

EFEKTIVITAS DIGITAL CATALOG UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN CAFE SUDUT TIMUR

PENULIS

¹⁾Fiqri Andika Piliang

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong banyak pelaku usaha kuliner untuk beradaptasi melalui layanan digital. Salah satunya adalah Cafe Sudut Timur Condet, yang telah menerapkan digital catalog sebagai media pemesanan produk agar lebih efisien dan praktis. Namun, penerapan sistem digital tidak selalu berjalan optimal dan masih memerlukan evaluasi agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pemesanan berbasis digital catalog yang telah diterapkan di Cafe Sudut Timur Condet dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pengelola serta pelanggan. Analisis dilakukan untuk menilai kelebihan, kekurangan, serta dampak penggunaan digital catalog terhadap proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem digital catalog yang digunakan dapat membantu mempercepat proses pemesanan dan mengurangi kesalahan dalam pelayanan, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek antarmuka dan kemudahan penggunaan bagi pelanggan baru. Dengan adanya hasil analisis ini, diharapkan Cafe Sudut Timur dapat melakukan pengembangan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan di era digital.

Kata Kunci

Cafe Sudut Timur; Analisis Sistem; Digital Catalog; Efisiensi Pelayanan; Teknologi Informasi;

AFILIASI

Prodi, Fakultas
Nama Institusi
Alamat Institusi

¹⁾ Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer.
¹⁾ Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957.
¹⁾ Jl. Moh Kahfi II, Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta.

KORESPONDENSI

Penulis
Email

Fiqri Andika Piliang
fiqriandika2@gmail.com

LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

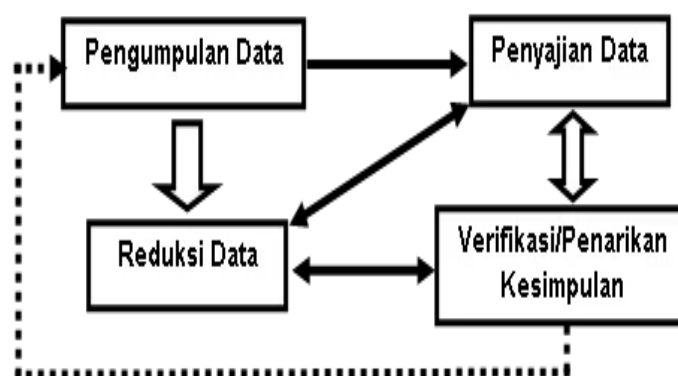
I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat memberikan pengaruh yang besar kepada berbagai bidang kehidupan salah satunya pada bidang usaha kuliner. Di era digital, konsumen menginginkan layanan yang cepat, tepat, dan mudah. Sekarang, selain jafra makanan, kafe dan restoran juga harus berkompetisi pada kecepatan dan efisiensi layanan serta pengalaman digital yang mereka tawarkan. Cafe Sudut Timur Condet merupakan salah satu usaha kuliner yang sangat cepat beradaptasi kepada teknologi mengimplementasikan sistem pemesanan menggunakan katalog digital. Dengan sistem ini, pelanggan dapat melihat daftar menu, memilih, dan memesan produk melalui pemesanan ponsel digital yang disediakan. Dengan katalog digital, diharapkan selebihnya layanan menjadi cepat, mengurangi kesalahan pencatatan, dan memberikan pengalaman lebih baik kepada pelanggan. Sistem digital kadang kala memberikan masalah, dalam hal ini terbatasnya pemahaman pelanggan terhadap sistem, sistem yang kurang intuitif, dan kecepatan sistem yang belum optimal dalam memberikan respon. Menggunakan sistem teknologi informasi dalam pelayanan, masih kurang evaluasi mengenai sistem dalam peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Cafe Sudut Timur Condet telah menerapkan sistem inventaris digital untuk pelanggannya. Tujuan studi ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kinerja sistem ini. Studi ini mengkaji sistem informasi terkait beberapa aspek teknis, termasuk penggunaan sistem, waktu respons, dan kepuasan pengguna terhadap teknologi yang digunakan. Diharapkan studi ini dapat memberikan informasi komprehensif mengenai kemampuan dan kekurangan sistem yang ada, serta saran perbaikan untuk membantu pengelola kafe meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Selain itu, temuan studi ini diharapkan dapat membantu bisnis kuliner lainnya dalam menerapkan sistem digital untuk mengatasi tantangan transisi digital.

Fokus penelitian ini adalah pada sistem penjualan berbasis katalog digital yang sudah ada di cafe Sudut Timur Condet, bukan pada pengembangan sistem baru. Penelitian ini hanya menganalisis efektivitas sistem berdasarkan pengalaman pengguna dan kegunaannya, bukan pada pemrograman atau infrastruktur jaringan. Pengurangan kesalahan dalam pencatatan pesanan, kecepatan proses pemesanan, kemudahan penggunaan, dan aspek-aspek efisiensi lainnya menjadi fokus analisis. Aspek yang tidak termasuk dalam penelitian ini meliputi sistem pembayaran digital, sistem manajemen stok baku, dan integrasi dengan sistem kasir atau laporan keuangan. Bertujuan menentukan efektivitas dan kemudahan penggunaan sistem, data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan kuesioner umpan balik kepada pelanggan dan staf di Cafe Sudut Timur Condet. Penelitian ini bersifat evaluatif dan deskriptif; tujuannya bukan untuk mengembangkan atau memodifikasi perangkat lunak baru, tapi hanya bertujuan untuk memperbaiki sistem kerja yang sudah ada.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penulisan deskriptif kualitatif dengan fokus utama pada analisis dan peningkatan efektivitas sistem katalog digital yang telah diterapkan di cafe Sudut Timur Condet. Peneliti dapat memahami secara mendalam sistem kerja, interaksi pengguna, dan bagaimana sistem tersebut membantu meningkatkan efisiensi layanan.



Gambar 1: Komponen Analisis Data

Sumber: <https://dqlab.id/mengenal-komponen-teknik-analisis-data-deskriptif-kualitatif>

Karena ini merupakan penelitian deskriptif-evaluatif, maka data yang dikumpulkan mewakili situasi kehidupan nyata. Metode kualitatif digunakan karena telah menjadi tujuan dan pengalaman di luar fakta, yang juga mempengaruhi kinerja sistem. Penelitian ini akan dilakukan di sebuah cafe dengan lokasi geografis di Sudut Timur, dekat Condet di Jakarta Timur, Indonesia. Sistem layanan pelanggan kafe akan dipelajari dan dipahami. Diharapkan penelitian skalar dengan menggunakan teknik pengumpulan data berikut akan menghasilkan data yang akurat dan dapat diamati: Dalam hal ini, peneliti memberikan statistik dan contoh beberapa insiden yang menjelaskan sistem digital, termasuk kelebihan dan kekurangan yang dialami oleh karyawan dan pengguna sendiri. Tujuan observasi ini adalah untuk menentukan apakah penggunaan sistem di lapangan jelas dan apakah hal itu juga memengaruhi interaksi dengan pengguna. Wawancara dengan manajer kopi dan beberapa pelanggan akan menjadi cara yang tepat untuk mengatasi masalah tertentu dalam satu sistem, yang mencerminkan kebutuhan pelanggan dan kejadian umum yang terjadi selama proses reservasi.

Kuesioner Ini adalah salah satu metode yang digunakan di sini yang dapat membantu Anda memperhatikan hal-hal seperti kemampuan pengguna, waktu respons sistem, kecerahan menu, dan juga untuk menentukan apakah pengguna. Sementara, studi Literatur menggunakan banyak sumber, seperti buku, artikel, jurnal, dan sebagainya, untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci dan memajukan penelitian mereka. Selain itu, referensi diambil dari jurnal, artikel akademis, dan sumber terkait lainnya. Melalui proses wawancara dan survei yang dikirimkan kepada partisipan, yang secara eksplisit dinyatakan sebagai metode penelitian kualitatif, deskriptif kualitatif juga digunakan untuk menganalisis data. Seperangkat aturan ini memastikan bahwa informasi tersebut andal dan konsisten dengan fokus utama penelitian. Fokus ini berfokus pada pekerjaan, penggunaan, dan kepuasan pelanggan yang dijelaskan di bawah ini: Aspek kegunaan, kinerja, dan kepuasan pengguna adalah aspek-aspek penelitian ini yang harus diperiksa tanpa bergantung pada teknologi informasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem informasi merupakan sebuah kesatuan yang terdiri atas perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, dan basis data yang saling terintegrasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan informasi dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Chairul Rizal [1] menegaskan bahwa sistem informasi akademik berbasis web hadir sebagai solusi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan data akademik, mulai dari pengolahan nilai, kehadiran, hingga administrasi. Dengan adanya sistem berbasis web, proses yang sebelumnya manual dapat beralih menjadi digital, sehingga mempercepat alur informasi, mengurangi kesalahan input, serta memberikan akses yang lebih luas kepada pengguna yang berkepentingan. Di sisi lain, Rizal Pernanda [2] melalui penelitiannya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, menunjukkan bahwa keberadaan sistem informasi manajemen aset sangat krusial dalam menunjang transparansi dan efisiensi pengelolaan data aset. Sistem yang dibangun dengan metode prototyping dan pemodelan UML tidak hanya membantu dalam pencatatan dan pelaporan, tetapi juga mempermudah integrasi antarbagian, sehingga data aset dapat tersimpan secara terstruktur dan terhindar dari risiko kehilangan. Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan sistem informasi dalam sektor publik mampu meningkatkan efektivitas kinerja organisasi sekaligus mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang kurang efisien. Selain itu, Susanti, Ummami, dan Winarti [3] menekankan bahwa sistem informasi juga berperan penting dalam dunia pendidikan. Melalui pengembangan sistem informasi jurnal perkuliahan berbasis web, efektivitas pembelajaran dapat ditingkatkan karena dosen, mahasiswa, dan pihak akademik dapat melakukan monitoring serta evaluasi secara lebih mudah dan terpusat. Penelitian tersebut membuktikan bahwa digitalisasi jurnal perkuliahan bukan hanya memberikan efisiensi dalam pencatatan aktivitas belajar, tetapi juga mendukung keberlanjutan pendidikan yang ramah lingkungan melalui pengurangan penggunaan kertas. Dengan demikian, teori sistem informasi secara umum dapat dipahami sebagai pondasi yang memungkinkan terjadinya integrasi data, peningkatan efisiensi, serta perluasan akses informasi dalam berbagai bidang, baik pendidikan, bisnis, maupun pemerintahan.

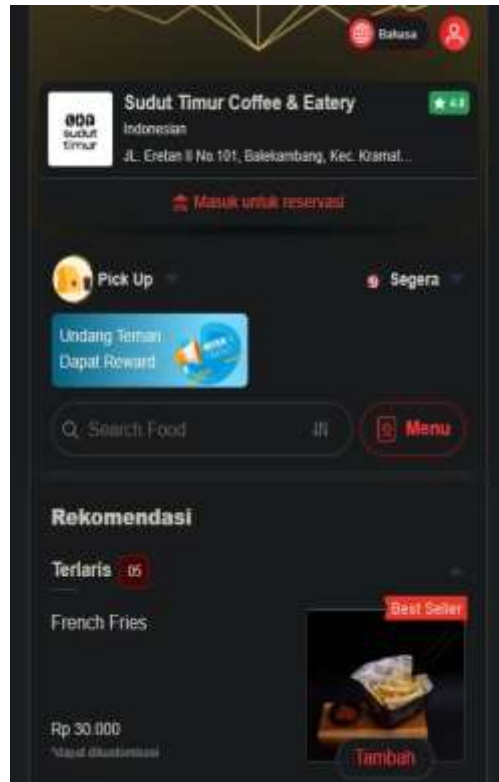
Katalog elektronik (e-catalogue) merupakan bentuk digitalisasi dari katalog konvensional yang berfungsi sebagai media penyimpanan informasi produk, barang, maupun jasa yang dapat diakses secara daring. Menurut Putra, Lestanti, dan Mawaddah [4] e-katalog adalah sistem informasi berbasis web yang menyajikan daftar produk beserta spesifikasi teknis, harga, dan ketersediaannya, sehingga memudahkan konsumen dalam melakukan pencarian, pemesanan, hingga pelacakan status pesanan secara online. E-katalog tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga media interaktif yang dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis dan pelayanan, karena pengguna mampu memperoleh informasi produk secara real-time serta melakukan transaksi tanpa keterbatasan waktu dan lokasi.

Dalam konteks pemerintahan, Emyrasari, Hendradi, dan Nugroho [5] menjelaskan bahwa e-katalog digunakan sebagai salah satu metode e-purchasing dalam sistem pengadaan barang/jasa. Implementasi e-katalog lokal oleh LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah) bertujuan untuk mempercepat proses pengadaan, meningkatkan transparansi, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui keterlibatan UMKM. Namun, dari sisi usability, penelitian tersebut menemukan bahwa penggunaan aplikasi e-katalog masih tergolong sedang, dengan keluhan terkait antarmuka yang kurang ramah pengguna dan fitur yang belum sepenuhnya fleksibel. Selain itu, e-katalog juga berperan dalam memperluas jangkauan pemasaran produk komersial. Puteri [6] mengembangkan sistem informasi e-katalog berbasis website yang terintegrasi dengan QR-Code untuk produk furniture. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi QR-Code memudahkan pelanggan dalam mengakses detail produk hanya dengan memindai kode yang tersedia, sehingga proses pencarian informasi menjadi lebih cepat, praktis, dan mendukung strategi promosi bisnis berbasis digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digital catalog merupakan inovasi penting dalam pengelolaan informasi produk maupun jasa yang tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat aspek transparansi, usability, dan perluasan akses pasar dalam berbagai sektor, baik pemerintahan maupun bisnis.

Efisiensi dan efektivitas merupakan dua konsep utama yang digunakan dalam menilai kinerja suatu sistem, baik pada level organisasi, bisnis, maupun teknologi informasi. Efisiensi merujuk pada kemampuan suatu sistem untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal, sehingga output dapat dicapai dengan biaya, waktu, dan tenaga yang minimal. Sementara itu, efektivitas lebih menekankan pada sejauh mana sistem mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat dan sesuai harapan. Dengan kata lain, efisiensi berkaitan dengan “doing things right”, sedangkan efektivitas berhubungan dengan “doing the right things”. Prihandono dan Amir [7] menjelaskan bahwa implementasi teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi organisasi melalui otomatisasi proses, peningkatan komunikasi, serta percepatan pengambilan keputusan. Efisiensi yang dicapai tidak hanya sebatas pengurangan biaya operasional, tetapi juga peningkatan produktivitas dan daya saing perusahaan. Keberhasilan implementasi tersebut dipengaruhi oleh dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur, keterampilan karyawan, serta kesesuaian teknologi dengan kebutuhan organisasi.

Dalam konteks operasional bisnis, efisiensi sering kali berkaitan langsung dengan pengelolaan sumber daya dan pelayanan pelanggan. Penelitian Tulus, Palandeng, dan Kawet [8] pada Kafe Cousin Coffee menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan inventaris, pemesanan, dan layanan pelanggan. Meski demikian, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi masih menjadi kendala yang mengurangi efektivitas sistem. Oleh karena itu, optimalisasi sistem informasi dibutuhkan agar produktivitas meningkat dan kepuasan pelanggan dapat terjaga. Azzahra dan Firdaus [9] menambahkan bahwa sistem informasi manajemen tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga memberikan kontribusi pada efektivitas manajerial melalui peningkatan akurasi data, kecepatan pengambilan keputusan, serta pengendalian operasional. Namun, penerapan SIM juga menghadapi tantangan, seperti kebutuhan infrastruktur memadai, pelatihan sumber daya manusia, dan aspek keamanan data. Jika tantangan tersebut dapat diatasi, efektivitas sistem akan meningkat sehingga organisasi mampu beradaptasi dengan dinamika bisnis yang semakin kompetitif.

Berdasarkan kajian teori tersebut, dapat dipahami bahwa efisiensi dan efektivitas sistem saling melengkapi dalam menciptakan kinerja organisasi yang unggul. Efisiensi memberikan dasar penghematan sumber daya dan peningkatan produktivitas, sementara efektivitas memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai secara tepat sasaran. Dalam penelitian ini, efisiensi dan efektivitas sistem menjadi tolok ukur penting untuk menilai sejauh mana penerapan digital catalog dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Cafe Sudut Timur Condet.



Gambar 1: E-catalog Sudut Timur Condet

Sumber : <https://easyeat.id/cart/suduttimur/1>

Usability dalam konteks interaksi manusia dan komputer (Human-Computer Interaction) mengacu pada sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Evaluasi usability menjadi krusial karena sistem informasi yang baik tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan antarmuka. Penelitian Fajaria dan Tania [10] pada Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya (SIMAK UNSRI) menunjukkan bahwa usability dan user experience berperan penting dalam mendukung layanan akademik mahasiswa. Dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ), penelitian ini menemukan bahwa meskipun sistem berada pada kategori “Good”, aspek kebaruan (novelty) masih rendah sehingga perlu adanya peningkatan desain antarmuka agar pengalaman pengguna lebih optimal. Dalam studi lain, Janardana, Putra, dan Anggreni [11] meneliti aplikasi Spotify sebagai contoh platform digital dengan basis pengguna yang luas.

Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 81,08 (kategori Acceptable, grade “B”), serta semua aspek UEQ memperoleh skor positif, yang menandakan bahwa aplikasi tersebut memiliki usability yang baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan aplikasi digital ditentukan oleh kemudahan navigasi, responsivitas, dan desain antarmuka yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Dengan demikian, usability tidak hanya berkaitan dengan fungsionalitas dasar sistem, tetapi juga dengan kemampuan aplikasi menciptakan pengalaman interaktif yang menyenangkan dan berkelanjutan bagi penggunanya.

Sementara itu, penelitian Melyani, Setiawan, dan Utomo [12] pada Sistem Karir dan Tracer Study Universitas Jambi mengadopsi metode SUS dan Heuristic Evaluation. Hasil evaluasi menunjukkan skor SUS sebesar 63,75 yang berada pada kategori Marginal atau “OK”, artinya sistem masih dapat digunakan namun belum sepenuhnya optimal. Temuan ini memperlihatkan pentingnya integrasi prinsip usability dan evaluasi HCI untuk meningkatkan kualitas sistem, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, serta pencegahan kesalahan pengguna. Secara keseluruhan, teori usability dan HCI memberikan kerangka penting dalam merancang, menguji, serta menyempurnakan sistem informasi agar tidak hanya fungsional, tetapi juga ramah pengguna dan mampu mendukung efektivitas layanan.

Penerapan sistem pemesanan digital catalog di Cafe Sudut Timur Condet merupakan salah satu bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di dunia kuliner. Sistem ini dirancang agar pelanggan dapat melakukan pemesanan secara mandiri melalui perangkat digital yang telah disediakan di setiap meja. Dengan sistem digital, proses pemesanan diharapkan menjadi lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa kehadiran sistem ini memang membawa perubahan yang cukup signifikan terhadap cara kerja kafe dan pengalaman pelanggan saat memesan menu. Dari hasil wawancara dengan pihak pengelola dan beberapa pelanggan, diketahui bahwa digital catalog sangat membantu dalam mempercepat proses pemesanan. Sebelumnya, pelanggan harus menunggu pelayan datang untuk mencatat pesanan, namun dengan sistem ini mereka bisa langsung memilih menu dan mengirim pesan hanya dengan beberapa sentuhan. Data pesanan secara otomatis masuk ke sistem barista sehingga tidak perlu lagi dilakukan input ulang oleh staf. Proses ini terbukti mengurangi kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada metode manual. Banyak pelanggan juga merasa bahwa sistem ini lebih praktis karena dapat melihat gambar makanan dan minuman secara langsung, beserta harga dan deskripsi singkatnya.

Namun, meskipun memberikan banyak manfaat, sistem digital catalog ini belum bisa dikatakan sepenuhnya efektif. Beberapa pelanggan, terutama mereka yang berusia lebih tua atau kurang terbiasa menggunakan teknologi, masih merasa kesulitan ketika pertama kali mencoba. Ada yang bingung bagaimana cara membuka menu, menambahkan pesanan, atau mengonfirmasi pembelian. Dalam situasi seperti ini, pelanggan akhirnya tetap meminta bantuan staf, sehingga tujuan awal untuk memberikan kemandirian penuh kepada pelanggan belum sepenuhnya tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa aspek usability atau kemudahan penggunaan sistem masih perlu ditingkatkan. Tantangan lain yang muncul adalah performa sistem yang kadang menurun ketika jumlah pelanggan sedang ramai. Beberapa pengguna mengeluhkan waktu respon yang lambat saat menampilkan menu atau mengirim pesan. Walaupun kendala ini tidak terlalu sering terjadi, hal tersebut tetap memengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dalam pelayanan kafe, kecepatan merupakan faktor penting karena pelanggan menginginkan proses yang cepat dan tanpa hambatan. Maka dari itu, optimalisasi sistem secara teknis menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan ke depannya.

