Panjer, Denpasar Selatan.

Konsumen merespon dengan baik dengan adanya penggunaan *QR Code* untuk menu makanan dan minuman di restoran maupun kafe, apalagi teknologi ini telah diketahui konsumen sudah lama semenjak adanya Covid-19 menyebar, konsumen juga berpendapat bahwa inovasi ini mempermudah dalam pemesanan makanan serta mengurangi kontak fisik antara konsumen dan pihak restoran ataupun kafe.

Konsumen sebagian besar telah mengetahui lama dengan adanya penggunaan *QR Code* sebagai menu makanan dan minuman yang terdapat di restoran maupun kafe, rata-rata konsumen mengatakan hal ini menyebar ketika pandemi Covid-19 silam. Namun, terdapat juga konsumen yang baru-baru ini mengetahui adanya penggunaan menu digital melalui *scan QR Code* yang kemudian secara menyeluruh setelah mengetahui adanya inovasi ini, konsumen merasa bahwa inovasi teknologi yang ditetapkan oleh pihak pengelola restoran maupun kafe merupakan inovasi yang praktis dan mudah digunakan.

Berdasarkan pendapat konsumen dan pegawai, dapat disimpulkan bahwa terdapat konsumen yang mengalami kesusahan ketika mengakses menu digital pada *QR Code* yang tersedia di restoran atau kafe, hal ini didukung dengan ponsel genggam atau *smatphone* milik konsumen yang lemot ataupun tidak mendukung saat menggunakan inovasi ini. Selain itu, konsumen juga merasa jika menggunakan menu berbentuk fisik merupakan hal yang paling mudah dan praktis. Kemudian, dari sisi pegawai yang bekerja disana pun turut mendapatkan sedikit keluhan dari beberapa konsumen yang berada di *Calla Resto & Coffee*, pegawai menjelaskan bahwa inovasi ini bagus dan cocok diterapkan pada zaman yang serba teknologi ini, namun tak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat beberapa konsumen yang belum bisa menerima dengan baik inovasi *QR Code* pada menu makanan dan minuman.

Dari pendapat beberapa konsumen menunjukkan bahwa penggunaan *QR Code* ini telah menyentuh ke bagian konsumen yang berumur 30-50 tahun yang artinya bukan lagi hanya dalam kalangan 'Gen Z' saja namun telah menyentuh kalangan yang sudah berumur diatas 30 sampai 50 tahun. Pendapat diatas menjelaskan bahwa respon konsumen dengan umur yang cukup jauh ini memiliki perbedaan dalam hal latar belakang pekerjaan, umur dan *lifestyle* yang menyebabkan respon dari konsumen mengatakan jika belum mengetahui teknologi ini karena jarang melihat *QR Code* dijadikan sebagai menu *online*, serta ada juga yang sudah mengetahui cara pakainya dan telah terbiasa karena pengaruh lingkungan pekerjaan.

Dari beberapa pendapat, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari konsumen yang telah mencoba menggunakan inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran maupun kafe Panjer, Denpasar Selatan merespon dengan positif, yang artinya konsumen merasa terbantu dengan adanya inovasi teknologi *QR Code* ini, apalagi penggunaannya yang praktis dan efisien karena hanya dengan menggunakan *hanphone* masing-masing konsumen. Selain itu juga, hal ini sejalan lurus dengan pendapat konsumen yang mengatakan bahwa inovasi ini merupakan bentuk dari salah satu contoh penggunaan teknologi yang baik. Terlepas dari adanya konsumen yang kurang dapat menerima inovasi teknologi ini,

namun sebagian besar telah memberi respon bahwa inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman yang berbasis menu digital merupakan salah satu inovasi yang mempermudah dapat konsumen.

Inovasi teknologi *QR Code* sebagai menu makanan dan minuman di atas, kiranya menjelaskan bahwa penerapan inovasi teknologi ini belum merata hingga ke seluruh restoran ataupun kafe di Kota Denpasar, dan dapat disimpulkan kembali jika inovasi teknologi ini perlu banyak disebar luaskan, dan menjadi kebiasaan untuk konsumen agar sekiranya terjadi penambahan penggunaan inovasi teknologi *QR Code* untuk menu makanan dan minuman pada kafe dan restoran khususnya di Panjer, Denpasar Selatan.

