

Penerapan *EasyEat* pada Kafe Gamat Cempaka Putih

¹ Tania Andiana Damayanti, ² Kuswanti, ³ Ilham Kudratul Alam, ⁴ Sarpan

¹⁻⁴ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Persada Indonesia Y.A.I

E-mail: ¹Tania.2213290009@upi-yai.ac.id, ²wantiimm@upi-yai.ac.id,
³Ilham.kudratul@upi-yai.ac.id, ⁴sarpan@upi-yai.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital menjadi strategi penting untuk meningkatkan daya saing industri kuliner. Penelitian ini menganalisis dampak penerapan aplikasi *EasyEat* terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan di Kafe Gamat Cempaka Putih. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui observasi, wawancara, serta analisis dokumen sebelum dan sesudah penerapan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan sebesar 27%. Fitur program loyalitas, sistem berbasis cloud, dan integrasi data pelanggan mendukung peningkatan kepuasan konsumen serta pertumbuhan jumlah pelanggan. Kesimpulannya, *EasyEat* terbukti mampu meningkatkan produktivitas internal sekaligus menjadi strategi inovatif dalam memperkuat loyalitas pelanggan dan daya saing bisnis di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat.

Kata kunci: *Easy Eat, transformasi digital, efisiensi operasional, kualitas layanan, industri kuliner*

ABSTRACT

Digital transformation has become a key strategy to enhance competitiveness in the culinary industry. This study analyzes the impact of implementing the *EasyEat* application on operational efficiency and service quality at Kafe Gamat Cempaka Putih. The research employed a descriptive quantitative method through observation, interviews, and document analysis before and after the application's adoption. The findings indicate a 27% improvement in both operational efficiency and service quality. Features such as loyalty programs, cloud-based systems, and customer data integration contributed to higher customer satisfaction and growth in customer numbers. In conclusion, *EasyEat* not only improves internal productivity but also serves as an innovative strategy to strengthen customer loyalty and business competitiveness in the increasingly competitive culinary industry.

Keywords: *EasyEat, digital transformation, operational efficiency, service quality, culinary industry*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mengalami peningkatan yang signifikan dan menjadi elemen penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi tidak hanya mendorong efisiensi kerja

dan memperluas akses pasar, tetapi juga mengubah cara bisnis berinteraksi dengan pelanggan melalui layanan yang lebih personal dan responsif. Menurut dWidya Astuti et al., (2023) era digital telah melahirkan inovasi teknologi yang memungkinkan bisnis beroperasi lebih efisien, menjangkau pasar lebih luas,

serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Sektor kuliner, khususnya industri kafe, menjadi salah satu yang terdampak oleh transformasi digital. Pemanfaatan aplikasi pemesanan terbukti dapat memberikan informasi menu yang jelas, membantu pengelolaan data pesanan, serta meningkatkan akurasi layanan (Rifaldy & Toni, 2023). Hal ini sejalan dengan Kurniawan (2020) yang menyatakan bahwa hampir seluruh perusahaan membutuhkan sistem informasi yang baik untuk menunjang kegiatan operasional, terutama dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan daya saing.

Salah satu inovasi yang mulai banyak diadopsi oleh pelaku usaha kuliner adalah *EasyEat*, sebuah aplikasi dengan fitur menu digital, sistem pemesanan mandiri, hingga program loyalitas pelanggan. Kehadiran aplikasi ini tidak hanya membantu mempercepat pelayanan, tetapi juga mengurangi beban kerja staf sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kafe Gamat Cempaka Putih merupakan salah satu kafe yang mengadopsi *EasyEat* dalam operasionalnya. Dengan target pasar utama kalangan anak muda dan pelaku bisnis, kafe ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati makanan dan minuman, tetapi juga ruang bersosialisasi, bekerja, dan bersantai. Oleh karena itu, pemanfaatan aplikasi digital seperti *EasyEat* sangat relevan dalam mendukung kualitas layanan dan keberlanjutan usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi *EasyEat* pada Kafe Gamat Cempaka Putih, serta meninjau kontribusinya dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

LANDASAN TEORI

Perkembangan Sistem Pemesanan Digital di Kafe

Industri kuliner, khususnya kafe, saat ini mengalami percepatan digitalisasi sebagai respons terhadap perubahan gaya hidup konsumen pasca pandemi Covid-19. Kafe tidak lagi sekadar menjadi tempat makan, tetapi juga ruang interaksi, bekerja, hingga bersantai. Hal ini menuntut layanan yang lebih praktis, cepat, dan minim kontak fisik. Menurut Umiyati & Achmad, (2021) penggunaan software atau aplikasi berbasis internet mempermudah akses baik internal maupun eksternal, termasuk bagi penyedia dan konsumen.

