Evaluasi Implementasi *Point of Sale* (POS) pada UMKM Kuliner : Studi Kasus Kualitatif di Café Roemah Oom Bob Lembang

Naura Amalia Dai[1], Amelia Syafitri[2], Ananda Shafa Fadiyah[3], Andri Sahata Sitanggang*[4]
Universitas Komputer Indonesia[1,2,3,4]
*e-mail: andri.sahata@email.unikom.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi implementasi sistem *Point of Sale* (POS) pada tahap pasca-adopsi di Café Roemah Oom Bob Lembang, sebuah UMKM kuliner yang telah memiliki kesiapan digital. Meskipun entitas bisnis ini telah mengintegrasikan sistem kasir digital premium sejak awal operasional, pemanfaatan fitur operasionalnya masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *underutilization* sistem informasi dan kemunculan perilaku workaround di kalangan staf operasional pada jam sibuk (*peak hours*). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui desain studi kasus tunggal, data dihimpun melalui observasi partisipatif pasif, wawancara mendalam semi-terstruktur bersama pemilik dan staf, serta kuesioner digital terhadap 15 pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan pemanfaatan (*infusion gap*) yang signifikan, di mana fitur analitik lanjutan diabaikan akibat ketidakstabilan konektivitas perangkat keras dan ketiadaan prosedur operasional baku. Dampaknya, staf melakukan *workaround habituatif* menggunakan nota kertas sebagai dokumen perantara pada jam sibuk demi menjaga kecepatan pelayanan. Sintesis model TAM dan *Human-Computer Interaction* mengungkap bahwa meskipun persepsi kemanfaatan bernilai tinggi, buruknya ergonomi antarmuka aplikasi menurunkan persepsi kemudahan penggunaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kesiapan modal digital tidak serta-merta menjamin optimalisasi pasca-adopsi tanpa keselarasan prosedur kerja digital. Rekomendasi strategis yang diusulkan adalah migrasi ke infrastruktur printer kabel LAN yang stabil dan rekayasa ulang proses bisnis melalui integrasi sistem pemesanan mandiri berbasis QR-code.

Kata kunci : *Human-Computer Interaction; Kesenjangan Pemanfaatan; Perilaku Jalan Pintas; Point of Sale; Teori Penerimaan Teknologi.*

ABSTRACT

This study evaluates the post-adoption implementation of the Point of Sale (POS) system at Café Roemah Oom Bob Lembang, a digitally ready culinary SME. Although the business has integrated a premium digital cashier system since inception, its operational features remain underutilized. This research aims to analyze the factors influencing system underutilization and the emergence of behavioral workarounds among operational staff during peak hours. Using a descriptive qualitative approach with a single case study design, data were gathered through passives participant observation, semi-structured in-depth interviews with the owner and staff, and digital questionnaires from 15 customers. The results indicate a significant infusion gap where advanced analytic features are neglected due to unstable hardware connectivity and lack of explicit standard operating procedures. Consequently, staff engage in habitual workarounds by using paper notes as intermediary documents during peak hours to maintain speed of service. The synthesis of TAM and Human-Computer Interaction models reveals that while perceived usefulness is high, poor interface ergonomics diminishes perceived ease of use. This study concludes that financial digital readiness does not automatically guarantee optimal post-adoption utilization without establishing clear digital workflows. Strategic recommendations include migrating to a stable LAN-wired printer infrastructure and executing business process reengineering through integrated QR-code self-ordering systems.

Keywords **:** *Human-Computer Interaction; Point of Sale; Technology Acceptance Model; Underutilization.*

PENDAHULUAN

Dinamika transformasi digital pada lanskap ekonomi kontemporer memaksa sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk merombak arsitektur proses bisnis mereka guna mengamankan efisiensi sekaligus memperkuat daya saing. Di Indonesia, intervensi kebijakan pemerintah dalam memperluas penetrasi internet dan membangun ekosistem transaksi nontunai bertindak sebagai stimulus makro yang mempercepat migrasi ini. Sektor kuliner, sebagai salah satu pilar paling progresif dalam konvergensi teknologi finansial, merespons peluang tersebut dengan mengadopsi platform *Point of Sale* (POS) digital. Implementasi sistem kasir berbasis awan ini diproyeksikan mampu menggeser metode pencatatan konvensional, memangkas waktu tunggu transaksi, serta mengotomatisasi pelaporan keuangan secara seketika (*real-time*) guna mereduksi potensi kesalahan manusia (*human error*).