Analisis Sosiologis terkait Difusi Inovasi *QR Code* pada Menu Makanan dan Minuman di Restoran atau Kafe Panjer, Denpasar Selatan

Saat ini, perkembangan digitalisasi kian berkembang diberbagai sektor yang dapat dengan mudah dijumpai sehari-hari. Tidak hanya pada sektor ekonomi, digitalisasi di sektor industri makanan telah mengalami perubahan. Apalagi, meningkatnya kasus Covid-19 membawa cukup banyak perubahan untuk masyarakat kita termasuk di bidang industri makanan. Situasi yang memaksa untuk melakukan pembatasan berkegiatan dan melakukan *social distancing* membuat inovasi teknologi *QR Code* makin populer untuk digunakan. Penggunaan *QR Code* semakin berkembang karena kemampuannya untuk menyimpan banyak informasi dan kemudahan dalam mengakses membuat *QR Code* menjadi alat yang penting dalam mendukung berbagai aplikasi dan kebutuhan dalam era digital saat ini.

Kemudian, *QR Code* tidak hanya digunakan dalam melakukan transaksi pembayaran, namun *QR Code* ramai digunakan di beberapa restoran maupun kafe untuk mengakses menu makanan dan minuman digital atau sering disebut menu *online*. Penggunaan *QR Code* untuk menu digital dinilai mengurangi kontak fisik dengan menu fisik, yang mana penting untuk menjaga kebersihan dan kesehatan, terutama saat situasi pandemi silam. Selain itu, menu digital yang diakses melalui *QR Code* membuat adanya penghematan biaya untuk mencetak menu dan menghindari menu yang akan rusak seiring berjalannya waktu. Tentunya persebaran inovasi teknologi ini telah diterapkan di beberapa kafe maupun restoran yang berada di Panjer, Denpasar Selatan.

Berhasil atau tidaknya penerapan inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan tentu memerlukan suatu proses untuk memperkenalkan ide baru tersebut. Proses penyebaran inovasi ini yang disebut oleh Everett M Rogers adalah difusi. Difusi adalah proses suatu inovasi yang tersebar kepada anggota suatu sistem sosial melalui pesan-pesan yang dikomunikasikan oleh sumber atau agen pembaharu (Harun dan Elvinaro, 2012: 123). Selain itu, ketika inovasi ini telah tersebar maka adopter atau dalam konteks difusi inovasi milik Rogers adalah konsumen perlu adanya keputusan apakah inovasi teknologi ini kemudian akan digunakan dalam jangka waktu yang panjang dan bagaimana saja keputusan “adopter” terhadap inovasi yang telah menyebar ini.

Tahap Pengambilan Keputusan dalam Difusi Inovasi dengan Respon Konsumen Terhadap Penggunaan *QR Code* Menu Makanan dan Minuman

Penerimaan maupun penolakan dalam penyebaran suatu inovasi merupakan keputusan yang dibuat oleh seseorang. Terdapat lima tahapan dalam proses pengambilan keputusan terhadap inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan. Tahap pertama, yakni tahap pengetahuan. Tahap pengetahuan merupakan tahap penyebaran informasi terkait inovasi baru. Pada tahap ini, adopter mulai mendapatkan informasi terkait tujuan, fungsi dan manfaat mengenai ide baru yang diberikan. Konsumen yang ada di restoran maupun kafe mendapatkan informasi tersebut melalui saluran interpersonal, yakni pemberitahuan secara langsung yang diberikan oleh pemilik atau pengelola ataupun pegawai yang berada di restoran serta kafe.

Tahap kedua, yaitu tahap persuasi. Pada tahap ini adopter mulai tertarik untuk mencari tahu lebih dalam terkait dengan informasi dari suatu inovasi. Setelah wawancara dilakukan dapat diketahui bahwa beberapa adopter, yakni konsumen berusaha mencari informasi lebih lanjut mengenai inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan karena biasanya penggunaan *QR Code* yang umum ditemukan ketika melakukan transaksi pembayaran dan lain sebagainya. Hal ini

dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian dan menambah pemahaman sehingga adopter dapat menentukan keputusan menolak atau menerima inovasi teknologi QR Code ini.

