



EFISIENSI SISTEM KOMUNIKASI MODERN DALAM KEGIATAN TRANSAKSI PADA BISNIS WARKOP BERKAH

Dian G Purba¹, Faisal A Siadari^{2*}, Tommi H Damanik³, Jhoni F Manurung⁴, Fadilah R M Siregar⁵

² Universitas Simalungun, email : faisalaviandisiadari20@gmail.com

Jln. Sisingamangaraja Barat, Bah Kapul, Kec. Siantar Sitalasari, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara

¹³⁴⁵ Universitas Simalungun

Jln. Sisingamangaraja Barat, Bah Kapul, Kec. Siantar Sitalasari, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara

* Korespondensi

ARTICLE INFO

Article history:

Received 21 Oktober 2024

Received in revised form 27 Oktober 2024

Accepted 21 Desember 2024

Available online 23 Desember 2024

ABSTRACT

This research aims to analyze the efficiency of modern communication systems in transaction activities at Warkop Berkah, a micro-enterprise that has adopted digital technology. The main focus of the research is the implementation of modern communication systems, such as cashless payments via digital wallets, QR codes, and Point-of-Sale (POS) applications, which aim to improve operational efficiency, customer experience, and business competitiveness. This research also identifies various challenges faced in implementing this technology, including the need for employee training, implementation costs, and adaptation by customers who are still accustomed to conventional systems. The research results show that modern communication systems have a significant impact in increasing operational efficiency at Warkop Berkah. Transaction processes become faster, the risk of calculation errors is reduced, and financial transparency increases. In addition, this technology provides a better customer experience by offering convenience, security and comfort, especially for the younger generation who are more familiar with technology. However, technology adoption also faces obstacles, such as dependence on stable internet connections, resistance from certain customers, and technical challenges in system maintenance. To overcome this challenge, the research recommends several strategies, including intensive training for employees, customer education, diversification of payment methods, and improving technological infrastructure. Real-time monitoring of transaction data is also proposed as a step to optimize operational performance and maximize customer experience. By implementing the right strategy, Warkop Berkah can utilize modern communication systems to support the sustainability and competitiveness of its business.

This research contributes to understanding the importance of digitalization in micro and small businesses (MSMEs) in facing the challenges of the digital era. In addition, this study provides practical insights for micro business owners who want to adopt modern technology to increase efficiency and business growth amidst increasingly fierce competition.

Keywords: *modern communication systems, digitalization of MSMEs, operational efficiency, cashless payment technology, customer experience, QR code, Point-of-Sale (POS) application, digital transformation, Warkop Berkah, technology implementation challenges.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efisiensi sistem komunikasi modern dalam kegiatan transaksi di Warkop Berkah, sebuah usaha mikro yang telah mengadopsi teknologi digital. Fokus utama penelitian adalah penerapan sistem komunikasi modern, seperti pembayaran cashless melalui dompet digital, QR code, dan aplikasi Point-of-Sale (POS), yang bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan daya saing bisnis. Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi tersebut, termasuk kebutuhan akan pelatihan karyawan, biaya implementasi, serta adaptasi pelanggan yang masih terbiasa dengan sistem konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem komunikasi modern memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional di Warkop Berkah. Proses transaksi menjadi lebih cepat, risiko kesalahan penghitungan berkurang, dan transparansi keuangan meningkat. Selain itu, teknologi ini memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dengan menawarkan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan, terutama bagi generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi. Namun, adopsi teknologi juga menghadapi kendala, seperti ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, resistensi dari pelanggan tertentu, dan tantangan teknis dalam pemeliharaan sistem. Untuk mengatasi tantangan ini, penelitian merekomendasikan beberapa strategi, antara lain pelatihan intensif bagi karyawan, edukasi pelanggan, diversifikasi metode pembayaran, dan perbaikan infrastruktur teknologi. Pemantauan data transaksi secara real-time juga diusulkan sebagai langkah untuk mengoptimalkan kinerja operasional dan memaksimalkan pengalaman pelanggan. Dengan implementasi strategi yang tepat, Warkop Berkah dapat memanfaatkan sistem komunikasi modern untuk mendukung keberlanjutan dan daya saing bisnisnya.