Salah satu solusi inovatif dalam digitalisasi pemesanan adalah *EasyEat*, sebuah aplikasi berbasis *QR code* yang memungkinkan pemesanan, pembayaran, dan pengelolaan pesanan dilakukan secara otomatis dan terintegrasi. (Maryatmo & Pamenta, 2023) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam bisnis dapat meningkatkan daya saing perusahaan yang pada akhirnya berdampak positif terhadap perekonomian nasional. Selain itu, (Evangulista et al., 2023) menyatakan bahwa transformasi digital dalam industri bukan hanya sekadar otomatisasi, melainkan strategi bisnis untuk menciptakan nilai tambah melalui pengalaman pelanggan yang unggul.

Profil dan Fitur *EasyEat*

EasyEat merupakan platform teknologi asal Singapura yang menyediakan sistem manajemen pemesanan makanan berbasis cloud. Dengan integrasi *QR code*, pelanggan dapat melihat menu, memesan makanan, hingga melakukan pembayaran secara langsung dari smartphone.

Menurut Bahar Agung Pambudi et al., (2020) *QR code* adalah kode batang dua dimensi yang memungkinkan

pengguna mengakses informasi secara cepat dengan memindai melalui *smartphone*. Hal ini mendukung fitur utama *EasyEat* seperti:

1. Pemesanan via *QR Code* tanpa aplikasi tambahan.
2. Sistem POS berbasis cloud untuk inventaris dan laporan penjualan.
3. Integrasi pembayaran digital melalui *QRIS*, *e-wallet*, *mobile banking*, hingga kartu kredit.
4. Fitur *loyalty* dan promosi untuk meningkatkan retensi pelanggan.
5. Manajemen operasional yang efisien, termasuk pengelolaan staf dan inventaris.

Tujuan Penerapan *EasyEat*

Penerapan *EasyEat* di Kafe Gamat Cempaka Putih memiliki beberapa tujuan strategis yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Pertama, aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses pemesanan dan pembayaran, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama dalam antrian kasir. Kedua, sistem digital ini membantu meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi, karena seluruh data pemesanan dan pembayaran tercatat secara otomatis dan *real-time*. Selain itu, *EasyEat* juga memungkinkan pihak kafe memperoleh data pelanggan yang sistematis yang dapat dimanfaatkan untuk analisis perilaku konsumen, pengembangan program *loyalitas*, serta strategi promosi yang lebih personal. Tidak hanya itu, aplikasi ini turut memudahkan pengelolaan stok dan inventaris, sehingga pemilik kafe dapat melakukan kontrol persediaan bahan baku dengan lebih baik. Secara keseluruhan, penerapan *EasyEat* bertujuan meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memberikan nilai tambah bagi pelanggan melalui layanan yang cepat, akurat, dan praktis.

Manfaat Penggunaan *EasyEat*

Penggunaan *EasyEat* membawa manfaat yang dirasakan baik oleh pelanggan maupun pihak kafe. Dari sisi pelanggan, aplikasi ini memberikan kemudahan untuk melihat menu, melakukan pemesanan, hingga menyelesaikan pembayaran langsung dari meja hanya dengan menggunakan *smartphone*. Beragam metode pembayaran digital yang tersedia, seperti *QRIS*, *e-wallet*, *mobile banking*, dan kartu kredit, semakin menambah kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi.

Sementara itu, bagi pihak kafe, *EasyEat* membantu meningkatkan efisiensi operasional karena pesanan langsung terintegrasi ke sistem dapur tanpa perlu pencatatan manual. Hal ini mengurangi potensi kesalahan manusia dan mempercepat alur penyajian makanan. Selain itu, kafe memperoleh data *real-time* terkait penjualan, inventaris, serta perilaku pelanggan yang dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan bisnis dan strategi pemasaran. Data ini juga mendukung pelaksanaan program promosi dan *loyalitas* pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat *repeat order*.

