

ANALISA KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN PEMBAYARAN QRIS DI PIZZA HUT

Dewi Oktaviani Ningtiyas¹, Oktaviani Astridtia², Nindya Kartika Kusmayati³
dewioktavia232@gmail.com¹, astridtia11@gmail.com², nindya291211@gmail.com³
STIE Mahardhika Surabaya

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir ini, penggunaan system pembayaran digital meningkat pesat. System pembayaran digital ini merupakan transaksi keuangan yang dapat dilakukan dengan mudah dan praktis tanpa harus mengeluarkan uang tunai serta mempercepat waktu saat bertransaksi. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar kode QR Nasional yang digunakan sebagai pembayaran kode QR di Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019. Menggunakan QRIS konsumen dapat dengan mudah melakukan pembayaran ke berbagai platform keuangan digital seperti Link Aja, OVO, Dana, Shopee pay, Gopay, dan platform keuangan lainnya lebih efisien dengan menggunakan stau e-wallet. Metode penelitian yang digunakan guna menyelesaikan artikel ini adalah kualitatif dengan menggunakan data-data dari jurnal terdahulu. Populasi dalam penelitian ini ialah konsumen Pizza Hut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen di Pizza Hut lebih nyaman menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan lebih cepat dalam bertansaksi.

Kata kunci: QRIS, E-Wallet, Pembayaran Digital.

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, sistem pembayaran digital telah menjadi suatu kebutuhan yang tak terhindarkan dalam kehidupan sehari-hari, memengaruhi segala aspek dari aktivitas transaksi kita, termasuk di sektor usaha makanan dan minuman seperti restoran cepat saji. Perkembangan ini tidak hanya mengubah cara kita bertransaksi secara mendasar, tetapi juga menghadirkan transformasi menyeluruh dalam ekosistem bisnis, mulai dari cara pelanggan memesan dan membayar hingga bagaimana para pemilik usaha mengelola dan menganalisis data transaksi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Munculnya uang digital (*Digital Money*) menjadikan proses transaksi semakin cepat, mudah, efektif dan efisien (Danuri, 2019).

Salah satu contohnya adalah restoran cepat saji, penerapan sistem pembayaran digital telah menghadirkan kemudahan yang luar biasa bagi pelanggan, memungkinkan mereka untuk memesan makanan melalui aplikasi seluler atau platform daring, serta membayar secara instan tanpa harus membawa uang tunai. Metode pembayaran online atau digital wallet adalah suatu layanan elektronik yang berfungsi untuk instrumen pembayaran atau alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan juga uang elektronik (Fadhilah et al., 2021). Lebih dari sekadar efisiensi, penggunaan pembayaran digital juga memungkinkan para pelanggan untuk mengakses program loyalitas dan promosi khusus yang disesuaikan dengan preferensi mereka, meningkatkan keterlibatan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis. Sementara itu, bagi pemilik restoran cepat saji, sistem pembayaran digital membuka pintu bagi analisis data yang mendalam tentang pola pembelian pelanggan, memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi tren pasar, mengoptimalkan persediaan, dan mengembangkan strategi pemasaran yang lebih terarah.

Dengan adanya digitalisasi ini, pembayaran digital bukan hanya menjadi alat transaksi semata, tetapi juga menjadi katalisator untuk inovasi dan pertumbuhan dalam industri makanan dan minuman. Transformasi ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang lebih efisien dan nyaman bagi pelanggan, tetapi juga memungkinkan para pemilik bisnis untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan daya saing mereka dalam pasar yang semakin terhubung dan dinamis. Kemajuan teknologi dalam system pembayaran menggeser peranan uang tunai (currency) sebagai alat pembayaran kedalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Tarantang et al., 2019).