Kata Kunci: sistem komunikasi modern, digitalisasi UMKM, efisiensi operasional, teknologi pembayaran cashless, pengalaman pelanggan, QR code, aplikasi Point-of-Sale (POS), transformasi digital, Warkop Berkah, tantangan implementasi teknologi.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis. Salah satu perubahan yang menonjol adalah adopsi sistem komunikasi modern dalam kegiatan transaksi. Sistem ini, yang mencakup pembayaran tanpa uang tunai (cashless) melalui dompet digital, QR code, dan aplikasi berbasis Point of Sale (POS), menjadi solusi yang semakin populer di berbagai sektor usaha, termasuk usaha kecil seperti warung kopi (warkop).

Warkop Berkah, sebagai salah satu usaha mikro yang mengikuti tren modernisasi, telah mengadopsi sistem komunikasi modern dalam transaksi. Hal ini tidak hanya meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran, tetapi juga membuka peluang untuk menjangkau lebih banyak pelanggan, khususnya generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi. Sistem ini memungkinkan transaksi menjadi lebih cepat, mengurangi risiko kesalahan hitung, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Namun, penerapan sistem komunikasi modern pada bisnis skala kecil seperti Warkop Berkah tidak luput dari tantangan. Tantangan tersebut meliputi kebutuhan pelatihan karyawan, biaya implementasi teknologi, serta adaptasi pelanggan yang masih terbiasa dengan transaksi konvensional. Meski demikian, adopsi sistem ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi keuangan, dan daya saing bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efisiensi sistem komunikasi modern dalam kegiatan transaksi di Warkop Berkah. Fokus penelitian mencakup bagaimana sistem ini diterapkan, dampaknya terhadap operasional dan pengalaman pelanggan, serta tantangan yang dihadapi dalam proses adaptasi. Dengan memahami aspek-aspek tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pentingnya digitalisasi pada bisnis mikro.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami peran teknologi komunikasi modern dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan pada UMKM, khususnya Warkop Berkah. Adapun tahapan metodologi penelitian ini meliputi:

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan penerapan teknologi komunikasi modern dari sudut pandang pelaku usaha.

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Warkop Berkah yang berlokasi di kota Pematang Siantar. Warkop ini dipilih sebagai objek studi karena telah mulai mengadopsi teknologi komunikasi modern, seperti aplikasi Point-of-Sale (POS) dan metode pembayaran cashless.

2.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian meliputi pemilik Warkop Berkah, karyawan, dan pelanggan. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive sampling untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam.

2.4 Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara Mendalam: Dilakukan dengan pemilik dan karyawan Warkop Berkah untuk memahami penerapan teknologi komunikasi modern dan dampaknya terhadap efisiensi operasional.
- b. Observasi Partisipatif: Peneliti melakukan observasi langsung untuk mengamati interaksi antara karyawan dan pelanggan menggunakan teknologi seperti QR code atau POS.
- c. Dokumentasi: Mengumpulkan data dari catatan penjualan, laporan keuangan, atau dokumen lain yang relevan untuk mendukung hasil penelitian.

2.5 Metode Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yang melibatkan proses:

- a. Mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data.
- b. Mengategorikan informasi berdasarkan tema yang relevan, seperti efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan tantangan teknologi.
- c. Menyimpulkan temuan berdasarkan data yang terkumpul.

2.6 Validitas Data

Validitas data dijaga dengan triangulasi, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi.

2.7 Prosedur Penelitian

- a. Tahap awal: Identifikasi masalah, penentuan lokasi, dan subjek penelitian.
- b. Tahap pengumpulan data: Melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- c. Tahap analisis: Mengolah data yang diperoleh untuk menarik kesimpulan.
- d. Tahap penyusunan laporan: Menyusun hasil penelitian dalam bentuk laporan ilmiah.

Dengan metodologi ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai manfaat teknologi komunikasi modern bagi Warkop Berkah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Sistem Komunikasi Modern dalam Kegiatan Transaksi di Warkop Berkah

Warkop Berkah telah mengadopsi sistem komunikasi modern untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam kegiatan transaksinya. Penerapan ini dilakukan melalui beberapa langkah berikut:

3.1.1. Penggunaan Dompot Digital

- a. Pelanggan dapat membayar menggunakan berbagai platform dompet digital seperti OVO, GoPay, DANA, atau ShopeePay.
- b. Warkop Berkah menyediakan QR code statis di meja kasir untuk mempermudah transaksi. Pelanggan cukup memindai QR code untuk menyelesaikan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai.