Namun demikian, realitas di tingkat operasional kerap menunjukkan disparitas yang tajam antara investasi infrastruktur teknologi dan kedalaman pemanfaatannya. Digitalisasi UMKM sering kali baru menyentuh permukaan atau bersifat formalitas adopsi belaka. Fase transisi awal sering kali berhasil dilewati, tetapi organisasi kemudian gagap dalam mengeksplorasi fungsionalitas sistem secara menyeluruh pada rutinitas harian. Anomali inilah yang diklasifikasikan sebagai *Underutilization of Information Systems*, sebuah kondisi makro di mana kapabilitas strategis dari teknologi yang telah diakuisisi justru dibiarkan pasif. Ketika interaksi antara rancangan sistem dan dinamika psikologis operator di lapangan mengalami misalignmen, muncul kecenderungan keperilakuan yang disebut *workaround*—sebuah jalan pintas prosedural demi melompati hambatan kerja situasional. Di bawah tekanan volume kerja yang eskalatif, pengguna kerap mengabaikan protokol digital dan kembali pada metode manual analog yang dianggap lebih fleksibel, yang pada gilirannya mendegradasi nilai ekonomi dari investasi teknologi tersebut.

Fluktuasi jumlah kunjungan konsumen yang drastis dan sulit diprediksi menjadi tantangan tersendiri bagi operasional industri kuliner, khususnya yang berada di kawasan destinasi wisata (Tambunan, 2013). Kondisi ketidakpastian ini menuntut manajemen internal untuk membangun tata kelola yang fleksibel agar risiko kegagalan dalam melayani pelanggan dapat ditekan sekecil mungkin (Hayati, 2026). Jika merujuk pada teori manajemen kualitas jasa, kepuasan seorang konsumen sangat bergantung pada sejauh mana staf mampu bersikap responsif, kenyamanan yang ditawarkan, efisiensi waktu antrean, serta tingkat keandalan dari sistem transaksi itu sendiri (Hayati, 2026). Guna menjembatani kendala alur kerja saat menghadapi lonjakan pengunjung, pelaku usaha modern kini banyak mengandalkan sistem informasi operasional berbentuk *Point of Sale* (POS) (Kadir, 2014). Secara konseptual, platform POS mengintegrasikan perangkat keras elektronik dengan peranti lunak khusus guna merekam data penjualan secara seketika, mengotomatisasi penyusunan laporan keuangan, serta mengelola basis data inventaris barang demi mereduksi kesalahan manusia yang kerap muncul pada pencatatan manual (Fatta, 2007; Sutabri, 2012).

Meski demikian, efektivitas penggunaan POS di lapangan tidak hanya bersandar pada kecanggihan aspek teknis perangkat tersebut, melainkan sangat ditentukan oleh penerimaan keperilakuan dari operator yang menjalankannya (Hartono, 2007). Teori yang paling sering digunakan untuk menguji dinamika hubungan ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digagas oleh Davis (1989). Melalui model TAM, dijelaskan bahwa kecenderungan seseorang dalam memanfaatkan sebuah teknologi didorong oleh dua sudut pandang utama: persepsi terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) serta persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989; Jogiyanto, 2007). Pada aktivitas harian di kafe, persepsi kemanfaatan muncul ketika staf merasa bahwa aplikasi kasir tersebut benar-benar membantu mempercepat kerja dan menjaga akurasi hitungan (Setiawan & Rahmawati, 2022). Sementara itu, persepsi kemudahan menuntut sistem agar dirancang secara sederhana, intuitif, tidak membingungkan, serta minim langkah navigasi agar tidak menguras beban pikiran pengguna (Davis, 1989). Ketika sebuah aplikasi dirasa rumit dan sulit dipahami, pengguna secara psikologis akan enggan mengadopsinya ke dalam ritme kerja yang menuntut kecepatan (Jogiyanto, 2007).

Ketidaksesuaian antara kapabilitas teknologi dengan kebutuhan riil pengguna pada fase pasca-adopsi kerap memicu terjadinya fenomena *Underutilization of Information Systems* (Jasperson dkk., 2005). Hambatan ini mencerminkan adanya kesenjangan pemanfaatan (*infusion gap*), suatu kondisi saat perusahaan sudah menggelontorkan modal besar untuk membeli lisensi sistem yang canggih, tetapi karyawan hanya menggunakan fitur-fitur fungsional yang paling dasar dalam keseharian mereka (Jasperson dkk., 2005).

