

PENGEMBANGAN PELAYANAN DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI PAYOBADA RESTAURANT

RINAL PUTRA UTAMA¹, INAYATUL HUSNA², WINA ASTY³

Perhotelan, Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Email: rinalputrautama@gmail.com¹, inayatulhusna135@gmail.com²,
astywina83@gmail.com³

Abstract: *This study aims to examine the influence of digital service development on service effectiveness at Payobada Restaurant. The background is grounded in the importance of digitalization in improving service quality in the culinary sector. A quantitative experimental method with an explanatory approach was used, distributing questionnaires to 25 respondents selected through simple random sampling. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, normality tests (Shapiro-Wilk), Spearman Rank correlation, and robust regression. The results show a positive and significant influence of digital services on service effectiveness, with a significance value of 0.040 (p less than 0.05), a correlation coefficient of 0.414, and a regression coefficient of 0.587. The study recommends that management continue to optimize digital systems as a strategy to improve customer satisfaction and operational efficiency.*

Keywords: *Digital Service, Service Effectiveness, Restaurant, Robust Regression, Spearman Correlation*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pengembangan pelayanan digital terhadap efektivitas pelayanan di Payobada Restaurant. Latar belakang penelitian dilandasi oleh pentingnya digitalisasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di sektor kuliner. Metode yang digunakan adalah kuantitatif eksperimen dengan pendekatan eksplanatori, dengan kuesioner yang dibagikan kepada 25 responden menggunakan teknik simple random sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas (Shapiro-Wilk), korelasi Spearman Rank, serta regresi robust. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan digital terhadap efektivitas pelayanan, dengan nilai signifikansi 0,040 (p kurang dari 0,05), koefisien korelasi 0,414, dan koefisien regresi 0,587. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi sistem digital sebagai strategi peningkatan kepuasan dan efisiensi pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan Digital, Efektivitas Pelayanan, Restoran, Regresi Robust, Korelasi Spearman

A. Pendahuluan

Sektor kuliner, khususnya restoran, mengalami perkembangan yang pesat seiring meningkatnya wisata kuliner di Indonesia. Restoran tidak hanya berfokus pada penyajian cita rasa, tetapi juga aspek visual dan pengalaman pelanggan. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, inovasi teknologi menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing usaha kuliner (Wardiyanta dkk., 2020).

Payobada Restaurant merupakan salah satu restoran di Sumatera Barat yang menawarkan konsep hidden gem dengan suasana taman yang asri dan pemandangan alam yang indah. Berlokasi di Jl. Raya Pekan Kamih Jorong Aur No.9, Kec. Tilatang Kamang, Kab. Agam, Sumatera Barat, restoran ini berdiri sejak Februari 2024 sebagai pengembangan dari usaha penginapan Rumah Pakan Kamih.

Berdasarkan data kunjungan, Payobada Restaurant mencatat rata-rata pengunjung yang cukup tinggi, yakni 644 reservasi (2.444 pengunjung) pada Januari 2025, 444 reservasi (1.605 pengunjung) pada Februari 2025, 329 reservasi (1.767 pengunjung) pada Maret 2025, dan 833 reservasi (3.259 pengunjung) pada April 2025. Kapasitas meja untuk 73 orang dengan hanya 3 orang waiter dan jam operasional 10 jam menunjukkan perlunya efisiensi pelayanan yang optimal.

Permasalahan utama yang dihadapi adalah penumpukan antrian saat tamu datang bersamaan, keterlambatan proses pemesanan, serta risiko kesalahan pencatatan pesanan secara

manual. Kondisi ini berdampak pada ketidakpuasan tamu dan mengurangi efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, peneliti menerapkan sistem pelayanan digital yang mencakup tiga komponen utama: (1) pelayanan reservasi berbasis aplikasi Chope, (2) menu digital berbasis QR code, dan (3) sistem pembayaran terintegrasi menggunakan aplikasi Majoo.

Digitalisasi pelayanan restoran dipilih karena kemampuannya dalam menyediakan pengumpulan data yang cepat, praktis, akurat, dan otomatis. Penerapan teknologi terintegrasi dalam sistem manajemen restoran memungkinkan pengelola untuk mengatur sumber daya secara optimal, mendukung ketepatan pemesanan, dan meningkatkan efisiensi penyajian menu kepada pelanggan (Brennen and Kreiss, 2016). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul "Pengembangan Pelayanan Digital untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Payobada Restaurant".