3.1.2. Sistem Point-of-Sale (POS)

- a. Warkop Berkah menggunakan aplikasi kasir digital berbasis POS untuk mencatat pesanan dan pembayaran.
- b. Sistem ini mempermudah penghitungan transaksi, memberikan struk digital, dan mencatat data penjualan secara real-time.

3.1.3. Promosi Melalui Media Digital

- a. Selain transaksi, Warkop Berkah memanfaatkan aplikasi pesan instan (seperti WhatsApp atau Instagram) untuk menerima pre-order atau reservasi.
- b. Informasi pembayaran cashless juga disebarakan melalui media sosial untuk mendorong pelanggan menggunakan metode ini.

3.1.4. Pelatihan Karyawan

Karyawan Warkop dilatih untuk memahami cara menggunakan perangkat teknologi seperti aplikasi POS dan memandu pelanggan dalam melakukan pembayaran digital.

3.1.5. Integrasi dengan Promosi Cashback

Warkop Berkah bekerja sama dengan penyedia dompet digital untuk menawarkan cashback atau diskon bagi pelanggan yang melakukan pembayaran cashless, sehingga menarik lebih banyak pelanggan untuk menggunakan metode ini.

Keunggulan Penerapan

- a. Mempercepat proses transaksi, terutama pada jam sibuk.
- b. Mengurangi risiko kesalahan hitung dalam transaksi.
- c. Meningkatkan transparansi dalam laporan keuangan.

Namun, ada beberapa tantangan, seperti pelanggan yang tidak terbiasa dengan metode pembayaran digital atau masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil. Meski begitu, penerapan sistem komunikasi modern ini telah memberikan dampak positif secara keseluruhan pada efisiensi operasional Warkop Berkah.

3.2 Efisiensi Operasional Warkop Berkah dengan Sistem Komunikasi Modern

Penerapan sistem komunikasi modern di Warkop Berkah membawa sejumlah peningkatan efisiensi operasional, yang dapat dilihat dari berbagai aspek berikut:

3.2.1. Kecepatan Transaksi

- a. Pengurangan Waktu Tunggu: Dengan sistem cashless seperti QR code dan aplikasi POS, proses transaksi menjadi lebih cepat dibandingkan dengan metode konvensional (uang tunai).
- b. Peningkatan Layanan: Pelanggan tidak perlu menghitung uang atau menunggu kembalian, sehingga waktu per transaksi berkurang signifikan.

3.2.2. Akurasi Data Keuangan

- a. Penghapusan Kesalahan Manual: Sistem POS secara otomatis mencatat transaksi dan total pembayaran, sehingga mengurangi risiko kesalahan penghitungan.
- b. Laporan Real-Time: Data penjualan dapat langsung diakses secara digital, mempermudah pemilik dalam memantau kinerja bisnis.

3.2.3. Pengelolaan Stok yang Lebih Baik

Beberapa sistem POS dilengkapi dengan fitur manajemen stok yang otomatis memperbarui inventaris setiap kali pesanan masuk, membantu Warkop Berkah mengontrol ketersediaan barang.

3.2.4. Efisiensi Tenaga Kerja

- a. Pengurangan Beban Kasir: Dengan proses otomatisasi, kasir tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mencatat transaksi atau menghitung uang tunai, sehingga dapat fokus melayani pelanggan.
- b. Optimalisasi Waktu Karyawan: Karyawan dapat lebih banyak waktu untuk tugas-tugas lain, seperti menjaga kebersihan atau meningkatkan kualitas pelayanan.

3.2.5. Kemudahan Rekonsiliasi Keuangan

Semua transaksi tercatat secara digital, sehingga proses rekonsiliasi keuangan menjadi lebih cepat dan akurat tanpa memerlukan pencatatan manual.

Dampak Positif pada Operasional

- a. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Pelanggan mendapatkan pengalaman bertransaksi yang lebih praktis dan nyaman, terutama bagi generasi muda yang terbiasa menggunakan teknologi.
- b. Efisiensi Biaya Operasional: Dengan minimnya kesalahan dan pencatatan manual, Warkop Berkah dapat menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya dialokasikan untuk koreksi transaksi atau audit.
- c. Daya Saing yang Meningkat: Teknologi modern memberikan kesan profesional dan relevan, menarik lebih banyak pelanggan.