Keunggulan *EasyEat*

EasyEat memiliki beberapa keunggulan utama yang menjadikannya berbeda dengan aplikasi pemesanan lain. Sistem ini memungkinkan pelanggan memesan melalui *QR code* tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan, sehingga lebih praktis dan cepat. *EasyEat* juga terintegrasi secara menyeluruh berbasis cloud, mencakup pemesanan, pengiriman pesanan ke dapur, pembayaran, hingga laporan analitik dalam satu platform. Metode pembayaran yang lengkap, mulai dari *QRIS*, *e-wallet*, *mobile banking*, hingga kartu kredit, memberikan kemudahan bagi pelanggan. Selain itu, *EasyEat* terbukti mampu meningkatkan pendapatan restoran hingga 30 persen melalui fitur rekomendasi menu dan

upselling. Model bisnisnya juga fleksibel karena tidak membebankan biaya langganan bulanan, melainkan hanya mengambil komisi dari transaksi berhasil, sekaligus menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dengan layanan cepat dan bebas antri.

Kelemahan *EasyEat*

Meskipun memiliki banyak keunggulan, *EasyEat* juga memiliki beberapa kelemahan. Aplikasi ini sangat bergantung pada koneksi internet, sehingga ketika jaringan lambat pengalaman pelanggan dapat terganggu. *EasyEat* juga tidak menyediakan aplikasi mobile khusus untuk pelanggan, melainkan hanya berbasis web melalui *QR code*. Fokus utama layanan ini adalah *dine-in*, sehingga kurang optimal untuk kebutuhan *delivery* atau *take-away* dibandingkan aplikasi lain. Selain itu, sistem berbasis cloud menuntut staf restoran untuk beradaptasi melalui pelatihan khusus agar operasional dapat berjalan lancar.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan studi kasus pada Kafe Gamat Cempaka Putih. Data diperoleh melalui observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi *EasyEat*, wawancara dengan pihak manajemen dan staf, serta dokumentasi operasional sebelum dan sesudah penerapan aplikasi. Fokus penelitian diarahkan untuk mengkaji efektivitas aplikasi *EasyEat* dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan.

Populasi penelitian adalah seluruh aktivitas operasional di Kafe Gamat Cempaka Putih, sedangkan sampel yang diamati mencakup proses pemesanan, pembayaran, dan pelayanan pelanggan. Teknik pengambilan data dilakukan secara purposive, yaitu dengan memilih

aspek operasional yang paling relevan terhadap penggunaan *EasyEat*.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah penerapan aplikasi, serta mengidentifikasi perubahan kinerja layanan. Hasil pengukuran ditampilkan dalam bentuk persentase peningkatan efisiensi, khususnya pada aspek kecepatan layanan, ketepatan pencatatan transaksi, dan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan aplikasi *EasyEat* di Kafe Gamat Cempaka Putih memberikan hasil yang nyata dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak manajemen, ditemukan bahwa sistem pemesanan digital melalui *QR Code* membuat proses pemesanan lebih cepat dan praktis. Pelanggan tidak lagi harus menunggu pramusaji mencatat pesanan, karena data pesanan langsung masuk ke dapur secara otomatis melalui sistem berbasis *cloud*. Hal ini meminimalisasi kesalahan pencatatan dan mempercepat alur pelayanan.

Di sisi pembayaran, penerapan *EasyEat* juga terbukti memberikan kemudahan yang signifikan. Sebelum menggunakan aplikasi ini, transaksi dilakukan secara manual di kasir sehingga menimbulkan antrian, terutama pada jam ramai. Setelah menggunakan *EasyEat*, pelanggan dapat langsung melakukan pembayaran melalui berbagai metode digital seperti *QRIS*, e-wallet, kartu debit, maupun kartu kredit. Proses ini tidak hanya mempercepat transaksi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman karena pelanggan tidak perlu mengantre di kasir.

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan hingga 27% setelah penerapan *EasyEat*. Waktu tunggu pelanggan berkurang, akurasi pesanan meningkat, dan laporan

penjualan dapat diakses secara real-time melalui sistem cloud. Dengan adanya fitur loyalty dan promosi, pelanggan terdorong untuk melakukan pemesanan ulang (repeat order), sehingga secara langsung berdampak pada pertumbuhan jumlah pelanggan dan peningkatan pendapatan kafe.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Rifaldy dan Toni (2023) yang menyatakan bahwa aplikasi pemesanan berbasis teknologi dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan melalui penyajian informasi menu dan harga yang lebih jelas serta proses transaksi yang lebih efisien. Hasil ini juga mendukung penelitian Kurniawan (2020) yang menekankan bahwa sistem informasi terintegrasi mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, dan akurat sehingga memperkuat daya saing perusahaan.