Tahap ketiga adalah tahap pengambilan keputusan. Pada tahap ini, penyebaran inovasi teknologi QR Code pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan berdasarkan keputusan inovasi kolektif. Rogers (dalam Hanafi, 1981) menjelaskan bahwa keputusan inovasi kolektif merupakan proses ketika sumber sudah menentukan suatu inovasi, maka partisipasi unit penerima adopsi dianggap penting dalam keputusan inovasi kolektif sehingga adopter diberikan kesempatan untuk menentukan keputusan menerima atau menolak inovasi yang diberikan. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa dalam proses pengambilan keputusan terdapat beberapa unit penerima adopsi yang menolak dan menerima inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan.

Tahap keempat merupakan tahap implementasi. Pada tahap ini, unit penerima adopsi yang menerima inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan mulai menggunakan inovasi tersebut. Unit penerima adopsi, yakni pihak restoran atau kafe dan konsumen mulai memanfaatkan adanya inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman yang disediakan oleh pihak restoran maupun kafe. Sehingga pada tahapan ini, unit penerima adopsi akan mencari tahu dan mempelajari lebih dalam mengenai inovasi yang diberikan untuk meyakinkan pilihannya.

Tahap terakhir, yaitu tahap konfirmasi. Pada tahap ini, beberapa unit penerima adopsi inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan sudah memutuskan untuk menerima inovasi yang sudah diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan, unit penerima adopsi merasa inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe adalah inovasi yang efisien dan praktis serta mudah untuk digunakan karena sesuai pendapat konsumen menyatakan bahwa inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman ini merupakan salah satu gebrakan baru di dunia industri kuliner dengan memanfaatkan dunia digital, serta dalam penggunaannya *simple* hanya dengan menggunakan handphone masing-masing konsumen, selain itu juga inovasi ini dinilai cukup mengurangi kontak fisik dengan karyawan restoran maupun kafe. Namun, beberapa konsumen merasa inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe ini masih kerap sulit untuk diterima dan rata-rata hal tersebut dialami dikarenakan *device* yang dimiliki oleh konsumen sendiri tidak mendukung dari segi daya baterai maupun paket internet yang memadai, selain itu juga konsumen menganggap bahwa inovasi teknologi ini justru cukup sulit dan ribet, dan kemudian pada akhirnya konsumen akan meminta menu fisik karena merasa kesulitan, hal ini berkesinambungan dengan pendapat pengelola restoran maupun kafe yang telah mendapat beberapa keluhan dari konsumen. Selain itu juga, belum meratanya penyebaran inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe Panjer, Denpasar Selatan yang membuat konsumen masih cukup asing untuk menggunakan inovasi teknologi ini.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai difusi inovasi *QR Code* dalam menu makanan dan minuman pada restoran maupun kafe di daerah Panjer, Denpasar Selatan menggunakan tinjauan sosiologis, penulis telah menarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, yaitu bagaimana respon konsumen terhadap inovasi ini cenderung mengikuti perkembangan dunia yang mengarah ke digitalisasi. Kemudian, adanya Pandemi Covid-19 juga turut serta mendorong percepatan penerapan *Quick Response (QR) Code* di kafe maupun restoran yang berada di Panjer. Bahwasannya, melalui beberapa fakta menunjukkan bahwa penerapan inovasi teknologi *QR Code* pada menu makanan dan minuman di restoran atau kafe di Panjer dapat memudahkan pemilik dan konsumen di suatu kafe dalam mengakses menu, seperti lebih efisien dalam melakukan pemesanan karena menu dapat diakses melalui *handphone* konsumen, memperkecil biaya produksi menu fisik bagi pihak restoran, mengurangi kontak fisik berlebih,

menghindari menu rusak, robek dan basah, sehingga respon konsumen terhadap inovasi ini dapat dikatakan konsumen menyetujui dengan adanya inovasi *QR Code* pada menu makanan dan minuman.