Sistem komunikasi modern sangat membantu Warkop Berkah dalam meningkatkan efisiensi operasional, mulai dari mempercepat transaksi hingga mempermudah pengelolaan keuangan. Meskipun terdapat beberapa tantangan teknis, seperti kebutuhan pelatihan karyawan dan koneksi internet stabil, manfaatnya jauh lebih besar dalam mendukung keberlanjutan dan daya saing bisnis.

3.3 Dampak Penggunaan Sistem Transaksi Cashless terhadap Pengalaman Pelanggan di Warkop Berkah

Penerapan sistem transaksi cashless di Warkop Berkah memberikan dampak yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan, baik dalam aspek positif maupun tantangan yang mungkin dihadapi. Berikut adalah rincian dampaknya:

3.3.1 Dampak Positif

a. Kemudahan dan Kepraktisan

- 1) Pelanggan tidak perlu membawa uang tunai, sehingga transaksi menjadi lebih mudah dan cepat.
- 2) Dengan QR code atau aplikasi pembayaran, proses pembayaran hanya memerlukan ponsel, yang menjadi solusi praktis, terutama bagi generasi muda.

b. Pengurangan Waktu Tunggu

- 1) Sistem transaksi cashless mempercepat proses pembayaran, terutama pada jam sibuk.
- 2) Pelanggan merasa lebih nyaman karena tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kembalian atau menyelesaikan pembayaran.

c. Keamanan Lebih Baik

- 1) Pelanggan tidak perlu khawatir kehilangan uang tunai karena semua transaksi dilakukan secara digital.
- 2) Data transaksi yang tercatat memberikan rasa aman dan transparansi, terutama jika terjadi kesalahan.

d. Daya Tarik Promosi

- 1) Penawaran cashback atau diskon dari penyedia dompet digital memberikan keuntungan tambahan bagi pelanggan.
- 2) Pelanggan cenderung lebih puas karena merasa mendapatkan nilai lebih dari transaksi mereka.

e. Pengalaman Modern dan Profesional

- 1) Penggunaan sistem cashless menciptakan kesan modern dan relevan, yang dapat meningkatkan citra Warkop Berkah di mata pelanggan.
- 2) Hal ini menarik pelanggan dari kalangan generasi muda yang terbiasa dengan teknologi digital.

3.3.2 Dampak Negatif atau Tantangan

a. Ketergantungan pada Teknologi

- 1) Jika terjadi gangguan pada koneksi internet atau sistem pembayaran, pelanggan dapat merasa frustrasi karena transaksi tidak dapat dilakukan.
- 2) Pelanggan yang tidak terbiasa dengan teknologi, seperti orang tua, mungkin merasa kesulitan menggunakan sistem ini.

b. Keterbatasan Penggunaan

Tidak semua pelanggan memiliki akses ke dompet digital atau aplikasi pembayaran. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan bagi pelanggan yang masih mengandalkan uang tunai.

c. Rasa Tidak Personal

Beberapa pelanggan mungkin merasa bahwa proses transaksi menjadi kurang personal karena interaksi dengan kasir lebih minim dibandingkan dengan transaksi manual.

Secara keseluruhan, penggunaan sistem transaksi cashless di Warkop Berkah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan, terutama dalam hal kepraktisan, keamanan, dan daya tarik promosi. Namun, untuk memaksimalkan manfaatnya, Warkop Berkah perlu mengatasi tantangan, seperti memastikan konektivitas yang stabil dan menyediakan alternatif bagi pelanggan yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital. Hal ini akan memastikan bahwa pengalaman pelanggan tetap optimal bagi semua kalangan.

3.4 Tantangan dalam Mengimplementasikan Sistem Komunikasi Modern di Warkop Berkah

Meskipun sistem komunikasi modern, seperti transaksi cashless dan aplikasi digital, menawarkan berbagai manfaat, Warkop Berkah menghadapi sejumlah tantangan dalam proses implementasinya. Berikut adalah beberapa tantangan yang dihadapi:

3.4.1. Ketergantungan pada Koneksi Internet

- a. Masalah: Sistem cashless dan aplikasi POS membutuhkan koneksi internet yang stabil. Ketika terjadi gangguan jaringan, transaksi dapat tertunda, menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan.
- b. Dampak: Pelanggan mungkin harus menunggu lebih lama atau terpaksa menggunakan metode pembayaran lain.

3.4.2. Kurangnya Literasi Digital di Kalangan Pelanggan

- a. Masalah: Tidak semua pelanggan terbiasa atau nyaman menggunakan teknologi pembayaran digital, terutama pelanggan dari kalangan usia lanjut atau yang kurang mengenal dompet digital.
- b. Dampak: Pelanggan tersebut mungkin merasa kesulitan atau bahkan menghindari menggunakan layanan Warkop Berkah.

3.4.3. Biaya Implementasi Teknologi

- a. Masalah: Sistem komunikasi modern, seperti mesin POS, aplikasi berlisensi, atau perangkat pembaca QR code, membutuhkan biaya awal yang tidak kecil.
- b. Dampak: Pemilik usaha kecil seperti Warkop Berkah harus berhati-hati dalam mengelola anggaran untuk memastikan pengeluaran ini tidak membebani operasional.

3.4.4. Pemeliharaan dan Pembaruan Teknologi

- a. Masalah: Teknologi memerlukan pemeliharaan rutin dan pembaruan untuk tetap optimal. Jika perangkat atau aplikasi rusak, proses perbaikan dapat memakan waktu dan biaya tambahan.
- b. Dampak: Proses operasional bisa terganggu, sehingga memengaruhi pengalaman pelanggan dan efektivitas bisnis.

3.4.5. Pelatihan Karyawan

- a. Masalah: Tidak semua karyawan memiliki keterampilan teknologi yang memadai, sehingga pelatihan menjadi kebutuhan.
- b. Dampak: Tanpa pelatihan yang cukup, karyawan mungkin kesulitan menggunakan sistem modern, yang bisa menyebabkan kesalahan atau memperlambat transaksi.

3.4.6. Ketergantungan pada Sistem Pihak Ketiga

- a. Masalah: Warkop Berkah bergantung pada platform pihak ketiga seperti dompet digital atau aplikasi POS. Jika layanan dari pihak ketiga ini mengalami gangguan atau perubahan kebijakan, Warkop Berkah mungkin harus menyesuaikan operasionalnya.
- b. Dampak: Hal ini dapat menciptakan ketidakpastian dalam jangka panjang.

3.4.7. Resistensi terhadap Perubahan

- a. Masalah: Baik pelanggan maupun karyawan mungkin menunjukkan resistensi terhadap perubahan dari sistem tradisional ke sistem modern, terutama jika dianggap terlalu rumit atau tidak diperlukan.
- b. Dampak: Proses adopsi teknologi menjadi lebih lambat, sehingga menghambat potensi peningkatan efisiensi.

Tantangan-tantangan ini menuntut Warkop Berkah untuk menerapkan strategi yang cermat, seperti:

- a. Menyediakan pelatihan bagi karyawan.
- b. Memastikan infrastruktur internet yang andal.
- c. Memberikan edukasi kepada pelanggan tentang kemudahan dan manfaat sistem cashless.

Dengan menghadapi dan mengatasi tantangan ini, Warkop Berkah dapat memaksimalkan manfaat dari sistem komunikasi modern untuk mendukung pertumbuhan bisnis.

3.5 Strategi untuk Mengoptimalkan Penggunaan Sistem Komunikasi Modern di Warkop Berkah

Untuk mengoptimalkan penggunaan sistem komunikasi modern, terutama dalam transaksi cashless, Warkop Berkah dapat menerapkan beberapa strategi yang akan meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan kelancaran penggunaan teknologi. Berikut adalah beberapa strategi yang bisa diterapkan:

3.5.1. Pelatihan dan Pendidikan Karyawan

- a. Strategi: Memberikan pelatihan rutin kepada karyawan mengenai cara menggunakan sistem POS, aplikasi pembayaran digital, dan pemecahan masalah terkait teknologi.
- b. Tujuan: Meningkatkan keterampilan karyawan dalam mengoperasikan sistem teknologi yang digunakan, sehingga transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa kesalahan.