Pembayaran digital telah menjadi fenomena yang merambah ke berbagai aspek kehidupan kita, mengubah cara kita melakukan transaksi finansial secara mendasar. Hal ini mencakup penggunaan teknologi elektronik untuk mentransfer uang, mengelola pembayaran, dan melakukan transaksi tanpa perlu menggunakan uang tunai fisik. Dengan berkembangnya digitalisasi, konsep ini semakin mengakar dalam budaya transaksi global, membuka pintu bagi berbagai inovasi dan kemudahan yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Pada dasarnya, digitalisasi adalah tentang mengubah segala sesuatu menjadi format digital, termasuk proses, informasi, dan bahkan barang. Dalam suatu pembayaran, digitalisasi tidak hanya berarti menggantikan uang kertas dan koin dengan kode-kode elektronik, tetapi juga melibatkan transformasi seluruh proses pembayaran dari mulai inisiasi transaksi hingga penyelesaian, menjadi proses yang sepenuhnya berbasis digital. Terjaminnya kelancaran sistem pembayaran menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditawar lagi di era kian pesatnya perkembangan teknologi digital saat ini terutama dengan hadirnya teknologi finansial (financial technology/fintech) (Atmaja & Paulus, 2022).

Sehingga, pembayaran digital bukan hanya sekedar tentang menggunakan aplikasi seluler atau kartu kredit untuk membayar tagihan, tetapi juga tentang mengadopsi paradigma baru dalam bertransaksi, yang melibatkan integrasi teknologi informasi dalam setiap aspek proses keuangan kita. Oleh karena itu, pembayaran digital dan digitalisasi bukan hanya membawa perubahan dalam cara kita bertransaksi, tetapi juga dalam cara kita memahami dan berinteraksi dengan konsep keuangan secara keseluruhan.

Pembayaran digital, sebagai bagian integral dari transformasi digital yang terus berkembang, membawa sejumlah fungsi penting yang mendefinisikan cara kita berinteraksi dengan uang dan transaksi keuangan. Pertama, kemudahan adalah salah satu fitur utama pembayaran digital yang sangat dihargai. Dengan menggunakan metode pembayaran digital, konsumen dapat melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai secara fisik, sehingga mengurangi risiko kehilangan dan mempermudah proses pembayaran, terutama dalam situasi di mana membawa uang tunai tidak praktis atau aman.

Selain itu, kecepatan adalah aspek lain yang membedakan pembayaran digital dari metode tradisional. Transaksi digital dapat dilakukan dalam hitungan detik, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran, baik bagi pelanggan maupun pedagang. Ini mempercepat aliran kas dan memungkinkan bisnis untuk memproses volume transaksi yang lebih besar dengan lebih efisien. Kemajuan teknologi ini mendukung program less cash society yang dicanangkan oleh pemerintah dan merupakan bagian dari persiapan masyarakat Indonesia dalam menghadapi persaingan global terutama Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) (Fernando & Krisnadi, 2020).

Aksesibilitas juga menjadi hal yang penting dalam pembayaran digital. Dengan adopsi teknologi, berbagai metode pembayaran dapat diakses secara lebih luas, bahkan bagi mereka yang tidak memiliki akun bank. Hal ini memberikan kesempatan bagi lebih banyak orang untuk terlibat dalam ekosistem keuangan secara lebih inklusif, membuka pintu bagi kemajuan finansial yang lebih besar. Tujuan dari pembayaran digital, di sisi lain, bukan

hanya tentang kemudahan dan kecepatan semata. Salah satu tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam proses keuangan secara keseluruhan. Dengan mengadopsi pembayaran digital, bisnis dapat mengurangi biaya administrasi, mempercepat aliran kas, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Pembayaran digital menawarkan sejumlah kelebihan yang membuatnya menjadi pilihan yang menarik bagi banyak orang dalam melakukan transaksi keuangan. Pertama-tama, kemudahan dan kecepatan adalah aspek yang sangat diapresiasi dari pembayaran digital. Dengan menggunakan platform digital, seperti aplikasi seluler atau layanan perbankan online, transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, tanpa perlu mengeluarkan uang tunai atau mengisi formulir manual yang memakan waktu. Keamanan juga menjadi salah satu keunggulan utama pembayaran digital.

Sistem pembayaran digital sering dilengkapi dengan lapisan keamanan yang kuat, seperti otentikasi dua faktor atau enkripsi data, yang membantu melindungi informasi sensitif pengguna dari akses yang tidak sah atau kebocoran data. Dengan begitu, pengguna merasa lebih percaya diri dalam melakukan transaksi online tanpa khawatir akan risiko keamanan yang tinggi. Selain itu, pembayaran digital juga meninggalkan jejak transaksi yang dapat diperiksa dan dilacak. Ini memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengawasi dan mengelola riwayat transaksi mereka, serta membantu dalam mendeteksi dan mencegah aktivitas yang mencurigakan atau penipuan.