Fitur-fitur analitik yang lebih strategis akhirnya terbengkalai, baik karena kuatnya dominasi kebiasaan kerja lama maupun akibat ketiadaan standardisasi prosedur yang jelas (Pratama dkk., 2024). Implikasi dari melebarnya kesenjangan pemanfaatan ini adalah lahirnya perilaku *workaround* atau pencarian jalan pintas (Alter, 2014). Tindakan *workaround* ini merupakan bentuk respons adaptif yang rasional dari karyawan untuk memanipulasi atau melompati aturan digital yang dianggap kaku dan memperlambat penyelesaian tugas di situasi nyata (Alter, 2014). Saat dihadapkan pada tekanan antrean yang mengular dan minimnya jumlah personel, staf cenderung memilih kembali ke media analog seperti kertas karena dinilai lebih sigap dan andal secara situasional ketimbang memaksakan sistem digital yang sedang bermasalah (Alter, 2014; Bano dkk., 2017).

Faktor krusial lain yang ikut mengunci keberhasilan implementasi teknologi adalah *Human-Computer Interaction* (HCI) atau interaksi antara manusia dan komputer (Shneiderman, 2016). Desain antarmuka pengguna (*user interface*) serta pengalaman pengguna (*user experience*) dari peranti lunak kasir wajib memenuhi kaidah ergonomi visual yang selaras dengan karakteristik industri kuliner yang serbacepat (Shneiderman, 2016). Aspek-aspek seperti penataan letak tombol, keselarasan palet warna, kecepatan respons aplikasi, hingga kehadiran elemen visual bantuan sangat memengaruhi tinggi rendahnya tingkat kesalahan operator (Shneiderman, 2016). Sebagai contoh, antarmuka POS yang tidak menyediakan ikon foto produk dan hanya menampilkan deretan teks panjang akan memaksa kasir mencari menu secara manual, sehingga memperlama proses input (Perdana & Indriyanti, 2023). Kendala interaksi fisik-visual seperti ini tidak hanya memicu terjadinya insiden salah tekan tombol (*misclick*), melainkan secara perlahan memicu kecemasan berkomputer (*computer anxiety*) dan kelelahan mental bagi staf lini depan, yang pada akhirnya membuat mereka lebih memilih menggunakan metode pencatatan kertas tradisional (Hartono, 2007; Shneiderman, 2016).

Kesenjangan perilaku pasca-adopsi ini terekam secara empiris pada operasional Café Roemah Oom Bob Lembang. Sebagai entitas usaha yang beroperasi di wilayah wisata strategis Kabupaten Bandung Barat, kafe ini memiliki keunikan karena telah memiliki kesiapan modal dan kelengkapan perangkat POS digital sejak awal operasional. Kendati demikian, observasi lapangan menunjukkan adanya anomali kerja yang krusial pada lini terdepan pelayanan. Pada periode jam sibuk (*peak hours*) yang ditandai oleh lonjakan volume kunjungan dan keterbatasan personel, staf kasir secara konsisten beralih menggunakan nota kertas manual untuk mencatat pesanan pelanggan. Dokumen fisik ini kemudian diserahkan ke dapur sebagai instruksi produksi, sementara proses input ke aplikasi POS baru dilakukan di akhir sesi transaksi semata-mata untuk menerbitkan struk fisik pembayaran. Pola hibrida ini memicu fenomena kerja ganda (*double-work*) yang rentan terhadap risiko administratif, seperti kesalahan input data transaksi, nota terselip, hingga penumpukan antrean yang berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pelanggan.