Namun, dalam penerapan inovasi teknologi penggunaan *QR Code* pada menu makanan dan minuman memiliki respon konsumen yang kurang menerima jika inovasi ini diterapkan, beberapa konsumen merespon jika inovasi ini justru tidak efisien. Hal ini dikarenakan tidak semua konsumen memiliki *smartphone* yang mendukung saat penggunaan *QR Code*, terdapat konsumen yang justru membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses *QR Code* dan pada akhirnya akan memilih menggunakan menu fisik yang telah disediakan. Selain itu, bagi konsumen yang kurang menerima inovasi ini didukung oleh pengaruh keteringgalan informasi terhadap perkembangan teknologi dan juga konsumen yang jarang mengunjungi tempat-tempat seperti restoran dan kafe.

Saran

Berpegang pada fenomena di lapangan yang menunjukkan bahwa inovasi teknologi *Quick Response Code (QR Code)* pada menu makanan dan minuman di restoran maupun kafe daerah Panjer ini sangat efisien untuk digunakan serta mendapatkan banyak respon positif, namun belum efektif dan belum merata penyebarannya, penulis kemudian memberikan saran guna menjadi pertimbangan bagi pihak yang terkait. Adapun saran yang penulis ajukan, yakni sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola restoran maupun kafe di daerah Panjer, Denpasar Selatan yang telah menerapkan inovasi *QR Code* dalam menu makanan dan minuman agar melakukan sedikit penjelasan terhadap konsumen yang datang ketika ingin melihat menu agar konsumen tidak merasa kebingungan dalam mengakses menu digital
2. Masyarakat diharapkan selalu terbuka dengan kemajuan teknologi yang ada saat ini, tidak hanya dalam metode pembayaran menggunakan inovasi teknologi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, namun dalam hal scan *QR Code* untuk mengakses menu makanan dan minuman di restoran ataupun kafe. Dikarenakan inovasi ini memiliki segala keunggulan yang akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pemesanan makanan ataupun minuman.

Daftar Pustaka

Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makasar: CV Syakir Media Press

Bank Indonesia. 2023. *Atas Kontribusinya Akselerasi Digitalisasi Di Masyarakat, QRIS Raih Penghargaan Internasional*. Diakses pada tanggal 18 November 2023 dalam laman https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2521123.aspx.

BPS Bali. 2022. Banyaknya Restoran dan Rumah Makan Dirinci Menurut Kabupaten/Kota di Bali (Unit), 2020-2022. Diakses pada tanggal 5 Desember 2023 dalam laman <https://bali.bps.go.id/indicator/16/385/1/banyaknya-restoran-dan-rumah-makan-dirinci-menurut-kabupaten-kota-di-bali.html>.

Clinton, Pertiwi. 2023. *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 212,9 Juta di Awal 2023*. Diakses pada tanggal 29 September 2023 dalam laman <https://tekno.kompas.com/read/2023/02/13/19300087/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-212-9-juta-di-awal-2023>.

CNBC Indonesia. 2023. *Bisnis Kuliner Booming, ESB Berikan Tips Jadi Juara Pasar*. Diakses pada tanggal 5 Desember 2023 dalam laman <https://www.cnbcindonesia.com/entrepreneur/20230526175138-25-441002/bisnis-kuliner-booming-esb-bagikan-tips-jadi-juara-pasar>.

CNN Indonesia. 2020. *Mengenal Beda QRIS dan Kode QR, Pembayaran Pakai Kamera 'HP'*. Diakses pada tanggal 29 September 2023 dalam laman <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190824092540-185-424251/mengenal-beda-qr-is-dan-kode-qr-pembayaran-pakai-kamera-hp>.