Namun, seperti halnya dengan teknologi lainnya, pembayaran digital juga memiliki beberapa kekurangan. Salah satunya adalah ketergantungan pada teknologi. Kegagalan sistem atau gangguan teknis dapat terjadi, yang dapat menghambat kemampuan pengguna untuk melakukan transaksi atau mengakses dana mereka. Selain itu, ada juga potensi risiko keamanan terkait dengan pembayaran digital, seperti pencurian identitas, penipuan, atau serangan cyber yang dapat mengancam keamanan informasi pribadi dan keuangan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi pengguna untuk tetap waspada dan mengambil langkah-langkah perlindungan yang tepat saat menggunakan pembayaran digital untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul. Sistem pembayaran digital memiliki kelebihan dan kekurangan. Tetapi secara umum, kelebihan dari sistem pembayaran digital lebih besar daripada kekurangannya (Rufdiyanto et al., 2022).

Sebagai bagian dari upaya untuk mengadopsi digitalisasi dalam industri restoran, Pizza Hut telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan pengalaman pelanggan melalui penerapan teknologi pembayaran QRIS. QRIS, yang merupakan singkatan dari Quick Response Code Indonesian Standard, memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan pembayaran menggunakan berbagai platform keuangan digital, seperti e-wallet atau aplikasi perbankan digital. Studi kasus ini, yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisis jurnal-jurnal dan referensi terdahulu dalam bidang digitalisasi restoran, menyoroti bagaimana penerapan QRIS telah membawa perubahan positif dalam operasional dan layanan Pizza Hut.

Dengan mengadopsi pembayaran QRIS, Pizza Hut berhasil menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih nyaman dan cepat bagi pelanggannya. Pengguna tidak lagi perlu repot membawa uang tunai atau melakukan transaksi dengan kartu kredit, melainkan dapat melakukan pembayaran dengan mudah melalui pemindaian QR code menggunakan smartphone mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam proses pembayaran, tetapi juga memberikan kesan modern dan inovatif bagi pelanggan, meningkatkan citra merek Pizza Hut dalam industri yang semakin terhubung secara digital.

Selain itu, penerapan pembayaran QRIS juga memberikan manfaat tambahan bagi Pizza Hut dalam hal manajemen keuangan dan analisis data. Dengan menggunakan platform pembayaran digital, Pizza Hut dapat melacak dan menganalisis pola pembelian pelanggan,

mengidentifikasi tren produk yang populer, serta mengoptimalkan strategi pemasaran dan promosi. Hal ini memberikan wawasan berharga bagi Pizza Hut untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, meningkatkan penjualan, dan mencapai keunggulan kompetitif dalam industri yang semakin kompetitif. Sehingga, penerapan pembayaran QRIS dalam operasional Pizza Hut tidak hanya mencerminkan transformasi digital dalam industri restoran, tetapi juga menjadi contoh nyata bagaimana teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan menghasilkan nilai tambah bagi bisnis secara keseluruhan.

METODOLOGI

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan menganalisis kepuasan konsumen dalam menggunakan pembayaran QRIS di Pizza Hut. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang bagi pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang kompleks dan kontekstual, seperti preferensi, persepsi, dan pengalaman konsumen dalam menggunakan pembayaran digital. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi aspek-aspek yang mungkin terlewatkan dalam penelitian kuantitatif, seperti faktor psikologis dan sosial yang mempengaruhi perilaku konsumen. Mengingat kualitatif merupakan studi pemaknaan (interpretif) maka tergantung sungguh dari intuisi dan pemahaman yang berbeda-beda dari setiap individu (Firmansyah et al., 2021).

Analisis jurnal-jurnal dan referensi terdahulu dilakukan dengan cermat untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan. Langkah ini mencakup pencarian, seleksi, dan evaluasi kritis terhadap literatur terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan memeriksa berbagai sumber, termasuk jurnal ilmiah, buku, artikel, dan laporan penelitian, peneliti dapat memperoleh wawasan yang luas tentang konteks teoritis dan temuan empiris terkait dengan pembayaran digital, QRIS, dan kepuasan konsumen.