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengembangan pelayanan digital di Payobada Restaurant; dan (2) untuk mengetahui apakah pengembangan pelayanan digital dapat meningkatkan efektivitas pelayanan di Payobada Restaurant.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah terapan eksperimen dengan pendekatan kuantitatif eksplanatori. Penelitian dilaksanakan di Payobada Restaurant, Kab. Agam, Sumatera Barat pada bulan Maret-Juni 2025. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengembangan pelayanan digital (X), sedangkan variabel terikat adalah efektivitas pelayanan (Y).

Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Payobada Restaurant selama empat bulan terakhir (Januari-April 2025) dengan total 9.075 pengunjung. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 20%, menghasilkan 25 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling berdasarkan jumlah pengunjung tertinggi pada bulan April (3.259 orang).

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1-5 terdiri dari 24 butir pernyataan: 12 butir untuk variabel pelayanan digital dan 12 butir untuk variabel efektivitas pelayanan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung, dokumentasi, dan kuesioner.

Analisis data dilakukan melalui: (1) Uji Validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment ($r_{\text{tabel}} = 0,396$; $n=25$; tingkat signifikansi 5%); (2) Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha; (3) Uji Normalitas menggunakan Shapiro-Wilk; (4) Uji Korelasi Spearman Rank untuk mengukur hubungan antara variabel yang tidak berdistribusi normal; dan (5) Uji Regresi Robust dengan pendekatan Huber M-estimator. Seluruh analisis menggunakan SPSS versi 16.0.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil

Deskripsi Perusahaan

Payobada Restaurant didirikan pada tahun 2024 sebagai bagian dari Rumah PakanKamih Resort, berlokasi di Jl. Raya Pekan Kamih Jorong Aur No.9, Koto Tengah, Kec. Tilatang Kamang, Kab. Agam, Sumatera Barat. Restoran ini mengangkat konsep hidden gem dengan nuansa taman asri dan suasana pedesaan yang tenang. Sistem operasional mengharuskan pengunjung melakukan reservasi terlebih dahulu dengan membayar deposit Rp50.000/orang yang dapat ditukarkan dengan menu makanan.

Tabel 1. Data Kunjungan Tamu Payobada Restaurant 2025

Bulan	Jumlah Reservasi	Jumlah Pengunjung
Januari	644 reservasi	2.444 orang
Februari	444 reservasi	1.605 orang

Maret	329 reservasi	1.767 orang
April	833 reservasi	3.259 orang

Sumber: Arsip Payobada Restaurant, 2025

Implementasi Pelayanan Digital

Penelitian ini dibagi menjadi tiga tahap pelaksanaan. Pertama, tahap persiapan: peneliti merancang sistem pelayanan digital untuk Payobada Restaurant, meliputi pelayanan reservasi menggunakan aplikasi Chope, menu digital berbasis QR code, dan sistem kasir terintegrasi melalui aplikasi Majoo.

Aplikasi Chope memungkinkan tamu melakukan reservasi secara instan dengan memilih waktu, meja, dan menginput pesanan sebelum tiba di restoran. Menu digital berbasis QR code memungkinkan tamu melihat menu langsung dari smartphone masing-masing tanpa perlu menu fisik. Aplikasi Majoo sebagai sistem point of sale (POS) mengintegrasikan manajemen pesanan, pembayaran, stok, dan laporan bisnis secara otomatis.