3.5.2. Edukasi Pelanggan tentang Pembayaran Cashless

- a. Strategi: Mengedukasi pelanggan mengenai manfaat dan cara menggunakan sistem pembayaran digital di Warkop Berkah.
- b. Tujuan: Membantu pelanggan yang belum terbiasa dengan transaksi digital merasa lebih nyaman dan percaya diri saat menggunakan metode pembayaran ini.
- c. Inovasi:
 - 1) Menyediakan informasi di menu, papan pengumuman, atau media sosial tentang cara menggunakan QR code dan dompet digital.
 - 2) Memberikan diskon atau promosi khusus bagi pelanggan yang menggunakan pembayaran cashless sebagai insentif untuk mendorong adopsi.

3.5.3. Menjaga Koneksi Internet yang Stabil

- a. Strategi: Memastikan bahwa koneksi internet di Warkop Berkah selalu stabil dan cepat untuk mendukung sistem pembayaran digital yang tidak terganggu.
- b. Tujuan: Mengurangi potensi gangguan saat transaksi cashless yang dapat mengurangi kenyamanan pelanggan dan memperlambat proses operasional.
- c. Inovasi:
 - 1) Pilih penyedia layanan internet yang dapat menyediakan koneksi yang cepat dan stabil.
 - 2) Siapkan koneksi cadangan atau alat lain seperti modem jika terjadi gangguan pada koneksi utama.

3.5.4. Diversifikasi Pilihan Pembayaran

- a. Strategi: Menyediakan berbagai metode pembayaran digital (seperti OVO, GoPay, DANA, ShopeePay) dan memungkinkan pembayaran melalui aplikasi yang paling sering digunakan oleh pelanggan.
- b. Tujuan: Memberikan kenyamanan bagi pelanggan dengan memungkinkan mereka memilih metode pembayaran yang sesuai dengan preferensi mereka.
- c. Inovasi:
 - 1) Integrasikan berbagai platform dompet digital untuk memastikan kemudahan bagi semua pelanggan.

- 2) Informasikan kepada pelanggan mengenai pilihan metode pembayaran yang tersedia di Warkop Berkah.

3.5.5. Menyediakan Layanan Bantuan dan Dukungan Pelanggan

- a. Strategi: Menyediakan saluran dukungan pelanggan untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran menggunakan sistem digital.
- b. Tujuan: Memberikan solusi cepat bagi pelanggan yang kesulitan, sehingga mereka tetap merasa nyaman bertransaksi.
- c. Inovasi:
 - 1) Menyediakan nomor layanan pelanggan atau live chat melalui media sosial untuk membantu pelanggan secara langsung.
 - 2) Menyediakan petunjuk singkat atau panduan visual untuk membantu pelanggan yang baru pertama kali menggunakan metode pembayaran cashless.

3.5.6. Pemeliharaan dan Pembaruan Sistem Secara Rutin

- a. Strategi: Melakukan pemeliharaan dan pembaruan berkala terhadap perangkat dan aplikasi yang digunakan untuk transaksi, termasuk sistem POS dan platform pembayaran digital.
- b. Tujuan: Menjamin sistem tetap berfungsi dengan optimal dan menghindari masalah teknis yang bisa mengganggu transaksi.
- c. Inovasi:
 - 1) Jadwalkan pemeliharaan dan pembaruan rutin pada aplikasi POS dan perangkat pembayaran digital.
 - 2) Pastikan bahwa perangkat keras (seperti mesin pembaca QR dan perangkat POS) dalam kondisi baik dan diperiksa secara berkala.

3.5.7. Monitoring dan Analisis Data Transaksi

- a. Strategi: Memanfaatkan data transaksi yang tercatat dalam sistem POS untuk menganalisis pola pembelian pelanggan dan memperbaiki strategi bisnis.
- b. Tujuan: Mengoptimalkan operasional dan membuat keputusan bisnis yang lebih baik berdasarkan data transaksi.
- c. Inovasi:
 - 1) Gunakan sistem POS yang mampu menghasilkan laporan keuangan dan analisis data transaksi secara real-time.
 - 2) Evaluasi pola pembelian untuk mengetahui produk yang paling diminati, sehingga dapat diatur stoknya dengan lebih baik.

Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, Warkop Berkah dapat mengoptimalkan penggunaan sistem komunikasi modern dalam transaksi, meningkatkan efisiensi operasional, mempermudah pengalaman pelanggan, dan menjaga keberlanjutan serta pertumbuhan bisnis. Keberhasilan dalam mengatasi tantangan teknologi akan memperkuat posisi Warkop Berkah di pasar yang semakin digital.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengkaji penerapan sistem komunikasi modern dalam kegiatan transaksi di Warkop Berkah, dengan fokus pada penggunaan sistem cashless dan teknologi digital lainnya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan.

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan, beberapa kesimpulan utama dapat diambil: Penerapan Sistem Komunikasi Modern: Warkop Berkah telah berhasil mengadopsi sistem komunikasi modern, termasuk penggunaan dompet digital dan aplikasi POS, untuk menggantikan transaksi tunai. Hal ini mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran dan meningkatkan kecepatan transaksi. Sistem ini juga memberikan keuntungan bagi Warkop Berkah dalam hal pencatatan transaksi yang lebih akurat dan efisien. Efisiensi Operasional yang dicapai : Sistem komunikasi modern mampu meningkatkan efisiensi operasional di Warkop Berkah dengan mempercepat proses transaksi, mengurangi kesalahan penghitungan, serta mempermudah manajemen stok dan laporan keuangan. Karyawan dapat lebih fokus pada pelayanan pelanggan, sementara pemilik usaha dapat memantau kinerja bisnis secara real-time melalui sistem yang terintegrasi. Dampak Terhadap Pengalaman pelanggan : Penggunaan sistem pembayaran cashless memberikan pengalaman yang lebih nyaman, cepat, dan aman bagi pelanggan. Hal ini mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan transaksi. Selain itu, promosi berbasis digital, seperti cashback, menjadi daya tarik tambahan bagi pelanggan. Meskipun begitu, tantangan seperti ketergantungan pada

teknologi dan literasi digital masih perlu diatasi untuk memastikan seluruh pelanggan dapat menikmati manfaatnya. Tantangan yang dihadapi : Warkop Berkah menghadapi sejumlah tantangan dalam mengimplementasikan sistem komunikasi modern, termasuk ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, biaya implementasi teknologi, pelatihan karyawan, dan resistensi dari beberapa pelanggan yang belum terbiasa dengan sistem digital. Hal ini memerlukan solusi yang tepat agar teknologi dapat digunakan secara optimal tanpa mengganggu operasional. Strategi Pengoptimalkan sistem : Untuk mengoptimalkan penggunaan sistem komunikasi modern, Warkop Berkah perlu melaksanakan strategi seperti pelatihan karyawan secara berkala, edukasi pelanggan mengenai metode pembayaran cashless, memastikan koneksi internet yang stabil, dan menjaga pemeliharaan rutin terhadap perangkat dan aplikasi yang digunakan. Diversifikasi metode pembayaran dan pemantauan data transaksi juga akan membantu Warkop Berkah dalam membuat keputusan bisnis yang lebih tepat dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan mengatasi tantangan yang ada dan mengimplementasikan strategi yang tepat, Warkop Berkah dapat memaksimalkan potensi teknologi dalam meningkatkan efisiensi, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan mendukung pertumbuhan bisnis. Penggunaan sistem komunikasi modern bukan hanya sekedar inovasi teknologi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis di pasar yang semakin digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdurrahman, M., & Susanti, N. (2019). *Digitalisasi Usaha Mikro: Peluang dan Tantangan*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- [2] Budiman, A. (2021). *Sistem Komunikasi Modern untuk Bisnis*. Bandung: Pustaka Ekonomi Digital.
- [3] Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Laporan Transformasi Digital pada UMKM*. Diakses melalui [www.kominfo.go.id](<http://www.kominfo.go.id>).
- [4] Rangkuti, F. (2013). *Teknik Analisis SWOT dalam Perencanaan Strategis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [5] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Syafii, R. (2022). "Efisiensi dan Digitalisasi dalam Usaha Kecil Menengah." *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 14(2), 45-59.
- [7] Tidd, J., & Bessant, J. (2014). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market, and Organizational Change*. Hoboken: Wiley.
- [8] Wijaya, H. (2020). *Pengaruh Digitalisasi terhadap Efisiensi Operasional Bisnis Mikro*. Surabaya: Pustaka Ekonomi Baru.
- [9] Yuliani, N. (2018). *Transformasi Digital pada UMKM di Indonesia*. Jakarta: LIPI Press.
- [10] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.