Data untuk penelitian ini diperoleh melalui analisis jurnal-jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti menggunakan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi jurnal-jurnal yang paling relevan dan berkualitas tinggi. Proses ini melibatkan pencarian menggunakan basis data akademik, salah satunya adalah Google Scholar, dengan menggunakan kata kunci yang sesuai dengan topik penelitian. Data yang dikumpulkan dari jurnal-jurnal yang relevan dianalisis secara sistematis. Langkah-langkah analisis data meliputi pembacaan, pengkodean, kategorisasi, dan sintesis informasi yang ditemukan. Teknik analisis kualitatif, seperti analisis isi atau analisis tematik, digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola, tema-tema, dan hubungan-hubungan antar data yang muncul dari jurnal-jurnal yang dianalisis.

Hasil analisis data diinterpretasikan dengan cermat untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan pembayaran QRIS di Pizza Hut. Peneliti mencari hubungan antara temuan-temuan dari literatur dengan konteks spesifik restoran Pizza Hut, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman konsumen dalam bertransaksi secara digital. Interpretasi data ini membentuk dasar bagi kesimpulan yang akan diambil dalam penelitian ini. Dengan menggunakan langkah-langkah metodologis ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana pembayaran QRIS memengaruhi kepuasan konsumen di lingkungan restoran cepat saji seperti Pizza Hut. Langkah-langkah tersebut akan dijelaskan secara rinci dalam bab-bab selanjutnya.

Penelitian ini juga memiliki batasan-batasan penelitian. Batasan penelitian ini meliputi keterbatasan akses terhadap data primer, keterbatasan waktu, dan fokus penelitian yang terbatas pada pengalaman konsumen di restoran Pizza Hut. Penelitian ini tidak akan

mencakup analisis komparatif antara restoran cepat saji lainnya atau mempertimbangkan aspek teknis dari implementasi sistem pembayaran QRIS di Pizza Hut. Selain itu, penelitian ini juga tidak akan mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang mungkin memengaruhi kepuasan konsumen, seperti tren ekonomi atau perubahan regulasi di industri makanan dan minuman. Dengan memahami batasan-batasan ini, penelitian ini akan tetap berfokus pada tujuan dan ruang lingkup yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis terhadap dampak penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai metode pembayaran digital terhadap operasional dan pengalaman pelanggan di restoran Pizza Hut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi QRIS oleh Pizza Hut telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap berbagai aspek bisnis UMKM. Penggunaan QRIS dalam sistem pembayaran Pizza Hut membawa dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan di restoran tersebut.

Dalam era modern yang semakin terhubung secara digital, QRIS memberikan solusi yang inovatif dan efisien bagi pelanggan dalam melakukan transaksi. Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Kee et al. (2022), digitalisasi pembayaran telah menjadi salah satu elemen penting dalam strategi pemasaran Pizza Hut. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga untuk memperluas jangkauan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Dengan mengadopsi QRIS, Pizza Hut menciptakan pengalaman pembayaran yang lebih modern, memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan cepat dan tanpa kesulitan. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih positif antara pelanggan dan merek, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat loyalitas terhadap restoran Pizza Hut secara keseluruhan. Sehingga, implementasi QRIS tidak hanya memberikan manfaat langsung dalam hal efisiensi pembayaran, tetapi juga menghasilkan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan, yang merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam industri layanan makanan dan minuman.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi QRIS di Pizza Hut tidak hanya memberikan kemudahan dalam pembayaran bagi pelanggan, tetapi juga membawa efisiensi operasional yang signifikan bagi restoran tersebut. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra & Thaliida (2024), QRIS telah terbukti mempercepat proses pembayaran di Pizza Hut. Dengan adanya QRIS, waktu yang sebelumnya diperlukan untuk proses pembayaran dapat diminimalkan secara signifikan, sehingga mengurangi antrian di kasir dan meningkatkan kecepatan layanan secara keseluruhan. Hal ini membuka peluang bagi Pizza Hut untuk mengalihkan sumber daya yang tadinya terkuras untuk proses administratif tersebut ke dalam aktivitas lain yang lebih produktif. Misalnya, staf dapat lebih fokus pada meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau pada aktivitas-aktivitas operasional lain yang membutuhkan perhatian lebih. Dengan begitu, QRIS tidak hanya memberikan manfaat langsung dalam hal efisiensi proses pembayaran, tetapi juga memberikan dampak positif yang lebih luas terhadap efisiensi operasional secara keseluruhan di Pizza Hut.