Fenomena tersebut menyingkap celah literatur (*research gap*) yang mendesak untuk ditelaah. Mayoritas studi mengenai digitalisasi UMKM di Indonesia cenderung menempatkan usaha mikro tradisional sebagai objek yang tertinggal, dengan fokus kajian yang berputar pada hambatan modal, kendala perangkat keras, atau rendahnya literasi digital dasar. Akibatnya, masih sangat terbatas referensi ilmiah yang mengevaluasi perilaku resistensi teknologi situasional pada UMKM yang secara finansial mapan dan siap teknologi (*technologically-ready*) sejak awal pendiriannya. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada eksplanasi mendalam mengenai akar penyebab mengapa operator lapangan tetap melakukan *backslide* ke metode manual di tengah ketersediaan fasilitas digital premium. Dengan menyintesis kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan prinsip *Human-Computer Interaction* (HCI), studi ini bertujuan mengevaluasi implementasi POS pada fase pasca-adopsi, memetakan hambatan teknis-psikologis staf, mengukur dampaknya terhadap kepuasan layanan, serta merumuskan rekomendasi rekayasa ulang proses bisnis (*business process reengineering*) yang aplikatif.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang diterapkan dalam kajian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan strategi Studi Kasus Tunggal. Pendekatan kualitatif dipilih secara sengaja untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena keperilakuan manusia, hambatan operasional, dan faktor psikologis pengguna yang bersifat konteksual serta kompleks, sehingga tidak dapat dikuantifikasi secara numerik. Penggunaan desain studi kasus tunggal sangat krusial untuk membedah unit analisis secara spesifik

dan menyeluruh guna menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" terkait perilaku resistensi teknologi situasional yang terjadi pada satu ekosistem UMKM kuliner modern yang secara infrastruktur telah siap teknologi sejak awal berdirinya.

Penelitian ini dilaksanakan di Café Roemah Oom Bob yang berlokasi di kawasan strategis pariwisata Lembang, Kabupaten Bandung Barat. Alokasi waktu pengumpulan data lapangan direncanakan berlangsung secara intensif selama satu bulan penuh, terhitung mulai akhir Mei 2026 hingga Juni 2026. Subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menjamin kredibilitas informasi dari narasumber yang memiliki keterlibatan langsung dalam fenomena yang diteliti. Narasumber utama dari pihak internal mencakup pemilik kafe (manajer operasional), staf kasir terdepan, dan staf pelayan, sedangkan narasumber pendukung eksternal melibatkan 15 orang konsumen yang melakukan transaksi di lokasi.

Sumber data dalam riset ini diklasifikasikan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer dihimpun langsung melalui transkrip wawancara mendalam semi-terstruktur bersama informan kunci dan catatan lapangan (*field notes*) hasil observasi. Data sekunder mencakup dokumen fisik non-rahasia seperti lembaran nota manual, tangkapan layar antarmuka aplikasi POS yang aktif, dan rekapitulasi digital kuesioner Google Form pelanggan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara terpadu meliputi observasi partisipatif pasif terhadap alur kerja pelayanan meja kasir, wawancara mendalam berbasis panduan semi-terstruktur, dan dokumentasi visual bukti operasional. Jika dalam pelaksanaan pengumpulan data tidak dijumpai kondisi sibuk secara alami, peneliti memitigasinya dengan melakukan pengaturan ulang jadwal observasi pada waktu kunjungan historis tertinggi berdasarkan riwayat kasir (akhir pekan) serta menerapkan teknik wawancara retrospektif untuk menggali pengalaman masa lalu staf.

Teknik analisis data mengadopsi model interaktif Miles dan Huberman yang berjalan secara simultan dan berkelanjutan melalui tiga tahapan utama: pengurangan data (*data reduction*) untuk memfokuskan dan menyaring transkrip mentah; penyajian data (*data display*) dalam bentuk narasi deskriptif logis serta matriks perbandingan; dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Data dari wawancara, observasi, dan Google Form dianalisis secara tematik berdasarkan fokus evaluasi pasca-adopsi sistem informasi. Uji keabsahan dan validitas data dijamin melalui penerapan metode triangulasi. Peneliti mengombinasikan triangulasi sumber—dengan menyandingkan perspektif pemilik, staf kasir, dan keluhan konsumen—serta triangulasi teknik—dengan mencocokkan pengakuan lisan informan saat wawancara terhadap fakta perilaku kerja riil yang terekam pada catatan lapangan observasi peneliti di meja kasir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kondisi Eksisting Implementasi POS dan Hambatan Teknis Perangkat Keras