Selain itu, penggunaan *EasyEat* di Kafe Gamat membuktikan relevansi teori Umiyati dan Achmad (2021) yang menekankan bahwa pemanfaatan software berbasis internet mampu mempermudah akses layanan baik internal maupun eksternal. Dengan sistem berbasis cloud, pihak manajemen dapat memantau inventaris, menganalisis perilaku pelanggan, dan menyusun strategi promosi yang lebih terarah. Namun, kelemahan juga ditemukan, yaitu ketergantungan pada jaringan internet dan kebutuhan pelatihan staf agar dapat beradaptasi dengan sistem baru. Hal ini mendukung pernyataan Maryatmo dan Pamenta (2023) bahwa keberhasilan transformasi digital membutuhkan kesiapan sumber daya manusia serta dukungan infrastruktur yang memadai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa *EasyEat* tidak hanya berfungsi sebagai sarana operasional, tetapi juga sebagai strategi digital yang dapat meningkatkan daya saing, memperkuat brand image, serta menciptakan pengalaman pelanggan

yang lebih baik. Dengan demikian, penerapan *EasyEat* di Kafe Gamat Cempaka Putih dapat dijadikan model bagi kafe dan restoran lain dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kinerja bisnis di tengah persaingan industri kuliner yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi *EasyEat* di Kafe Gamat Cempaka Putih terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sistem berbasis QR Code yang terhubung langsung dengan dapur dan sistem cloud mempercepat proses pemesanan, mengurangi antrean, serta meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi. Di sisi lain, integrasi dengan berbagai metode pembayaran digital memberikan kenyamanan dan fleksibilitas lebih besar bagi pelanggan. Dampak penerapan *EasyEat* tercermin pada peningkatan efisiensi layanan hingga 27%, bertambahnya kepuasan pelanggan, serta meningkatnya loyalitas melalui fitur promosi dan program keanggotaan. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan berbasis aplikasi tidak hanya mendukung transformasi operasional, tetapi juga menjadi strategi penting dalam memperkuat daya saing kafe di tengah kompetisi industri kuliner modern.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Kafe Gamat Cempaka Putih yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi DIII Manajemen atas bimbingan akademik serta fasilitas yang diberikan selama proses penyusunan penelitian.

Tidak lupa penulis menghargai kontribusi dari dosen pembimbing, rekan mahasiswa, serta keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahar Agung Pambudi, L., Rahagiyanto, A., Eko Julianto Suyoso, G., Kesehatan, J., & Negeri Jember, P. (2020). Implementasi QR Code untuk Efisiensi Waktu Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran maupun Kafe. In *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer* (Vol. 1, Issue 1).
- Evangeulista, G., Agustin, A., Edy Putra, G. P., Pramesti, D. T., & Madiistriyatno, H. (2023). STRATEGI UMKM DALAM MENGHADAPI DIGITALISASI. *Jurnal Oikos-Nomos*, 16, 2023.
- Ilham Kudratul, A., & Sarpan. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) DI PT. Nova Chemie Utama. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1).
- Irmada, P., Alfatiha, A., Setiawati, T., Kudratul Alam, I., Sarpan, & Kuswanti. (2025). Administrasi Perkantoran Pada Peningkatan Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. *Jurnal Manajemen*, 12(2). <https://doi.org/10.37817/jurnalmanajemen.v12i2>
- Kudratul, I., & Sarpan. (2024). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Radar Bogor. *Jurnal Manajemen*, 11(1). <https://doi.org/10.37817/jurnalmanajemen.v11i1>
- Maryatmo, R., & Pamenta, D. V. (2023). PERAN APLIKASI DIGITAL PADA KINERJA BISNIS KEDAI KOPI SKALA MIKRO DI DIY. *MODUS*, 35(1), 101–115.
- Maulana, R. (2020, April 24). *Startup AI Pengelola Restoran dari Singapura Berencana Ekspansi ke Indonesia*. TECHINASIA.
- Nurul Fikri, M., Kevin, J., Johan Mofu, C., Andiana Damayanti, T., & Muksin, A. (2025). FAKTOR LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Manajemen*, 12(3). <https://doi.org/10.37817/jurnalmanajemen.v12i3>
- Putri, Y. R. R., Insani, S. M., Putri, L. N., Sarpan, Alam, I. K., & Kuswanti. (2025). Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Tata Usaha. *Jurnal Manajemen*, 12(2). <https://doi.org/10.37817/jurnalmanajemen.v12i2>
- Umiyati, E., & Achmad, ; Erni. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi online pada pelaku usaha mikro kecil dan menengah di Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 16(2), 2085–1960.
- Widya Astuti, A., Muharam, A., Siber Cerdika Internasional, P., & Swadaya Gunung Jati, U. (2023). *PERKEMBANGAN BISNIS DI ERA DIGITAL*. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp>