

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

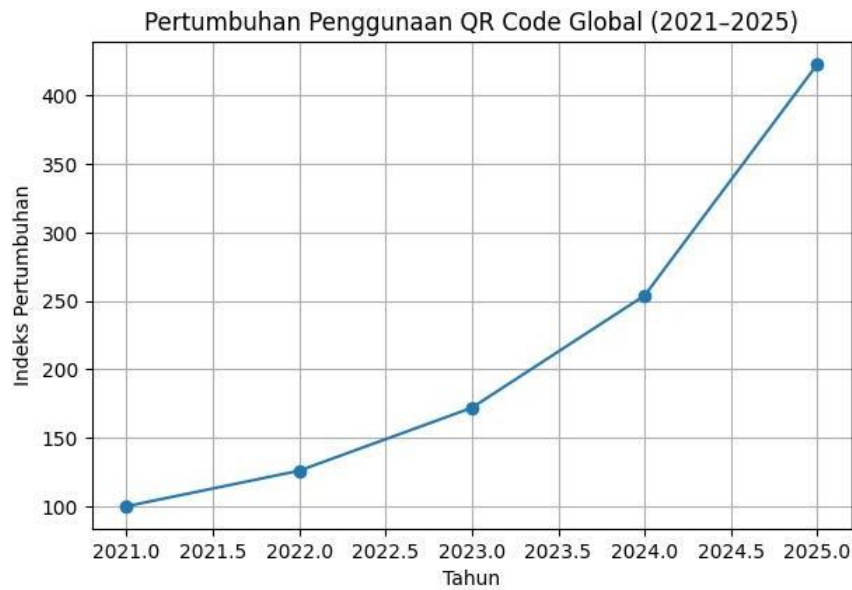
Perkembangan teknologi digital dari waktu ke waktu menunjukkan peningkatan yang sangat pesat, terutama pada pemanfaatan sistem informasi berbasis perangkat mobile serta interaksi digital dalam industri makanan dan minuman. Salah satu inovasi yang berkembang adalah penerapan Quick Response (QR) Code sebagai sarana akses menu digital atau *e-catalog* menu. Teknologi ini memungkinkan konsumen memperoleh informasi produk secara cepat melalui pemindaian, tanpa perlu kontak langsung, sekaligus mendukung efisiensi proses pemesanan. Sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerapan QR Code pada industri food and beverage mampu meningkatkan kecepatan layanan, efisiensi operasional, serta pengalaman pengguna dalam mengakses informasi menu digital. Penelitian oleh Tadu et al, (2025) mengungkapkan bahwa sistem pemesanan berbasis QR Code dapat meningkatkan efisiensi layanan restoran melalui pengurangan waktu tunggu serta peningkatan ketepatan dalam proses pemesanan.

Dalam perkembangan era digital saat ini, efektivitas penyajian informasi menjadi faktor penting dalam menunjang proses komunikasi serta pengambilan keputusan. Informasi yang disampaikan tidak hanya perlu tersedia, tetapi juga harus memiliki kualitas yang baik agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna.

Menurut Kurniawati, S., & Mursyidah, (2022), efektivitas sistem informasi tercermin dari kemampuannya dalam menghasilkan informasi yang akurat, relevan,

dan tepat waktu sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Sementara itu, Arifudin (2021) menyatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang ditunjukkan melalui kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas penyajian informasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem serta cara informasi tersebut disampaikan kepada pengguna.