Selain itu, penggunaan QRIS di Pizza Hut tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga memberikan manfaat yang signifikan dalam pengelolaan keuangan restoran. Dengan mengadopsi sistem pembayaran digital, Pizza Hut dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Amri Amri (2020) menyoroti bahwa adopsi QRIS memungkinkan Pizza Hut untuk melacak dan menganalisis data transaksi secara lebih terperinci dan real-time. Hal ini memungkinkan

manajemen Pizza Hut untuk memahami pola pembelian pelanggan, mengidentifikasi tren produk yang populer, dan mengoptimalkan strategi pemasaran restoran. Dengan memiliki akses yang lebih baik terhadap data keuangan, Pizza Hut dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan berbasis data dalam hal manajemen inventaris, penentuan harga, dan alokasi sumber daya.

Pembahasan

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, industri makanan dan minuman telah mengalami transformasi yang signifikan, terutama dalam hal sistem pembayaran. Perkembangan teknologi telah membawa perubahan mendalam dalam cara pelanggan melakukan transaksi di restoran cepat saji. Penggunaan metode pembayaran digital, seperti pembayaran melalui aplikasi seluler atau platform daring, telah menjadi pilihan yang populer bagi konsumen yang ingin melakukan transaksi secara cepat dan mudah tanpa harus membawa uang tunai. Dampak digitalisasi ini tidak hanya terasa dalam proses pembayaran, tetapi juga dalam perubahan pola pembelian dan perilaku konsumen.

Konsumen cenderung lebih memilih restoran cepat saji yang menawarkan kemudahan dalam pembayaran digital, serta menyediakan layanan yang terintegrasi dengan aplikasi pembayaran atau e-wallet yang mereka gunakan sehari-hari. Hal ini menciptakan tuntutan bagi pemilik usaha untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan pembayaran yang sesuai dengan preferensi konsumen, sambil tetap memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan dalam transaksi. Oleh karena itu, digitalisasi telah mengubah paradigma transaksi dalam industri makanan dan minuman, mempengaruhi bagaimana bisnis beroperasi dan berinteraksi dengan konsumen mereka secara keseluruhan.

Menurut penelitian milik Amri (2020), menunjukkan bahwa digitalisasi memegang peranan krusial dalam menghadapi tantangan yang diakibatkan oleh pandemi COVID-19 terhadap UMKM di Indonesia. Dampak yang signifikan terhadap sektor makanan, minuman, serta industri kerajinan kayu dan rotan menjadi pendorong penting untuk mempercepat adaptasi terhadap era digital. Melalui data yang diolah oleh Pusat Penelitian Ekonomi Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (P2E LIPI), terlihat bahwa UMKM mikro, terutama di sektor makanan dan minuman, mengalami penurunan omzet yang mencapai 27%. Namun, kesempatan digitalisasi juga memberikan solusi yang signifikan dalam mengatasi tantangan ini. Digitalisasi memungkinkan UMKM untuk menjangkau pasar secara lebih luas, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperluas akses terhadap pelanggan. Selain itu, peran digitalisasi dalam transformasi pasar ritel juga menjadi kunci bagi UMKM untuk mempertahankan eksistensi dan daya saingnya di tengah perubahan pola belanja konsumen. Oleh karena itu, artikel ini memberikan gambaran bahwa digitalisasi bukan hanya menjadi opsi, tetapi merupakan kebutuhan mendesak bagi UMKM dalam menghadapi dinamika ekonomi yang terus berkembang.