- Devanty, K. 2022. *Restoran : Pengertian, Jenis, Tujuan dan Sistem Pelayanan*. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2023 dalam laman <https://interiordesign.id/restoran-pengertian-jenis-tujuan-dan-sistem-pelayanan/>.
- Dinas Pariwisata Kota Denpasar. 2019. *Jumlah Usaha Makanan dan Minuman di Kota Denpasar Tahun 2019*. Diakses pada tanggal 15 Desember 2023 dalam laman https://www.pariwisata.denpasarkota.go.id/public/uploads/download/download_201305100543_JUMLAHUSAHAMAKANANDANMINUMANDIKOTADENPASAR.pdf.
- Firmansyah, E. 2019. Penerapan Teknologi Sebagai Inovasi Pendidikan. *Jurnal Nasional Pendidikan FKIP*. Vol 2 (1).
- Fitri, Dwi Ferina. 2022. *Pembangunan Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Secara Online (E-Menu) dengan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan Teknologi QR Code Berbasis Web dan Mobile Pada Café Deco Boco Yatai*. Skripsi. Padang: Universitas Andalas.
- Harun Rochajat, & Elvinaro Ardianto. 2012. *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Herlyana, Elly. 2012. Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda. *Jurnal Thaqafiyat*. Vol 13 (1).
- Hidayah, N. N. A. 2019. Sistem Pemesanan Menu Makanan dan Minuman Rumah Makan Berbasis Website. *Jurnal INSYPRO (Information System and Processing)*. Vol 4 (2).
- Kurniati, A. 2011. *Penerapan Aplikasi QR Code Reader dan QR Code Generator Secara Mobile Untuk Mengelola Benda Cagar Budaya Kota Salatiga*. Skripsi. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Laksono, B. F., & Widiyari, R. I. 2022. Perancangan dan Penerapan Implementasi Sistem Pemesanan Menu Kedai Lemans Coffee Berbasis Website dengan Teknologi Quick Response Code. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*. Vol 5 (2). Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nugroho, W. B. & Kamajaya. 2022. Resiliensi Usaha Café di Denpasar Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sosiologi Andalas* 8 (1) : 1-16.
- Oldenburg, Ray. (1989). *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and other Hangouts at The Heart of a Community*. London: Da Capo Press
- Prathivi, R. 2018. Analisa Sistem QR Code Untuk Identifikasi Buku Perpustakaan. *Jurnal Pengembangan Rekayasa dan Teknologi*. Vol 14 (2).
- Pratiwi, A. 2010. *Denpasar Kembangkan Wisata Kuliner*. Diakses pada tanggal 30 September 2023 dalam laman <https://news.kompas.com/read/2010/10/22/16131789/~Travel~News>.
- Rabbani, Maulana Ariq. 2022. *Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran Resto Berbasis QR Code*. Skripsi. Lampung: Universitas Lampung.
- Rajesh, M., Satya, P. G., & Rao, P. P. 2015. E-Restaurant: Online Restaurant Management System for Android. *International Jurnal & Magazine of Engineering, Technology, Management and Research*, 574-579.
- Ramadhan, M. M., Pristiani, A. T., Febrianita, R. 2023. Implementasi QR Code Untuk Menu Makanan dan Minuman di Pasar Wisata Harmoni Keputih. *Jurnal Warunayama*. Vol 1 (1).
- Rawson & Sharon. (2021). *Dining Out: A Global History of Restaurants*. London: Free Press

- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusion of Innovations* edition. New York: Free Press
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Salim & Syahrums. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media
- SME Finance Indonesia. 2022. *Apa Itu QR Code dan Manfaatnya untuk Bisnis*. Diakses pada tanggal 30 September 2023 dalam laman <https://www.smefinance.id/tips-article-detail/apa-itu-qr-code-dan-manfaatnya-untuk-bisnis>.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. W. (2019). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Syarif, A. 2018. *Kedai Kopi dan Sejarah Peradaban Umat Manusia*. Diakses pada tanggal 10 Desember 2023 dalam laman <https://www.kompasiana.com/pundunence/5bc6fdc1677ffb11674ca4f2/kedai-kopi-dan-sejarah-peradaban-umat-manusia>.
- Tompoh, J. F., Sentinuwo, S. R., & Sinsuw, A. A. 2016. Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Restoran Berbasis Android. *Jurnal Teknik Informatika*. Vol 9 (1).
- Vallen, A. 2023. *Menu Kode QR: Masa Depan Restoran di New Normal*. Diakses pada tanggal 30 September 2023 dalam laman <https://www.qrcode-tiger.com/id/qr-code-menu>.
- Widyantari, Komang Ayu. 2022. *Tinjauan Sosiologis Difusi Inovasi QRIS Pada Pedagang di Pasar Rakyat Phula Kerti Kota Denpasar. Skripsi*. Denpasar: Universitas Udayana.