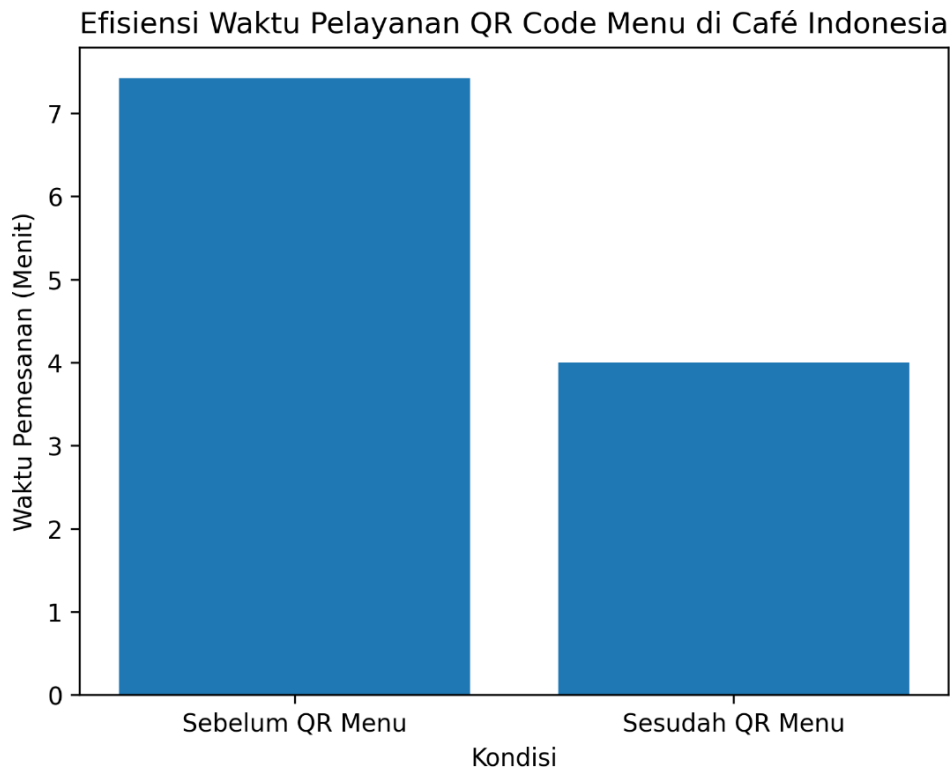
Perkembangan teknologi informasi yang semakin masif telah mendorong berbagai sektor usaha untuk bertransformasi secara digital, termasuk industri makanan dan minuman (*Food & Beverage*). Transformasi digital dalam industri ini tidak hanya terbatas pada aspek operasional, tetapi juga mencakup cara penyajian informasi kepada konsumen. Salah satu teknologi yang kini menjadi tulang punggung transformasi tersebut adalah *QR Code (Quick Response Code)*, yakni kode matriks dua dimensi yang mampu menyimpan berbagai jenis informasi dan dapat diakses secara instan hanya dengan memindai menggunakan kamera smartphone. Dalam konteks *e-catalog* menu makanan di kafe dan restoran, QR Code berperan sebagai antarmuka utama yang menghubungkan konsumen dengan informasi produk secara digital, memberikan pengalaman yang lebih cepat, efisien, dan interaktif dibandingkan menu konvensional berbasis cetak. Menurut Ansari (2024) Menemukan bahwa integrasi QR Code secara signifikan memengaruhi minat pembelian dan kemudahan pemesanan menu makanan dan minuman di restoran. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa System Quality dari QR Code khususnya aspek aksesibilitas dan kecepatan respons merupakan faktor kunci yang membedakan pengalaman konsumen dalam menggunakan *e-catalog* berbasis QR Code dengan menu konvensional.



Gambar 1.1
Pertumbuhan Pengguna QR Code Global (2021-2025)

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan Dynamic QR Creator (2025)

Penggunaan *QR Code* secara global mengalami peningkatan yang signifikan selama periode 2021–2025. Indeks penggunaan *QR Code* meningkat dari 100 pada tahun 2021 menjadi 423 pada tahun 2025. Peningkatan ini menunjukkan bahwa *QR Code* semakin banyak digunakan sebagai media akses informasi dan layanan digital karena dinilai praktis, cepat, dan mudah digunakan. Dalam industri makanan dan minuman, *QR Code* banyak dimanfaatkan untuk mengakses *e-catalog* menu secara digital. Namun, efektivitas penyajian informasi melalui *QR Code* tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi tersebut, tetapi juga oleh kualitas sistem *QR Code* dan kualitas informasi yang disajikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *QR Code System Quality* dan *Information Quality* terhadap Efektivitas Penyajian Informasi pada konsumen *e-catalog* menu Bagi Kopi.



Gambar 1.2
Efisiensi Waktu Pelayanan QR Code Menu di Café Indonesia

*Sumber : Data di olah peneliti berdasarkan Jurnal Teknologi
Informasi Dan Rekayasa Komputer (2025)*

Berdasarkan hasil penelitian implementasi sistem *QR Code* pada café dan restoran di Indonesia, terdapat perbedaan signifikan pada waktu pelayanan sebelum dan sesudah penggunaan sistem digital tersebut. Sebelum implementasi *QR Code* menu digital, rata-rata waktu pelayanan berada pada angka 7,42 menit, sedangkan setelah implementasi menurun menjadi 4,00 menit. Penurunan ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi layanan sebesar $\pm 46\%$. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) pada *QR Code* menu digital memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas penyajian informasi kepada konsumen, khususnya dalam konteks layanan café dan restoran di Indonesia.