Penerapan sistem pembayaran QRIS di Pizza Hut tidak hanya sekadar mengubah cara pembayaran di restoran tersebut, tetapi juga memainkan peran penting dalam transformasi lebih luas dalam industri makanan dan minuman. Dengan mengadopsi QRIS, Pizza Hut memberikan kemudahan yang luar biasa bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, menciptakan pengalaman yang lebih modern dan efisien. Pelanggan tidak hanya dapat membayar dengan cepat melalui pemindaian kode QR menggunakan smartphone mereka, tetapi juga mengurangi kerepotan membawa uang tunai atau kartu kredit fisik. Selain itu, adopsi QRIS di Pizza Hut juga mencerminkan komitmen mereka untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, dengan memanfaatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Ditinjau dari penelitian milik Kee et al. (2022), penelitian ini membahas tentang dampak pandemi COVID-19 terhadap industri makanan cepat saji, dengan fokus pada Pizza

Hut, serta upaya yang dilakukan oleh restoran tersebut dalam menghadapi tantangan tersebut melalui digitalisasi menggunakan QRIS. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana pandemi COVID-19 memengaruhi operasional Pizza Hut dan bagaimana penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital memainkan peran penting dalam memungkinkan Pizza Hut untuk tetap beroperasi dan beradaptasi dengan perubahan situasi pasar yang cepat. Dengan mengumpulkan data primer dan sekunder, artikel ini menggambarkan bahwa Pizza Hut berhasil mempertahankan operasinya dengan mengadopsi teknologi QRIS, yang memungkinkan transaksi pembayaran yang aman, cepat, dan efisien bagi pelanggan. Melalui digitalisasi ini, Pizza Hut dapat memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan pengalaman pelanggan, sambil tetap mematuhi protokol kesehatan yang diberlakukan selama pandemi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya digitalisasi, terutama penggunaan QRIS, dalam membantu industri makanan cepat saji seperti Pizza Hut untuk bertahan dan berkembang di tengah kondisi pasar yang tidak pasti dan berubah-ubah.

Selain itu, menurut penelitian milik Putra & Thaliida (2024), membahas tentang strategi pemasaran yang diterapkan oleh Pizza Hut Delivery, yaitu digitalisasi pembayaran pada Pizza Hut. Dalam upaya menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan gaya hidup praktis, termasuk kecenderungan mengonsumsi makanan cepat saji, Pizza Hut Delivery telah menerapkan strategi pemasaran yang efektif. Salah satu aspek strategi pemasaran yang dibahas adalah distribusi atau place, yang mencakup struktur organisasi dalam perusahaan dan sistem distribusi produknya di pasar. Distribusi atau place juga mencakup aspek layanan pembayaran yang ditawarkan kepada pelanggan. Artikel ini menyoroti beragam opsi pembayaran yang dapat dipilih oleh konsumen, termasuk menggunakan e-money. Hal ini menunjukkan bahwa Pizza Hut Delivery telah mengadopsi teknologi pembayaran digital sebagai bagian dari strategi pemasarannya. Melalui pembayaran dengan e-money, pelanggan dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran secara elektronik. Artikel ini memberikan gambaran tentang bagaimana Pizza Hut Delivery telah mengintegrasikan digitalisasi pembayaran ke dalam strategi pemasarannya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Manfaat bagi pelanggan tidak hanya terbatas pada kenyamanan semata. Dengan pembayaran QRIS, pelanggan juga merasakan efisiensi yang signifikan dalam proses transaksi. Mereka tidak lagi harus menunggu lama di kasir atau berurusan dengan pembayaran yang rumit. Sebaliknya, mereka dapat menyelesaikan pembayaran mereka dengan cepat dan mudah, memungkinkan mereka untuk fokus pada menikmati hidangan mereka di Pizza Hut tanpa gangguan. Selain itu, QRIS juga memberikan pelanggan pilihan yang lebih fleksibel dalam metode pembayaran, memungkinkan mereka untuk menggunakan e-wallet atau platform keuangan digital lainnya yang sesuai dengan preferensi mereka.

Namun, manfaat QRIS tidak hanya terbatas pada pelanggan. Bagi Pizza Hut sebagai perusahaan, penerapan QRIS membawa sejumlah manfaat yang signifikan. Salah satu manfaat utama adalah peningkatan manajemen keuangan. Dengan adopsi pembayaran digital, Pizza Hut dapat melacak dan menganalisis data transaksi dengan lebih efisien. Mereka dapat mengidentifikasi pola pembelian pelanggan, menganalisis tren produk yang populer, dan bahkan mengoptimalkan persediaan dan strategi harga berdasarkan data yang diperoleh. Ini tidak hanya membantu Pizza Hut untuk meningkatkan penjualan dan laba, tetapi juga memungkinkan mereka untuk lebih responsif terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan.

Selain itu, penggunaan QRIS juga membantu Pizza Hut meningkatkan efisiensi operasional mereka secara keseluruhan. Dengan proses pembayaran yang lebih cepat dan efisien, waktu yang sebelumnya dihabiskan di kasir dapat dialihkan ke aktivitas lain yang lebih produktif. Hal ini dapat mengurangi antrian di kasir, meningkatkan kecepatan layanan, dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dalam pencatatan pembayaran. Secara keseluruhan, penerapan QRIS di Pizza Hut bukan hanya sekadar mengubah cara pembayaran, tetapi juga memperkenalkan efisiensi baru dalam operasional mereka serta meningkatkan pengalaman pelanggan secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dalam sistem pembayaran Pizza Hut memberikan dampak yang signifikan, baik bagi operasional restoran maupun pengalaman pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa adopsi QRIS oleh Pizza Hut telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional, pengelolaan keuangan, dan pengalaman pelanggan di restoran tersebut.

Penggunaan QRIS membawa pengalaman yang lebih modern, cepat, dan efisien bagi pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran. Melalui proses pembayaran yang lebih mudah dan cepat, QRIS menciptakan hubungan yang lebih positif antara pelanggan dan merek, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat loyalitas terhadap Pizza Hut secara keseluruhan. Selain itu, implementasi QRIS juga membawa efisiensi operasional yang signifikan bagi Pizza Hut. Proses pembayaran yang lebih cepat dan efisien mengurangi antrian di kasir, meningkatkan kecepatan layanan, dan memungkinkan pengalihan sumber daya ke aktivitas lain yang lebih produktif.

Penggunaan QRIS juga membantu Pizza Hut dalam pengelolaan keuangan yang lebih baik. Dengan memiliki akses yang lebih baik terhadap data transaksi, Pizza Hut dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan berbasis data dalam hal manajemen inventaris, penentuan harga, dan alokasi sumber daya. Penggunaan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi bisnis, tetapi juga memperkuat posisi Pizza Hut di industri makanan dan minuman.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, A. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap UMKM di Indonesia. *Jurnal Brand*, 2(1), 123–130. https://www.academia.edu/42672824/Dampak_Covid-19_Terhadap_UMKM_di_Indonesia
- Atmaja, Y. S., & Paulus, D. H. (2022). Partisipasi Bank Indonesia Dalam Pengaturan Digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 271–286. <https://doi.org/10.14710/mmh.51.3.2022.271-286>
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam*, XV(II), 116–123.
- Fadhilah, J., Layyinna, C. A. A., Khatami, R., & Fitroh. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 2(2), 89–97. <https://doi.org/10.36596/jcse.v2i2.219>
- Fernando, R., & Krisnadi, I. (2020). Analisis Fungsi Pembayaran Digital Saat Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Magister Manajemen Telekomunikasi*, 1–15.
- Firmansyah, M., Masrun, & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>

- Kee, D. M. H., Nazri, N. F. binti M., Misbah, N. binti, Nazril, N. A. binti, Musa, N. H. binti, & Hamid, N. F. binti A. (2022). The Impact of COVID-19 on the Fast-Food Industry in Malaysia. *Journal of The Community Development in Asia (JCDA)*, 4(2), 44–57.
- Putra, D. S., & Thaliida. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Makanan Siap Saji Pizza Hut Delivery Basalica Hasan Kasim Kota Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 3(1).
- Rufdiyanto, Hakim, A., & Sukmawati, C. E. (2022). Inovasi Sistem Pembayaran Digital QRIS Pada UMKM Kedai Malamila Di Desa Kalijati. *Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(2), 8034–8038.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>