Hasil investigasi lapangan menunjukkan bahwa Café Roemah Oom Bob Lembang telah mengimplementasikan aplikasi POS berbasis *cloud* Kasir Pintar yang telah ditingkatkan ke versi premium plugin bisnis sejak Februari 2026. Secara administratif, aplikasi ini berfungsi sebagai jangkar utama pencatatan total omzet, opsi pembayaran digital (QRIS dan debit), serta pencetakan struk penjualan fisik. Namun, alur kerja riil yang berjalan memperlihatkan pola pelayanan hibrida yang tidak konsisten. Staf lini depan tidak melakukan input pesanan secara langsung ke perangkat tablet kasir saat berinteraksi dengan konsumen, melainkan mencatatnya terlebih dahulu pada lembaran nota kertas manual. Lembaran nota tersebut dijadikan dokumen perantara visual bagi staf bar dan dapur, sementara proses digitalisasi data ke sistem POS baru dieksekusi oleh kasir pada fase akhir penyelesaian transaksi finansial (*checkout*) semata-mata agar printer termal mini berbasis nirkabel Bluetooth dapat menerbitkan struk belanja kertas.

Ketidaksempurnaan alur kerja ini berakar pada hambatan teknis struktural perangkat keras yang digunakan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan operator kasir, konektivitas printer nirkabel Bluetooth yang diletakkan pada area produksi dapur kerap mengalami *delay* transmisi data yang parah bahkan sering terjadi kegagalan cetak tiket instruksi menu (*miss print*). Ketiadaan fisik kertas pesanan di dapur memaksa staf produksi meninggalkan area memasak untuk melakukan konfirmasi lisan ke meja kasir, yang secara signifikan memperlambat ritme kerja internal. Hambatan ini diperparah oleh keterbatasan arsitektur aplikasi POS yang kaku saat menangani pesanan tambahan (*re-order*). Sistem tidak menyediakan modul untuk mencetak lembar pesanan tambahan secara terpisah, sehingga memaksa kasir melakukan

penyuntingan total pada transaksi induk dan menginput ulang seluruh menu dari awal di akhir sesi pembayaran agar terakumulasi dalam satu nomor struk belanja.

Pembahasan Fenomena *Underutilization* dan Perilaku *Workaround* Pasca-Adopsi

Fakta operasional ini membuktikan terjadinya fenomena *Underutilization of Information Systems* tingkat tinggi pada tahap pasca-adopsi di Café Roemah Oom Bob. Pihak manajemen telah mengalokasikan sunk cost finansial untuk berlangganan aplikasi premium, namun kapabilitas analitis sistem dibiarkan pasif. Modul manajemen stok persediaan bahan baku dinonaktifkan secara total, pelaporan pengeluaran harian dikosongkan, dan pembukuan biaya operasional kafe masih dikelola secara manual terpisah di luar sistem. Kondisi ini selaras dengan teori *infusion gap* dari Jasperson, Carter, dan Zmud (2005) yang menyatakan bahwa organisasi sering kali terjebak pada pemanfaatan permukaan akibat kebiasaan kerja lama staf back-office yang enggan mengalokasikan waktu untuk melakukan pemeliharaan database parameter inventaris secara disiplin. Berbeda dengan temuan Pratama dkk. (2024) yang mengidentifikasi keterbatasan dana sebagai pemicu utama *underutilization*, riset ini mengisi *research gap* dengan membuktikan bahwa ketersediaan modal finansial tidak menjamin kedalaman adopsi jika tidak dibarengi dengan kesiapan operasional berupa prosedur waktu kerja staf yang rasional.

Buruknya sinkronisasi infrastruktur perangkat keras printer nirkabel secara langsung memicu lahirnya perilaku *workaround* (jalan pintas prosedural) habituatif yang dijalankan setiap hari. Berdasarkan *Theory of Workarounds* dari Alter (2014), tindakan modifikasi alur kerja ini merupakan respon adaptif rasional pengguna ketika sistem informasi yang dirancang dirasa kaku dan menghambat pencapaian target kerja secara cepat. Di bawah tekanan antrean pengunjung pada jam sibuk (*peak hours*) dan keterbatasan personel, staf kasir memilih menggunakan nota kertas manual sebagai mekanisme pertahanan operasional (*operational defense mechanism*). Kertas analog dinilai memiliki keandalan situasional mutlak yang bebas dari risiko eror jaringan, sehingga mempercepat interaksi tatap muka awal dengan pelanggan. Penemuan ini memperbarui studi Setiawan dan Rahmawati (2022) yang memandangkan *workaround* sebagai pelanggaran disiplin; pada skala usaha mikro, *workaround* justru bergeser menjadi kebiasaan permanen yang menyelamatkan operasional bisnis dari kelumpuhan total akibat ketidakstabilan teknologi pendukung.

Evaluasi Integrasi TAM, Ergonomi Visual HCI, dan Dampak Pelayanan Pelanggan

Ditinjau dari kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), terjadi ketimpangan tajam antara dimensi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang bernilai sangat tinggi dengan dimensi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang bernilai negatif. Seluruh informan internal mengakui kegunaan POS dalam merapikan perhitungan total uang dan memotong kerumitan pembukuan omzet bulanan. Namun, dari perspektif *Human-Computer Interaction* (HCI), aspek ergonomi visual antarmuka aplikasi Kasir Pintar dinilai buruk untuk lingkungan kafe yang bergerak cepat. Layar menu transaksi tidak menampilkan visualisasi ikon foto gambar produk menu, melainkan hanya barisan teks daftar harga. Menurut teori rekayasa antarmuka pengguna (Shneiderman, 2016), kegagalan desain visual ini menaikkan tingkat kesalahan operator (*user error rate*) berupa insiden salah tekan tombol (*misclick*) saat melayani transaksi di bawah tekanan waktu, yang pada akhirnya memicu kecemasan komputer (*computer anxiety*) staf kasir dan memperkuat penolakan input data real-time di garis depan.

Sintesis lintas data primer internal dengan data eksternal 15 responden kuesioner Google Form mengungkap dampak unik dari alur kerja hibrida ini terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Dari dimensi efisiensi waktu tunggu transaksi finansial, visualisasi data objektif menunjukkan hasil yang sangat positif:



Gambar 1. Bagan Persentase Kecepatan Antrean

Data tersebut membuktikan bahwa 100% responden pelanggan menilai proses kecepatan antrean kasir berjalan dengan sangat baik dan sigap. Narasi umpan balik konsumen dalam isian bebas mengonfirmasi bahwa sajian tiba dengan cepat di meja mereka. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan *workaround* menggunakan nota kertas manual yang diadopsi oleh staf terdepan telah berhasil bertindak sebagai katup pengaman operasional yang meredam potensi kelambatan digitalisasi aplikasi kasir. Keberhasilan staf dalam menyembunyikan beban kerja ganda (*multitasking*) diperkuat oleh fakta grafik kuesioner berikut:



Gambar 2. Bagan Persentase Fokus Operator Kasir di Mata Pelanggan

Atas dasar data tersebut, mayoritas pelanggan (66,7%) merasa bahwa kasir tetap fokus penuh saat melayani mereka tanpa menunjukkan tanda-tanda kebingungan. Hanya sekitar 20% konsumen jeli yang menyadari adanya tumpang tindih peran, di mana operator garis depan harus membagi konsentrasinya antara mengelola administrasi kasir digital, mencatat pesanan di kertas, dan menyiapkan minuman. Sementara itu, untuk transaksi pembayaran, sistem mencatatkan tingkat kelancaran mutlak 100% tanpa kendala koneksi perbankan sama sekali (60% menggunakan QRIS/E-Wallet dan 40% memilih tunai). Fakta ini membawa kita pada kesimpulan krusial: performa eksternal kafe saat ini berada pada titik yang sangat ideal di mata konsumen, namun keberhasilan tersebut harus dibayar mahal oleh tingginya beban mental kerja ganda internal yang ditanggung oleh para staf.

Rekomendasi Solusi Berdasarkan Proyeksi Preferensi Konsumen

Agar kecepatan pelayanan yang sudah baik ini tidak menurun, dan di sisi lain beban kerja ganda staf kasir dapat dihilangkan, manajemen perlu menyelaraskan langkah pembenahan teknologi dengan ekspektasi masa depan dari para pelanggan. Pola preferensi konsumen mengenai fitur digital yang mereka harapkan di kafe ini terekam dalam grafik berikut:



Gambar 3. Grafik Batang Preferensi Fitur Digital Masa Depan Pelanggan

Data di atas memperlihatkan keinginan yang sangat kuat dari pelanggan (73,3%) untuk beralih ke sistem pemesanan mandiri menggunakan QR Code langsung dari smartphone mereka di meja. Sebaliknya, opsi pelayan keliling yang membawa tablet dinilai tidak efisien oleh seluruh responden (0%). Bersandar pada temuan empiris ini, terdapat tiga pilar rekomendasi strategis rekayasa ulang proses bisnis (*business process reengineering*) yang perlu dijalankan:

Pertama, manajemen disarankan mengaktifkan integrasi fitur QR Order Mandiri dengan memperbarui lisensi aplikasi ke tingkat premium. Kode QR unik kemudian ditempelkan secara permanen pada setiap nomor meja. Melalui langkah ini, pencatatan manual menggunakan kertas dapat dipotong sepenuhnya

karena data pesanan diinput langsung oleh konsumen dan otomatis masuk ke tablet kasir. Cara ini secara instan membebaskan kasir dari beban kerja ganda, sekaligus melindungi mereka dari risiko kelelahan kerja fisik (*burnout*) sebelum sempat menurunkan kualitas pelayanan kafe.

Kedua, melakukan penggantian jalur koneksi printer dapur dari yang semula menggunakan Bluetooth nirkabel menjadi kabel jaringan LAN/Ethernet lokal. Karakteristik kabel fisik yang stabil akan menuntaskan masalah *delay* kirim data serta hilangnya tiket pesanan (*miss print*) di area dapur dan bar secara permanen. Solusi teknis ini akan menghilangkan celah miskomunikasi antarstaf, terutama saat menghadapi lonjakan pengunjung pada akhir pekan.

Ketiga, mendisiplinkan penggunaan modul pencatatan pengeluaran harian dan manajemen resep pada menu *back-office* aplikasi kasir. Berhubung masalah kecepatan di sisi luar sudah dinilai sangat memuaskan oleh pelanggan, pemilik kafe kini bisa mengalihkan energinya untuk merapikan pembukuan internal. Setiap pengeluaran sekecil apa pun harus diinput ke sistem. Langkah ini akan menutup celah *underutilization*, sehingga pemilik dapat memantau pergerakan laba-rugi bersih usaha secara *real-time* tanpa perlu repot mencatat ulang di buku terpisah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi mendalam terhadap implementasi sistem *Point of Sale* (POS) Kasir Pintar pasca-adopsi di Café Roemah Oom Bob Lembang, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai bahwa pemanfaatan sistem kasir digital saat ini masih tertahan pada level transaksi dasar dan mengalami fenomena kesenjangan pemanfaatan (*infusion gap* atau *underutilization*) yang cukup lebar di bagian pengelolaan internal. Fitur krusial seperti pelacakan sediaan stok bahan baku dan pencatatan biaya harian belum dioptimalkan, sehingga pemilik usaha masih harus melakukan pembukuan manual secara terpisah di luar sistem. Akar masalah di lapangan bersumber dari tiga aspek: kendala teknis berupa sering terputusnya koneksi printer Bluetooth (*delay* dan *miss print*), kendala operasional berupa tingginya beban kerja staf kasir yang harus merangkap sebagai barista (*multitasking*), serta kendala interaksi manusia-komputer (HCI) berupa desain layar aplikasi yang kaku tanpa gambar menu sehingga rawan memicu salah klik tombol (*misclick*). Rentetan hambatan inilah yang memaksa staf menciptakan perilaku *workaround* dengan kembali memakai nota kertas pada jam-jam sibuk (*peak hours*) demi menjaga ritme kerja agar tetap cepat. Ditinjau dari model TAM dan data respons konsumen, jalan pintas menggunakan nota kertas ini terbukti menjadi penyelamat operasional yang efektif di garis depan. Kualitas pelayanan eksternal dinilai sangat baik oleh pelanggan, di mana 100% responden menyatakan proses pelayanan berjalan cepat dan seluruh transaksi pembayaran digital maupun tunai berhasil diproses dengan lancar. Meskipun demikian, demi efisiensi jangka panjang, mayoritas pelanggan (73,3%) menaruh harapan besar agar kafe segera menerapkan teknologi pemesanan mandiri berbasis QR Code melalui smartphone.

Secara akademis, riset ini menegaskan bahwa kesiapan finansial sebuah organisasi untuk membeli teknologi tidak menjadi jaminan kesuksesan adopsi jika tidak dibarengi dengan penyusunan prosedur kerja digital (SOP) yang jelas di tingkat operasional. Secara praktis, pemilik kafe direkomendasikan untuk segera merekayasa ulang alur kerja bisnis mereka melalui aktivasi fitur QR Order, mengganti perangkat printer dapur dengan sistem kabel LAN, serta membiasakan pencatatan keuangan internal yang terpusat di dalam satu aplikasi POS.

DAFTAR PUSTAKA

Alter, S. (2014). Theory of workarounds. *Communications of the Association for Information Systems*, *34*(1), 1041–1066. https://doi.org/10.17705/1CAIS.03455

Bano, M., Zowghi, D., & da Silva, F. S. (2017). The impacts of user participation and involvement on system success: A systematic mapping study. *Information and Software Technology*, 80, 159–179. https://doi.org/10.1016/j.infsof.2016.08.008

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Fatta, H. A. (2007). *Analisis dan perancangan sistem informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan dan organisasi modern*. Andi Offset.

Hartono, J. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi Offset.

Hayati, E. S. (2026). Analisis strategi manajemen operasional terhadap kepuasan pelanggan Resto Bumi Semboja Kota Bogor. *Jurnal Media Teknologi, 12*(2), 341-354. https://doi.org/10.25157/jmt.v12i2.5881

Indrajit, R. E. (2011). *Manajemen sistem informasi dan teknologi informasi*. Elex Media Komputindo.

Jasperson, J. S., Carter, P. E., & Zmud, R. W. (2005). A comprehensive conceptualization of post-adoption behaviors associated with information technology enabled work systems. *MIS Quarterly, 29*(3), 525–557. https://doi.org/10.2307/25148694

Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi.

Kadir, A. (2014). *Pengenalan sistem informasi (ed. revisi)*. Andi Offset.

Kasir Pintar. (2023). *Pesan mandiri di restoran dengan QR order (food menu) dari Kasir Pintar*. https://kasirpintar.co.id/solusi/category/Point-of-Sales

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (ed. revisi)*. Remaja Rosdakarya.

Perdana, R. B., & Indriyanti, S. (2023). Prototype sistem terdistribusi pemesanan menu makanan di restoran berbasis QR code. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Bisnis (SENATIB) 2023*, 452–461. https://ojs.udb.ac.id/Senatib/article/view/3136

Pratama, A. R., Wijaya, B. C., & Setiawan, H. (2024). Hambatan transformasi digital dan adopsi awal teknologi pada usaha kecil konvensional di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Teknologi Terintegrasi*, *7*(1), 89–102. https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i1.32114

Puspawati, J. A. (2025). Adopsi mobile payment di era transformasi digital: Pada generasi Z. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, *9*(1), 112–125. https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/16802/72 40

Rahardjo, M. (2017). *Studi kasus dalam penelitian kualitatif: Konsep dan prosedurnya*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Rahayu, R., & Day, J. (2015). Determinants of e-commerce adoption by SMEs in developing countries: Evidence from Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 142–150. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.123

Samsung Business Indonesia. (2024). *Transisi pembayaran cashless (non-tunai): Solusi kembangkan bisnis di era digital*. https://www.samsung.com/id/business/insight s/adopsi-cashless-tren-pembayaran-digital-bisnis/

Seftiandri, F. N. (2025). *Pengguna internet Indonesia tembus 221 juta pada 2024, Gen Z mendominasi. GoodStats Data*. https://data.goodstats.id/statistic/pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-pada-2024-gen-z-mendominasi-6Mdc3

Setiawan, B., & Rahmawati, D. (2022). Faktor pendorong adopsi aplikasi kasir digital pada pelaku usaha mikro sektor kuliner. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, *19*(2), 143–156. https://doi.org/10.9744/jmk.19.2.143-156

Shneiderman, B. (2016). *Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction (6th ed.)*. Pearson.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutabri, I. (2012). *Analisis sistem informasi*. Andi Offset.

Tambunan, T. (2013). *Usaha mikro kecil dan menengah di Indonesia: Isu-isu penting*. Ghalia Indonesia.

Wicaksono, B. P. (2020). *Pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman usaha dan informasi akuntansi terhadap keberhasilan usaha pelaku UMKM di Kecamatan Mejayan Kabupaten Madiun* (Skripsi sarjana, Universitas Muhammadiyah Ponorogo). E-Prints UMPO. https://eprints.umpo.ac.id/6580/