Dalam pengembangan sistem informasi berbasis digital, *Information Quality* atau kualitas informasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu sistem dalam memberikan manfaat kepada penggunanya. Kualitas informasi merujuk pada tingkat di mana informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem memiliki karakteristik seperti akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, serta kemudahan untuk dipahami oleh pengguna. Dalam konteks *e-catalog* menu berbasis *QR Code* pada café, kualitas informasi menjadi aspek yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kemampuan konsumen dalam memahami informasi menu, harga, serta detail produk yang tersedia. Menemukan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor kuat kepuasan pengguna dalam sistem informasi berbasis digital, di mana informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami secara konsisten meningkatkan kepuasan dan intensitas penggunaan sistem Berikang et al., (2025)

Tabel 1. 1
Hasil Pra-Survei Terkait Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penyajian Informasi

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
QR Code System Quality	<i>System reliability</i>	4	2	6	10	7	101	3,48
	<i>Response time</i>	3	3	4	12	7	104	3,59
	<i>Accessibility</i>	4	1	7	8	9	104	3,59
	<i>Ease of Use</i>	3	1	6	10	9	108	3,72
	<i>Stability</i>	4	3	3	5	14	109	3,76
Skor Rata-Rata QR Code System Quality								3,63
Information Quality	<i>Accuracy</i>	4	0	5	10	10	109	3,76
	<i>Completeness</i>	4	5	3	11	6	97	3,34

	<i>Clarity</i>	3	1	6	10	9	108	3,72
	<i>Relevance</i>	4	1	5	11	8	105	3,62
Skor Rata-Rata <i>Information Quality</i>								3,61
<i>Efektivitas Penyajian Informasi</i>	<i>Media Richness</i>	4	0	7	8	10	107	3,69
	<i>Interactivity</i>	2	3	5	9	10	109	3,76
	<i>Utilitarian Value</i>	2	4	6	8	9	105	3,62
	<i>Hedonic Value</i>	5	2	4	7	11	104	3,59
Skor Rata-Rata Efektivitas Penyajian Informasi								3,67
Total = Nilai X Frekuensi								
Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30 Orang)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2026)

Berdasarkan hasil kuesioner pra-survei pada tabel tersebut, diketahui bahwa variabel *QR Code System Quality*, *Information Quality*, dan Efektivitas Penyajian Informasi memperoleh nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori cukup baik. Variabel *QR Code System Quality* memperoleh skor rata-rata sebesar 3,63, variabel *Information Quality* sebesar 3,61, dan variabel Efektivitas Penyajian Informasi sebesar 3,67. Walaupun ketiga variabel tersebut menunjukkan hasil yang cukup baik, masih terdapat beberapa dimensi yang memiliki nilai rata-rata lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar penggunaan *QR Code* menu digital pada café Bagi Kopi dapat berfungsi lebih optimal dalam mendukung penyajian informasi kepada konsumen.

Teknologi *QR Code* pada sistem menu digital di industri food and beverage telah mengalami peningkatan adopsi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama sejak masa pandemi COVID-19. *QR Code* digunakan sebagai

media penyajian menu digital yang memungkinkan konsumen mengakses informasi produk secara cepat, praktis, dan tanpa kontak fisik. Lebih lanjut Menurut Pambudi et al., (2020) menemukan bahwa teknologi *QR Code* dalam sistem pemesanan makanan dan minuman mampu meningkatkan efisiensi proses layanan, mempercepat transaksi, serta mengurangi kesalahan dalam pemesanan.

Tabel 1. 2
Hasil Pra-Survei *QR Code System Quality* pada bagi kopi

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
<i>QR Code System Quality</i>	<i>System Reliability</i>	4	2	6	10	7	101	3,48
	<i>Response Time</i>	3	3	4	12	7	104	3,59
	<i>Accessibility</i>	4	1	7	8	9	104	3,59
	<i>Ease of Use</i>	3	1	6	10	9	108	3,72
	<i>Stability</i>	4	3	3	5	14	109	3,76
Skor Rata-Rata <i>QR Code System Quality</i>								3,63

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel tersebut, variabel *QR Code System Quality* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,63, yang menunjukkan bahwa responden secara umum menilai penggunaan *QR Code* pada *e-catalog* menu berada pada kategori baik. Namun demikian, terdapat beberapa dimensi yang memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, seperti *System Reliability* dengan skor 3,48 dan *Response Time* dengan skor 3,59, sedangkan *Accessibility* juga memperoleh skor 3,59. Di sisi lain, *Ease of Use* mencatat skor sebesar 3,72, sementara *Stability* menjadi dimensi dengan nilai tertinggi yaitu 3,76. Secara keseluruhan, rendahnya nilai pada dimensi *System Reliability* dan *Response Time*

mengindikasikan bahwa aspek keandalan sistem serta kecepatan respons *QR Code* masih perlu ditingkatkan.