Dari sisi efisiensi, sistem digital catalog terbukti mampu menghemat waktu kerja staf. Sebelumnya, staf harus berkeliling ke setiap meja untuk mencatat pesanan pelanggan secara manual, lalu menyampaikan catatan itu ke bagian barista atau dapur. Dengan sistem digital, semua proses tersebut menjadi otomatis. Staf kini bisa lebih fokus pada pelayanan lain seperti pengantaran pesanan atau kebersihan meja. Pengelola juga merasa lebih mudah memantau data penjualan karena semua pesanan tercatat secara rapi dalam sistem. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya membantu mempercepat pelayanan tetapi juga meningkatkan kualitas manajemen data dan operasional kafe. Berdasarkan teori efisiensi dan efektivitas sistem yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penerapan digital catalog ini sudah mengarah pada prinsip “doing things right” dan “doing the right things”. Artinya, sistem telah membantu kafe dalam menggunakan sumber daya dengan lebih optimal, baik dari segi waktu maupun tenaga kerja. Namun, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek kenyamanan pengguna. Menurut teori Human-Computer Interaction (HCI), sistem digital yang baik harus mudah dipelajari, mudah digunakan, serta mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Dalam konteks penelitian ini, prinsip tersebut belum sepenuhnya tercapai karena masih ada kelompok pengguna yang merasa kesulitan mengoperasikan sistem dan belum mendapatkan pengalaman

digital yang maksimal.

Dari hasil pengamatan juga terlihat bahwa penerapan teknologi tidak bisa dilepaskan dari faktor manusia sebagai penggunanya. Sebagus apa pun sistem yang dibuat, keberhasilannya sangat tergantung pada sejauh mana pengguna dapat memahaminya. Oleh karena itu, pihak kafe perlu memperhatikan aspek edukasi pengguna dengan menyediakan panduan sederhana di setiap meja, seperti langkah-langkah menggunakan digital catalog atau petunjuk visual yang mudah dimengerti. Selain itu, pelatihan singkat kepada staf juga penting agar mereka mampu membantu pelanggan dengan cepat ketika menghadapi kendala.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pemesanan digital catalog di Cafe Sudut Timur Condet sudah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan. Sistem ini berhasil mempercepat proses pemesanan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta memberikan pengalaman digital yang lebih modern. Namun, efektivitas sistem masih perlu ditingkatkan dari sisi kemudahan penggunaan dan kecepatan respon. Dengan melakukan beberapa penyempurnaan seperti memperbaiki desain antarmuka, meningkatkan performa sistem, serta memberikan edukasi kepada pengguna, sistem digital catalog ini berpotensi menjadi solusi yang benar-benar efektif dalam mendukung pelayanan kafe di era digital saat ini.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas sistem pemesanan digital catalog di Cafe Sudut Timur Condet, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi tersebut memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan. Sistem ini mampu mempercepat proses pemesanan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta membantu staf dalam mengelola pesanan secara lebih terstruktur. Penggunaan katalog digital juga memberi pengalaman baru bagi pelanggan dengan tampilan menu yang informatif, lengkap dengan gambar, harga, dan deskripsi produk.