Kedua, tahap pelaksanaan: sistem digital dijalankan selama 14 hari termasuk proses sosialisasi kepada seluruh staf. Terdapat dua alur pelayanan: (a) tamu dengan reservasi - melakukan reservasi via Chope, datang ke restoran, input menu di meja reservasi, diantar ke meja, makan, dan pembayaran di kasir; (b) tamu walk-in - langsung ke meja reservasi, staf membantu proses reservasi, menunggu atau waiting list jika penuh, diantar ke meja, dan pembayaran di kasir. Ketiga, tahap evaluasi dilakukan melalui kuesioner kepada 25 responden untuk mengukur pengaruh pelayanan digital terhadap efektivitas pelayanan.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 24 butir pernyataan menggunakan korelasi Pearson dengan $r_{\text{tabel}} = 0,396$ ($n=25$, tingkat signifikansi 5%). Hasil analisis menunjukkan 23 dari 24 item dinyatakan valid. Satu item (P12Y) dinyatakan tidak valid dengan nilai $r_{\text{hitung}} = 0,036$ dan signifikansi = 0,866, sehingga dieliminasi dari analisis selanjutnya. Item-item dengan nilai r_{hitung} tertinggi antara lain P1X ($r = 1,000$), P7X ($r = 0,769$), P5Y ($r = 0,547$), P6Y ($r = 0,681$), dan P10Y ($r = 0,627$), menunjukkan relevansi yang kuat dalam mengukur aspek pelayanan digital dan efektivitas pelayanan.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap 23 butir pernyataan yang valid menggunakan metode Cronbach Alpha menghasilkan nilai sebesar 0,945. Nilai ini jauh melampaui batas minimum 0,70 (Sugiyono, 2017), mengindikasikan tingkat konsistensi internal instrumen penelitian yang sangat tinggi. Hasil ini membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan layak dan terpercaya dalam mengukur variabel penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uraian	Hasil	Keterangan
Cronbach's Alpha	0,945	Reliabel (Sangat Baik)
Jumlah Item Pernyataan	23	Semua item digunakan dalam analisis

Sumber: Olahan Penulis di SPSS, 2025

Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas menggunakan uji Shapiro-Wilk (karena n kurang dari 50) menghasilkan nilai signifikansi variabel Pelayanan Digital (TOTAL_X) sebesar 0,017 dan variabel Efektivitas Pelayanan (TOTAL_Y) sebesar 0,000072. Kedua nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga kedua variabel tidak berdistribusi normal. Kondisi ini menjadi dasar pemilihan uji non-parametrik Spearman dan regresi robust dalam analisis hipotesis.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Shapiro-Wilk

Variabel	Statistik	df	Sig. (p-value)	Kesimpulan
Pelayanan Digital (X)	0,899	25	0,017	Tidak Normal
Efektivitas Pelayanan (Y)	0,769	25	0,000072	Tidak Normal

Sumber: Olahan Penulis di SPSS, 2025

Hasil Uji Korelasi Spearman Rank

Uji Korelasi Spearman digunakan untuk menganalisis hubungan antara pelayanan digital dan efektivitas pelayanan. Hasil uji menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,414 dengan nilai signifikansi 0,040 (p kurang dari 0,05). Nilai koefisien korelasi positif mengindikasikan hubungan searah antara kedua variabel, artinya peningkatan pelayanan digital berbanding lurus dengan peningkatan efektivitas pelayanan. Hubungan ini dinyatakan signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%.

Tabel 4. Hasil Uji Spearman Rank Correlation

	TOTAL_X	TOTAL_Y
TOTAL_X (Koef. Korelasi)	1,000	0,414*
TOTAL_Y (Koef. Korelasi)	0,414*	1,000
Sig. (2-tailed)	-	0,040
N	25	25

**Korelasi signifikan pada level 0,05 (2-tailed)*

Sumber: Olahan Penulis di SPSS, 2025

Hasil Uji Regresi Robust

Berdasarkan hasil uji normalitas, analisis regresi dilakukan menggunakan metode regresi robust dengan pendekatan Huber M-estimator. Hasil analisis menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,587 dengan nilai signifikansi 0,023 (p kurang dari 0,05), yang berarti H1 diterima dan H0 ditolak. Nilai R-squared sebesar 0,414 menunjukkan bahwa 41,4% variabilitas efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan digital, sedangkan 58,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Robust

Model	Koefisien	Std. Error	t	Sig. (p)
Konstanta (a)	25,317	10,645	2,378	0,026
Pelayanan Digital (b)	0,587	0,241	2,436	0,023

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan digital di Payobada Restaurant memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan. Implementasi sistem digital yang mencakup reservasi online melalui aplikasi Chope, menu digital berbasis QR code, dan sistem pembayaran terintegrasi melalui aplikasi Majoo terbukti mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan pesanan.

Sebelum penerapan pelayanan digital, proses pelayanan dilakukan secara manual, sehingga sering menimbulkan penumpukan antrian, lamanya waktu tunggu, dan kurangnya transparansi pembayaran. Setelah implementasi sistem digital selama 14 hari, pelanggan dapat memesan menu secara mandiri melalui QR code tanpa harus menunggu pelayan, mengurangi antrian dan mempercepat alur pelayanan. Integrasi pembayaran digital mempercepat proses transaksi sekaligus memberikan fleksibilitas pilihan kepada pelanggan.

Berdasarkan uji Korelasi Spearman, diperoleh nilai koefisien korelasi 0,414 dengan signifikansi 0,040 (p kurang dari 0,05), mengindikasikan adanya hubungan positif sedang yang signifikan. Selanjutnya, hasil analisis regresi robust menghasilkan koefisien regresi sebesar 0,587 ($p = 0,023$ kurang dari 0,05), yang berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan digital akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,587 satuan.

Temuan ini konsisten dengan teori service quality oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menekankan pentingnya responsiveness (kecepatan tanggapan) dan reliability (keandalan) dalam membangun kepuasan pelanggan. Digitalisasi layanan tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga menjadi faktor yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas dan efektivitas layanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Pratiwi (2023) yang menunjukkan pengaruh positif penggunaan kode QR dalam pemesanan menu terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai signifikan 0,002 kurang dari 0,05. Hal ini memperkuat argumen bahwa adaptasi teknologi digital dalam industri restoran merupakan strategi yang relevan dan efektif untuk menjawab kebutuhan konsumen yang semakin mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengembangan pelayanan digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Payobada Restaurant, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan digital terhadap efektivitas pelayanan. Hasil uji Korelasi Spearman menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,414 dengan signifikansi 0,040 (p kurang dari 0,05), sedangkan hasil analisis regresi robust menunjukkan koefisien sebesar 0,587 dengan signifikansi 0,023 (p kurang dari 0,05). Nilai R-squared sebesar 0,414 mengindikasikan bahwa 41,4% variabilitas efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh pengembangan pelayanan digital.

Implementasi sistem reservasi digital melalui aplikasi Chope, menu berbasis QR code, dan sistem pembayaran elektronik terintegrasi melalui aplikasi Majoo terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kenyamanan pelanggan, mengurangi waktu tunggu, serta meminimalkan kesalahan pencatatan pesanan. Dengan demikian, pengembangan pelayanan digital merupakan strategi efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan restoran di era persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat.

Penelitian ini merekomendasikan: (1) manajemen Payobada Restaurant untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem pelayanan digital; (2) pelatihan berkala bagi seluruh staf dalam mengoperasikan sistem digital secara optimal; (3) pembukaan saluran umpan balik pelanggan berbasis digital secara aktif; dan (4) penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan variabel dan jumlah responden guna memperkuat generalisasi hasil penelitian.

Daftar Pustaka

- Brennen, S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization and Digitization. In *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy* (pp. 1-11). Wiley.
- Dubey, R., & Srivastava, S. (2016). Impact of Service Quality on Customer Loyalty in Restaurant Industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 9(2), 1-8.
- Duman, T., Tarim, M., & Koc, E. (2020). Service Quality in Restaurant Business. *International Journal of Hospitality Management*, 45(2), 55-66.
- Giebelhausen, M., Robinson, S. G., Sirianni, N. J., & Brady, M. K. (2016). Touch Versus Tech: When Technology Functions as a Barrier or a Benefit to Service Encounters. *Journal of Marketing*, 80(4), 98-113.

- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Repair Services Sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250-269.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratiwi, L. S. (2023). *Pengaruh Penggunaan Kode QR Dalam Pemesanan Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Ichiban Sushi Mall Bintaro Xchange*. Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaatmaja, N. (2006). *Efektivitas dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wardiyanta, S., Ardyan, E., & Rahmawati, I. (2020). Strategi Pemasaran dalam Bisnis Kuliner. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 123-134.