Faktor lain yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah *Information Quality*. *Information Quality* merupakan kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem yang mencakup aspek akurasi, relevansi, kelengkapan, kejelasan, serta kemudahan untuk dipahami oleh pengguna. Dalam konteks *e-catalog* menu berbasis QR Code pada cafe Bagi Kopi, *Information Quality* menjadi aspek penting karena konsumen sangat bergantung pada informasi yang ditampilkan untuk memahami menu, harga, serta detail produk sebelum melakukan keputusan pembelian. Selain itu, penelitian oleh Steuperaert et al.,(2024) menegaskan bahwa *Information Quality* merupakan komponen penting dalam sistem informasi modern yang harus dikelola secara baik karena berpengaruh terhadap performa sistem secara keseluruhan, khususnya dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Tabel 1. 3
Hasil Pra-Survei *Information Quality* pada bagi kopi

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
<i>Information Quality</i>	<i>Accuracy</i>	4	0	5	10	10	109	3,76
	<i>Completeness</i>	4	5	3	11	6	97	3,34
	<i>Clarity</i>	3	1	6	10	9	108	3,72
	<i>Relevance</i>	4	1	5	11	8	105	3,62
Skor Rata-Rata <i>Information Quality</i>								3,61

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel tersebut, variabel *Information Quality* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,61, yang menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kualitas informasi pada *e-catalog* menu QR Code berada pada kategori cukup baik. Namun demikian, terdapat beberapa dimensi yang memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, seperti *Completeness* yang hanya mencapai 3,34, sedangkan *Relevance* memperoleh skor 3,62, *Clarity* sebesar 3,72, dan *Accuracy* mencatat skor tertinggi yaitu 3,76. Secara keseluruhan, rendahnya nilai pada dimensi *Completeness* mengindikasikan bahwa tingkat kelengkapan informasi yang ditampilkan dalam *e-catalog* menu masih belum sepenuhnya optimal.

Selanjutnya, faktor yang menjadi masalah dalam keputusan pembelian yaitu efektivitas penyajian informasi. Efektivitas penyajian informasi berkaitan dengan sejauh mana informasi produk ditampilkan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh konsumen sehingga dapat memengaruhi persepsi dan keputusan pembelian konsumen. Penyajian informasi yang dirancang secara efektif dapat membantu konsumen memahami fitur, manfaat, serta kualitas produk secara lebih baik, serta memperkuat keyakinan mereka dalam mempertimbangkan pilihan produk ketika berbelanja. Penelitian terkini menunjukkan bahwa cara informasi produk disajikan baik dalam bentuk teks maupun kombinasi gambar dan teks berpengaruh positif terhadap niat beli konsumen, terutama ketika penyajiannya mempertimbangkan relevansi konten dan kebutuhan konsumen yang berbeda Fan, L., Wang, Y., & Mou, (2024)

Tabel 1. 4
Hasil Pra-Survei Efektivitas Penyajian Informasi pada bagi kopi

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Efektivitas Penyajian Informasi	<i>Media Richness</i>	4	0	7	8	10	107	3,69
	<i>Interactivity</i>	2	3	5	9	10	109	3,76
	<i>Utilitarian Value</i>	2	4	6	8	9	105	3,62
	<i>Hedonic Value</i>	5	2	4	7	11	194	3,59
Skor Rata-Rata Efektivitas Penyajian Informasi								3,67

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2025)

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.4, variabel Efektivitas Penyajian Informasi memperoleh skor rata-rata 3,67, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden menilai penyajian informasi dalam *e-catalog* cukup efektif. Beberapa dimensi memiliki skor lebih rendah dibandingkan yang lain, seperti *Hedonic Value* dengan skor 3,59 dan *Utilitarian Value* 3,62, sementara *Interactivity* mencatat skor tertinggi 3,76 dan *Media Richness* 3,69. Skor yang relatif lebih rendah pada dimensi Efisiensi Pemilihan Menu dan Akurasi Informasi mengindikasikan bahwa penyajian informasi masih dapat ditingkatkan, khususnya untuk mempermudah konsumen dalam memilih menu dan memperoleh informasi yang tepat.