Namun, efektivitas sistem ini belum tercapai secara optimal. Masih ditemukan kendala pada aspek usability, terutama bagi pelanggan yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam menavigasi menu, memahami alur pemesanan, serta melakukan konfirmasi pesanan secara mandiri. Selain itu, performa sistem yang terkadang melambat pada saat kafe sedang ramai menunjukkan perlunya peningkatan pada sisi teknis dan stabilitas aplikasi. Dari sudut pandang efisiensi operasional, digital catalog terbukti membantu meringankan beban kerja staf dan memperbaiki alur pelayanan. Akan tetapi, untuk mencapai efektivitas yang maksimal, pihak kafe perlu melakukan pembaruan pada antarmuka sistem, meningkatkan responsivitas aplikasi, serta memberikan panduan penggunaan yang lebih mudah dipahami oleh seluruh kelompok pengguna. Disamping itu, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pemesanan berbasis digital catalog di Cafe Sudut Timur Condet mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui percepatan proses pemesanan, pengurangan kesalahan pencatatan, serta kemudahan pengelolaan data pesanan. Meskipun demikian, efektivitas sistem masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek usability, kemudahan navigasi bagi pengguna baru, serta stabilitas sistem ketika jumlah pelanggan meningkat. Oleh karena itu, pengelola disarankan melakukan penyempurnaan antarmuka, meningkatkan performa aplikasi, dan menyediakan panduan penggunaan yang lebih jelas agar sistem dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem pemesanan digital catalog di Cafe Sudut Timur Condet sudah berjalan cukup baik dan memberikan manfaat nyata bagi pengelola maupun pelanggan. Dengan melakukan penyempurnaan pada aspek kenyamanan pengguna serta perbaikan teknis, sistem ini berpotensi menjadi solusi layanan digital yang sepenuhnya efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kafe di era teknologi saat ini.

REFERENSI

- [1] K. Emyrasari, P. Hendradi, and S. Nugroho, "Evaluasi Usability Website E-Katalog Lokal Lkpp dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Smart Comp Jurnalnya Orang Pint. Komput.*, vol. 12, no. 3, pp. 584–589, 2023, doi: 10.30591/smartcomp.v12i3.5223.
- [2] M. N. Putra, S. Lestanti, and U. Mawaddah, "Rancang Bangun Aplikasi E-Katalog Genset Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Pt. Intranusa Sarana)," *J. Mhs. Tek. Inform.*, vol. 7, no. 5, pp. 3631–3639, 2023.
- [3] M. Fajaria and K. Ditha Tania, "Evaluasi User Experience Dan Usability Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode User Experience Questionnaire Dan System Usability Scale," *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 204–213, 2023.
- [4] N. Putu, D. Anggreni, S. Informasi, and U. P. Ganesha, "Analisis Usability Dan User Experience Dengan Metode System," vol. 13, no. 2, pp. 1495–1503, 2025.
- [5] Erika Ocha, Izzatul Ummami, and Winarti, "Rancang Bangun Sistem Informasi Jurnal Perkuliahan Berbasis Web Guna Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis-JTEKSIS*, vol. 4, no. 1, p. 386, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v4i2.556>
- [6] C. Rizal, Supiyandi, and D. Sanjaya, "Perancangan Sistem Informasi Perekrutan Karyawan Berbasis Web (Studi Kasus PT. Transdata Satkomindo Medan)," *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2022, doi: 10.35870/jmasif.v1i1.28.
- [7] R. Pernanda and J. Devitra, "Sistem Informasi Manajemen Aset Dinas Komunikasi Dan Informatika," *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 4, pp. 635–644, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/1511%0Ahttps://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/download/1511/1259>
- [8] L. Melyani, D. Setiawan, and P. E. P. Utamo, "Evaluasi Usability Sistem Informasi Karir dan Tracer Study Universitas Jambi Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Heuristic Evaluation (HE)," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 11, no. 3, p. 473, 2023, doi: 10.26418/justin.v11i3.65233.
- [9] Guntur Prihandono and Muhammad Taufiq Amir, "Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Organisasi dan Daya Saing Perusahaan," *J. Econ. Bus. UBS*, vol. 13, no. 2, pp. 577–587, 2024.
- [10] C. Tulus, I. D. Palandeng, and R. C. Kawet, "Analisis Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Kafe Cousi Coffee Tomohon," *804 J. EMBA*, vol. 12, pp. 804–811, 2024.
- [11] A. N. Puteri *et al.*, "Sistem Informasi E-katalog Terintegrasi QRCode Berbasis Website untuk Pemasaran Produk Furniture," *J. Minfo Polgan*, vol. 13, no. 1, pp. 22–32, 2024, doi: 10.33395/jmp.v13i1.13462.
- [12] Indriani Azzahra and Rayyan Firdaus, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Perusahaan," *J. Manuhara Pus. Penelit. Ilmu Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 3, pp. 239–242, 2024, doi: 10.61132/manuhara.v2i3.1040.