

## ABSTRAK

### **Salma Labibah, 1218030184, (2026): Adaptasi Konsumen Terhadap Penggunaan Teknologi *Self Order* dan *Wireless Calling System* Dalam Transaksi Digital (Penelitian Pada Konsumen Restoran Mie Gacoan, Kota Bandung)**

Perkembangan teknologi digital dalam sektor pelayanan publik, khususnya pada industri kuliner, mendorong terjadinya perubahan dalam pola interaksi antara konsumen dan penyedia layanan. Penerapan *self order* dan *wireless calling system* di Restoran Mie Gacoan Kota Bandung merupakan salah satu bentuk inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun demikian, tidak seluruh konsumen dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan tersebut. Perbedaan tingkat pemahaman, pengalaman penggunaan teknologi, serta faktor usia menjadi tantangan dalam proses penerimaan inovasi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengetahuan konsumen terhadap penggunaan sistem *self order* dan *wireless calling system*, menganalisis proses adaptasi teknologi yang terjadi, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi konsumen dalam penggunaannya di Restoran Mie Gacoan Kota Bandung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan teknologi dalam konteks transaksi digital di sektor kuliner.

Penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan dari Everett M. Rogers sebagai landasan analisis. Teori ini menjelaskan proses penyebaran dan penerimaan inovasi melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, hingga konfirmasi. Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut digunakan untuk melihat bagaimana konsumen mengenal sistem, membentuk penilaian, mengambil keputusan untuk menggunakan, hingga akhirnya menerima atau menolak penggunaan teknologi tersebut dalam aktivitas transaksi di restoran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari konsumen serta pihak manajemen Restoran Mie Gacoan Kota Bandung. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen terhadap penerapan sistem *self order* dan *wireless calling system* cenderung positif. Proses adaptasi teknologi berlangsung bertahap, di mana konsumen usia dewasa awal 19-40 tahun termasuk mayoritas awal (*early majority*) yang lebih cepat memahami dan menggunakan sistem secara mandiri, sedangkan konsumen usia dewasa madya 41-60 tahun termasuk mayoritas akhir (*late majority*) yang membutuhkan waktu dan pendampingan. Kendala yang dialami konsumen usia dewasa madya 41-60 tahun meliputi keterbatasan pemahaman teknologi, kesalahan penggunaan sistem, serta gangguan teknis. Meskipun demikian, pihak manajemen tetap memberikan bantuan kepada konsumen yang mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem.

**Kata Kunci:** Adaptasi Teknologi, *Self Order*, Transaksi Digital