Studi oleh Almaiah et al. (2022) juga menunjukkan bahwa *System Quality* dan *Information Quality* merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan sistem informasi digital, terutama pada layanan berbasis teknologi yang menuntut kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses informasi. Selain itu studi oleh Tangi et al., (2021) menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam suatu sistem informasi memiliki peran penting terhadap tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin baik kualitas data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan serta

efektivitas sistem dalam mendukung kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan adanya (*research gap*), baik dari segi konteks penelitian maupun integrasi variabel yang digunakan. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada sistem informasi secara umum seperti e-learning, e-commerce, dan layanan digital lainnya, sedangkan penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh *QR Code System Quality* dan *Information Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu berbasis *QR Code* di *industri café* masih sangat terbatas.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat seiring dengan berkembangnya digitalisasi pada industri *food and beverage*, di mana penggunaan *QR Code* sebagai media *e-catalog* menu menjadi salah satu inovasi dalam penyajian informasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana *QR Code System Quality* dan *Information Quality* berpengaruh terhadap efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi, sehingga dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan sistem informasi digital di sektor tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan penelitian, baik dari segi ketidakkonsistenan hasil, keterbatasan kajian pada metode *QR Code System Quality* dan *Information Quality*, maupun minimnya penelitian dalam konteks *e-catalog* menu. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut Pengaruh *QR Code System Quality* dan *Information Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH QR CODE SYSTEM QUALITY DAN INFORMATION QUALITY TERHADAP EFEKTIVITAS PENYAJIAN INFORMASI DI BAGI KOPI (STUDI PADA KONSUMEN E-CATALOG MENU).”**

1.2 Identifikasi Rumusan dan Masalah

Identifikasi dan perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk merumuskan serta menjelaskan permasalahan pokok yang menjadi fokus kajian, sehingga dapat mempermudah pelaksanaan penelitian dan analisis hasil penelitian. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi. Adapun faktor utama yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi *QR Code System Quality* dan *Information Quality*.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *QR Code System Quality* pada *e-catalog* menu Bagi Kopi masih memiliki keterbatasan pada aspek kecepatan respons (*response time*) sehingga akses informasi belum berjalan secara optimal.
2. *QR Code System Quality* belum sepenuhnya memenuhi aspek keandalan sistem (*system reliability*) sehingga penampilan menu digital belum selalu konsisten.
3. *Information Quality* pada *e-catalog* menu masih belum optimal terutama pada aspek kelengkapan informasi (*completeness*) yang belum menyajikan detail produk secara menyeluruh.
4. Informasi yang ditampilkan belum sepenuhnya mudah dipahami oleh konsumen sehingga mengurangi kejelasan dalam proses pemilihan menu.
5. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi belum tercapai secara maksimal karena dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang belum optimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *QR Code System Quality* pada *e-catalog* menu Bagi Kopi dalam aspek kecepatan respons dan keandalan system.
2. Bagaimana *Information Quality* pada *e-catalog* menu Bagi Kopi dalam aspek kelengkapan dan kejelasan informasi?
3. Bagaimana efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi?
4. Seberapa besar pengaruh *QR Code System Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi?
5. Seberapa besar pengaruh *Information Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian untuk:

1. Untuk menganalisis *QR Code System Quality* pada *e-catalog* menu Bagi Kopi.
2. Untuk menganalisis *Information Quality* pada *e-catalog* menu Bagi Kopi.
3. Untuk menganalisis efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi.
4. Untuk menguji pengaruh *QR Code System Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi.

5. Untuk menguji pengaruh *Information Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait penerapannya dalam dunia bisnis yang semakin berkembang.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen, khususnya pada bidang sistem informasi dan pemasaran digital, terutama terkait penerapan *QR Code System Quality* dan *Information Quality* dalam meningkatkan efektivitas penyajian informasi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas implementasi sistem informasi berbasis digital pada industri *food and beverage*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *QR Code System Quality* dan *Information Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengimplementasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam kondisi nyata, khususnya dalam analisis sistem informasi digital pada sektor *food and beverage*.
2. Bagi Cafe Kopi Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan dan perbaikan sistem *e-catalog* berbasis *QR Code*. Khususnya dalam meningkatkan kualitas sistem seperti kecepatan respons dan keandalan, serta meningkatkan kualitas informasi seperti kelengkapan dan kejelasan menu. Dengan demikian, penyajian informasi

dapat menjadi lebih cepat, stabil, informatif, dan mudah dipahami oleh konsumen sehingga mendukung peningkatan pengalaman pelanggan.

3. Bagi Industri Food dan Beverage Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku industri food and beverage dalam mengembangkan sistem penyajian informasi berbasis digital, khususnya penggunaan QR Code. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki peran penting dalam menciptakan efektivitas penyajian informasi yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.