



## **PENGARUH PENGGUNAAN SELF-ORDERING KIOSK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI DI BINTARO, TANGERANG SELATAN**

**Editha Margareth Ekaputri Siregar, Felicia,**

**Ghita Devina Wibowo, Dylan Fahriansa Fadillah**

Manajemen, Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan kios pemesanan mandiri terhadap kepuasan kerja karyawan di sebuah restoran cepat saji di Bintaro, Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam terhadap Restaurant General Manager sebagai narasumber utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi kios mempermudah pekerjaan karyawan dan memungkinkan mereka berfokus pada pelayanan pelanggan tanpa mengalami peningkatan stres. Selain itu, pelatihan yang efektif memfasilitasi adaptasi cepat karyawan terhadap teknologi ini. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa kios pemesanan mandiri memberikan dampak positif pada efisiensi operasional dan kepuasan kerja karyawan, meskipun terdapat tantangan teknis seperti ketergantungan pada koneksi internet.

**Kata Kunci:** Kios pemesanan mandiri, kepuasan kerja karyawan, restoran cepat saji, teknologi informasi, efisiensi operasional.

### **PENDAHULUAN**

Industri makanan cepat saji terus bertransformasi dengan adanya adopsi teknologi layanan mandiri, seperti kios pemesanan layanan mandiri yang memungkinkan pelanggan memesan tanpa melibatkan secara

penuh kepada karyawan. Teknologi kios memberdayakan pengguna dalam melaksanakan pelayanan secara mandiri, meningkatkan pengalaman pengguna melalui antarmuka yang efektif, mendorong tingkat kepuasan melalui

---

\*Correspondence Address : margarethditha25@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v11i11.2024.4911-4918

© 2024UM-Tapsel Press

desain antarmuka yang efektif (Zhang, 2011).

Penerapan self-ordering kiosk secara tidak langsung mengubah cara interaksi antara karyawan dan pelanggan. Karyawan yang sebelumnya bertugas mencatat pesanan kini dialihkan ke peran yang lebih berfokus pada pelayanan pelanggan dan operasional lainnya, seperti membantu pelanggan yang kesulitan menggunakan teknologi atau memastikan pesanan yang dibuat melalui kiosk diproses dengan cepat dan akurat. Pergeseran peran ini menuntut karyawan untuk mengembangkan keterampilan baru, baik dalam penggunaan teknologi maupun dalam memberikan dukungan pelanggan secara lebih efektif.

Untuk mendukung peran baru ini, pelatihan yang cukup sangat diperlukan agar karyawan dapat mengoperasikan sistem dengan efisien dan merasakan manfaatnya secara langsung. Selain itu, teknologi ini juga dapat mengatasi kekurangan dalam dukungan manajerial dengan menyediakan bimbingan serta pengembangan karir yang tepat waktu, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan keterlibatan dan kepuasan karyawan, serta berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan (Goldberg et al., 2014). Menurut Ford & Heaton (1999) karyawan yang dilatih dengan baik dapat secara konsisten memberikan layanan luar biasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, agar teknologi ini memberikan dampak optimal, pelatihan dan motivasi menjadi salah satu aspek penting.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga berperan penting dalam menciptakan efisiensi kerja, termasuk di sektor restoran cepat saji. Chras et al. (2022) menyatakan bahwa kepuasan pengguna TIK dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan

penggunaan. Faktor-faktor ini sangat relevan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, terutama dalam penggunaan kiosk pemesanan mandiri. Penelitian dari Yang et al., 2019 juga menyatakan bahwa teknologi ini memberikan dampak positif pada kepuasan kerja karyawan, karena mempermudah proses pemesanan dan memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada layanan pelanggan.

*Self-ordering kiosk* (SOK) memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Pelanggan dapat dengan mudah menyesuaikan pesanan mereka sesuai preferensi, menciptakan pengalaman yang lebih personalisasi (Noble, 2024). Selain itu, SOK mempercepat proses pemesanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kualitas layanan, yang relevan dengan upaya restoran cepat saji untuk memenuhi harapan pelanggan secara lebih efektif ("*Investigating The Usage of Self-Service Kiosk Towards Customer Behavior at McDonalds*", 2023). Penelitian ini mengaitkan manfaat tersebut dengan pengaruh SOK terhadap kepuasan kerja karyawan, serta menunjukkan bagaimana teknologi ini tidak hanya memengaruhi pengalaman pelanggan, tetapi juga kondisi di lingkungan kerja. Menurut Wahab dan Anwar (2024), kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kompensasi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja; di mana lingkungan kerja yang kondusif, ditandai dengan kerja sama tim yang baik dan dukungan dari atasan, menjadi elemen penting dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Di sisi lain, Yaacob et al. (2021) mengemukakan bahwa penerapan teknologi seperti SOK dapat menciptakan tantangan baru bagi karyawan. Misalnya, perubahan alur kerja, kurangnya pelatihan yang memadai, serta ekspektasi pelanggan

terhadap teknologi dapat memengaruhi peran dan tanggung jawab karyawan secara negatif. Ketidakjelasan peran ini berpotensi menurunkan motivasi dan kepuasan kerja mereka. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih jauh bagaimana teknologi ini memengaruhi kepuasan kerja karyawan, sehingga organisasi dapat merumuskan kebijakan yang tidak hanya mendukung efisiensi teknologi tetapi juga kesejahteraan tenaga kerjanya. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru tentang hubungan antara adopsi teknologi di industri makanan cepat saji dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Makalah penelitian ini berusaha untuk menyelidiki pengaruh kios pemesanan mandiri terhadap kepuasan kerja karyawan di salah satu restoran cepat saji di Bintaro, Tangerang Selatan, sebuah jaringan restoran cepat saji terkemuka yang telah berada di garis depan dalam pergeseran teknologi ini. Restoran ini memiliki 18 karyawan, yang semuanya berperan dalam mendukung implementasi teknologi self-ordering kiosk dan menghadapi berbagai perubahan dalam tugas dan tanggung jawab mereka sebagai dampak dari penerapan sistem ini.

### **Landasan Teori**

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif individu terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti gaji, lingkungan kerja, hubungan antar kolega, dan kepemimpinan (Wahab & Anwar, 2024). Teknologi seperti SOK dapat menciptakan peluang untuk mengurangi tekanan pekerjaan manual, tetapi juga bisa memunculkan tantangan seperti beban kerja baru atau adaptasi keterampilan yang diperlukan.

Menurut Herzberg (1959), kepuasan kerja dipengaruhi oleh motivators (faktor intrinsik) seperti

penghargaan dan pengakuan, serta hygiene factors (faktor ekstrinsik) seperti lingkungan kerja dan hubungan interpersonal. Penerapan teknologi seperti SOK dapat menjadi motivasi jika mempermudah tugas kerja dan meningkatkan efisiensi. Namun, jika penerapan teknologi tidak didukung oleh pelatihan dan komunikasi yang efektif, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Teori peran menjelaskan bahwa perubahan tanggung jawab kerja akibat adopsi teknologi dapat memengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan. Ketika peran kerja diubah oleh teknologi seperti SOK, karyawan sering kali harus menyesuaikan diri dengan tuntutan baru yang mungkin menimbulkan stres atau kebingungan peran, yang berdampak pada kepuasan kerja mereka (Na et al., 2021).

Teori Adaptasi Teknologi, yang dikenal dengan nama *Technology Acceptance Model (TAM)*, dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 dalam disertasinya, yang berakar dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen. TAM berfokus pada dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan yang dirasakan). Davis mengemukakan bahwa kedua faktor ini secara langsung memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi, yang pada gilirannya mempengaruhi keputusan untuk mengadopsi atau menolaknya. Konsep ini memberikan kerangka yang relevan dalam memahami bagaimana individu beradaptasi dengan teknologi baru berdasarkan persepsi mereka terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali lebih dalam tentang pengaruh penggunaan self-ordering kiosk terhadap kepuasan kerja karyawan di restoran cepat saji. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi karyawan terkait dengan perubahan yang disebabkan oleh teknologi tersebut. Sebagai instrumen utama pengumpulan data, wawancara mendalam dilakukan dengan Restaurant General Manager (RGM) dari salah satu restoran cepat saji di Bintaro, Tangerang Selatan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali berbagai aspek terkait dengan implementasi teknologi *self-ordering kiosk* dan dampaknya terhadap produktivitas, kepuasan kerja, persepsi terhadap pekerjaan, serta tingkat stres kerja karyawan.

alam penelitian ini, dua variabel utama akan diukur, yakni penggunaan self-ordering kiosk (X1) dan kepuasan kerja karyawan (Y1). Variabel penggunaan self-ordering kiosk akan mencakup sejauh mana karyawan berinteraksi dengan teknologi tersebut dalam kegiatan operasional sehari-hari mereka. Sementara itu, variabel kepuasan kerja karyawan akan mencakup faktor-faktor seperti tingkat kepuasan terhadap tugas-tugas yang mereka lakukan, persepsi terhadap peran mereka dalam organisasi, dan keseimbangan antara pekerjaan dan stres yang timbul akibat penggunaan teknologi tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-struktural, yang memberikan fleksibilitas dalam memperoleh informasi mendalam tentang pengalaman dan pandangan karyawan. Wawancara akan direkam dan ditranskrip untuk dianalisis. Dalam

analisis ini, peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari jawaban informan terkait dengan pengaruh penggunaan self-ordering kiosk terhadap kualitas kerja mereka. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang diajukan dalam wawancara, antara lain:

1. Seberapa mudah karyawan memahami cara kerja self-ordering kiosk?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melatih karyawan dalam menggunakan kiosk ini?
3. Bagaimana proses komunikasi perubahan teknologi ini kepada karyawan dilakukan?
4. Apakah ada kendala teknis yang sering terjadi saat menggunakan kiosk?
5. Apakah Anda melihat peningkatan kecepatan dalam penyelesaian tugas setelah adanya kiosk?
6. Apakah penggunaan kiosk membantu mengurangi waktu kerja untuk tugas tertentu?
7. Bagaimana perasaan karyawan terhadap perubahan peran mereka setelah implementasi kiosk?
8. Apakah karyawan merasa mudah beradaptasi dengan tugas baru setelah penggunaan kiosk?
9. Apakah karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka setelah adanya kiosk?
10. Apakah pengurangan tugas manual membuat pekerjaan lebih menyenangkan bagi karyawan?
11. Apakah tingkat stres karyawan meningkat atau

- menurun setelah implementasi kiosk?
12. Apa saja penyebab utama stres yang dialami karyawan terkait perubahan teknologi ini?
  13. Bagaimana interaksi antara karyawan di bagian kasir dengan bagian lain setelah implementasi kiosk?
  14. Apakah ada peningkatan atau penurunan dalam kerja sama tim setelah penggunaan kiosk?
  15. Apakah kiosk membantu karyawan lebih fokus pada pelayanan pelanggan dibandingkan tugas administratif?

Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai fenomena yang sedang diteliti, serta memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan dalam manajemen teknologi di restoran cepat saji. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika perubahan yang terjadi dalam pekerjaan karyawan seiring dengan penerapan teknologi baru.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, akan dibahas hasil penelitian mengenai *penerapan self-ordering kiosk* di restoran cepat saji dan pengaruhnya terhadap karyawan, dalam aspek kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menggali berbagai aspek dari penggunaan teknologi ini, khususnya dalam konteks kemudahan penggunaan, pelatihan, peran karyawan, dampaknya terhadap waktu dan stres karyawan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan. Setiap subbab akan membahas hasil yang ditemukan berdasarkan data yang dikumpulkan

melalui wawancara dengan informan dan pengamatan langsung.

### **Kemudahan Penggunaan, Pelatihan, Adaptasi Karyawan, dan Peran Karyawan dalam Pengalaman Pelanggan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *self-ordering kiosk* memberikan kemudahan signifikan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran tanpa harus melalui kasir. Kiosk memungkinkan pelanggan untuk memilih menu, melakukan pemesanan, dan melakukan pembayaran menggunakan berbagai metode, baik secara tunai, debit, hingga *cashless*. Penggunaan SOK ini juga mengurangi waktu antrian di kasir, yang berdampak positif pada pengalaman pelanggan. Informan juga mengonfirmasi bahwa karyawan merasa terbantu dengan adanya kiosk, karena tugas kasir menjadi lebih efisien dan interaksi dengan pelanggan menjadi lebih fokus pada pelayanan.

Pelatihan yang diberikan kepada karyawan terbukti efektif dan efisien. Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari cara mengoperasikan SOK cukup singkat. Setelah mengikuti pelatihan face-to-face dan coaching dengan leader, karyawan langsung dapat menerapkan pengetahuan yang mereka dapatkan dalam pekerjaan sehari-hari. Proses pelatihan dilakukan dengan memberikan panduan langkah demi langkah mengenai cara mengoperasikan kiosk dan mengatasi kendala yang mungkin terjadi. Akan ada leader juga yang akan memverifikasi bahwa karyawan dapat dengan baik memandu pelanggan dalam menggunakan kiosk, sehingga memastikan bahwa teknologi ini diterapkan dengan baik. Karyawan juga memiliki peran sebagai *Guest Experience Leader* (GEL) dimana mereka akan

memandu pelanggan menggunakan kiosk dan memastikan pengalaman pelanggan tetap optimal. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa teknologi SOK mempermudah karyawan dalam menjalankan tugas mereka, yang sesuai dengan temuan dalam literatur yang menyatakan bahwa penerapan teknologi dapat mempercepat adaptasi dan mempermudah pekerjaan (Na et al., 2021). Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Yaacob et al. (2021) yang menyatakan bahwa teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memungkinkan karyawan untuk mengembangkan peran mereka dalam meningkatkan pengalaman pelanggan.

### **Dampak terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Penerapan *self-ordering kiosk* tidak menyebabkan peningkatan stres kerja pada karyawan, bahkan sebaliknya, teknologi ini justru mempermudah pekerjaan mereka. Dengan berkurangnya tugas administratif di kasir, karyawan merasa lebih nyaman dan dapat lebih fokus pada pelayanan pelanggan. Informan juga menyatakan bahwa dengan penerapan SOK ini, durasi waktu kerja karyawan tidak banyak berubah, tetapi proses transaksi menjadi lebih efisien karena pelanggan dapat langsung melakukan pemesanan dan pembayaran. Pengurangan antrian di kasir memungkinkan karyawan untuk mengelola waktu mereka dengan lebih efektif, tanpa adanya peningkatan stres yang signifikan. Secara keseluruhan, karyawan merasa terbantu oleh teknologi ini, yang memberi mereka lebih banyak waktu untuk fokus pada peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan.

Penerapan SOK ini juga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan merasa lebih puas karena dapat fokus pada tugas yang lebih bermakna dan merasa bangga dapat mengoperasikan teknologi

modern karena mereka merasa lebih kompeten dalam menggunakan teknologi modern. Penerapan kiosk juga mengurangi beban kerja di kasir, memungkinkan karyawan untuk lebih menikmati pekerjaan mereka, yang akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja secara keseluruhan.

Walaupun penggunaan kiosk memberikan dampak positif, kendala yang biasa dihadapi adalah ketergantungan pada koneksi internet yang terkadang dapat mengganggu kelancaran transaksi. Namun, masalah ini jarang terjadi dan mudah untuk diatasi, menunjukkan bahwa kendala teknis tidak terlalu mengganggu kinerja karyawan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa penggunaan *self-ordering kiosk* dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dengan memperkecil stres yang muncul dari tugas kasir yang monoton dan memungkinkan karyawan untuk lebih fokus pada pelayanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi kiosk memiliki dampak positif terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan, yang sejalan dengan teori yang ada mengenai adopsi teknologi dan dampaknya terhadap pekerjaan (Davis, 1986).

### **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *self-ordering kiosk* di restoran cepat saji berdampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan merasa lebih mudah beradaptasi dengan teknologi tersebut, dan penggunaan kiosk justru tidak meningkatkan atau menimbulkan stres kerja. Selain itu, karyawan dapat lebih fokus pada pelayanan pelanggan yang lebih personal, yang meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Meskipun ada kendala terkait koneksi internet yang terkadang

mengganggu kelancaran transaksi, masalah ini dapat teratasi dengan cepat. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori adaptasi teknologi yang menyatakan bahwa teknologi dapat mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan karyawan (Davis, 1986; Yaacob et al., 2021). Secara keseluruhan, penggunaan self-ordering kiosk terbukti meningkatkan efisiensi kerja dan kesejahteraan karyawan, yang mendukung adopsi teknologi di sektor pelayanan.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Restaurant General Manager yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak HRD dari restoran cepat saji yang telah memberikan izin dan dukungan penuh terhadap pelaksanaan penelitian ini. Kami juga mengapresiasi teman-teman peneliti yang telah bekerja sama dengan baik dalam setiap tahap penelitian, serta pihak restoran terkait yang telah berpartisipasi aktif dalam proses penelitian ini. Tanpa bantuan dan kerjasama dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

Harlida, Abdul, Wahab., Mahfuzil, Anwar. (2024). Analysis of the Influence of Compensation, Leadership and Work Environment to Employee Job Satisfaction (Studies on Employee Restaurant Fast Serve Mcdonald's in City Banjarmasin). *International journal of social science humanity & management research*, 3(06) doi: 10.58806/ijsshmr.2024.v3i6n06

Siti, Asma, Yaacob., Azdel, Abdul, Aziz., Mohd, Faez, Saiful, Bakhtiar., Zulhan, Othman., Noor, Azmi, Ahmad. (2021). A Concept of Consumer Acceptance on the usage of Self-Ordering Kiosks at McDonald's. *The International*

*Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(13):12-20. doi: 10.6007/IJARBS/V11-I13/8498

Na, T. K., Yang, J. Y., & Lee, S. H. (2021). Determinants of behavioral intention of the use of self-order kiosks in fast-food restaurants: focus on the moderating effect of difference age. *Sage Open*, 11(3), 21582440211031907.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.

Qi, Yang., Warren, Goodsir., Jill, Poulston. (2019). Automation of the fast-food industry: Gen Z perspectives of self-service kiosks versus employee service. 3(2):7-8. doi: 10.24135/HI.V3I2.66

Loukas, Chras., Andreas, V., Alexopoulos., Alina, Hyz. (2022). The Use of Information and Communication Technologies (ICT) as a Factor of Employees Satisfaction: A Case Study of the Greek Public Administration Sector. *European Research Studies Journal*, XXV(Issue 3):111-129. doi: 10.35808/ersj/2998

R., Noble. (2024). Self-Ordering Kiosk Service System in Selected Food Chain Restaurants Towards Customer Satisfaction. doi: 10.2139/ssrn.4760616

Yaacob, S. A., Abdullah, W. M., & Ariffin, M. S. (2023). Investigating The Usage of Self-Service Kiosk Towards Customer Behavior at McDonalds. *International Journal of Business and Technology Management*, 5(S5), 160-168.

Edie, L., Goldberg., E., L., Goldberg., Karen, Stevens. (2014). Leveraging Technology to Improve Satisfaction with Career Management.

Robert, C., Ford., Cherrill, P., Heaton. (1999). *Managing the Guest Experience in Hospitality*.

Ernada, S.E. (2005). Challenges to The Modern Concept of Human Rights. *J. Sosial-Politika*. 6(11): 1-12

Siregar, N.S.S. (2016). Tingkat Kesadaran Masyarakat Nelayan terhadap Pendidikan Anak, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 4 (1): 1-10.

Apabila sumber pustaka berupa artikel *online* (internet) tanpa tempat terbit dan

penerbit, ditulis mengikuti urutan: nama penulis. (tahun). judul artikel. Diunduh di alamat website tanggal (Judul artikel dicetak miring).

Contoh:

Hariyanto, M, (2012). Ilmu Sosial dan Hegemoni Barat: Tantangan Bagi Ilmuan Sosial Muslim. Diunduh di <http://muhsinhar.staff.umy.ac.id/ilmu-sosial-dan-hegemoni-barat-tantangan-bagi-ilmuan-sosial-muslim/> tanggal 09 Juli 2017

Levy, M. (2000). Environmental scarcity and violent conflict: a debate. Diunduh di <http://wwics.si.edu/organiza/afil/WWICS/PROGRAMS/DIS/ECS/report2/debate.htm> tanggal 4 Juli.

Zhang, L. (2011). Design of a restaurant kiosk interface.