

Pengembangan Website Lokatara Cafe sebagai Media Kritik Pelanggan dan Pengelolaan Event yang Terintegrasi

Development of Lokatara Cafe Website as a Media for Customer Criticism and Integrated Event Management

Syahwa Lila Yasmien¹, Misbahul Faisal Hilmi², Ilhan Dhiyaul Haq³, Sofyan Triyono⁴,
Hani Atun Mumtahana⁵

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun

e-mail: ¹syahwa.2205102012@mhs.unipma.ac.id,

²misbahul.2205102011@mhs.unipma.ac.id, ³ilhan.2205102008@mhs.unipma.ac.id,

⁴sofyan.2205102019@mhs.unipma.ac.id

Abstrak - Kafe Lokatara menghadapi tantangan dalam mengelola umpan balik dari pelanggan dan pendaftaran acara komunitas disebabkan oleh proses yang masih manual dan tidak terintegrasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk merancang serta mengembangkan sistem informasi berbasis web yang memungkinkan pelanggan untuk memberikan masukan dan saran tanpa harus melakukan login, serta untuk mengakses menu, galeri, cerita tentang Lokatara, dan mendaftar untuk acara secara langsung. Proyek ini mengadopsi metode Waterfall yang mencakup langkah-langkah analisis kebutuhan, desain, implementasi, pengujian, hingga peluncuran. Pengembangan sistem ini memprioritaskan kemudahan akses, kesederhanaan antarmuka, dan kesesuaian dengan identitas klasik Lokatara. Hasil dari pengembangan sistem memperlihatkan peningkatan dalam efisiensi pengumpulan umpan balik, pengelolaan acara, serta penyampaian informasi kepada pelanggan. Fitur-fitur seperti formulir masukan dan saran anonim, halaman acara interaktif, dan sistem pelaporan internal berkontribusi pada kelancaran operasional dan memperkuat hubungan antara Lokatara dan pengunjungnya. Sistem ini juga berfungsi sebagai fondasi digital yang fleksibel bagi UMKM dalam menghadapi perubahan digital sambil tetap mempertahankan karakter lokal.

Kata kunci – event; Lokatara; sistem informasi; antarmuka pengguna; Waterfall

Abstract - Lokatara Cafe faces challenges in managing customer feedback and community event registrations due to manual and non-integrated processes. This research aims to design and develop a web-based information system that allows customers to provide feedback and suggestions without having to log in, as well as to access the menu, gallery, stories about Lokatara, and register for events directly. The project adopted the Waterfall method which includes the steps of needs analysis, design, implementation, testing, and launch. The system development prioritized ease of access, simplicity of interface, and conformity to Lokatara's classic identity. The results of the system development show improvements in the efficiency of feedback collection, event management, and information delivery to customers. Features such as anonymous feedback forms, interactive event pages, and internal reporting systems contribute to smooth operations and strengthen the relationship between Lokatara and its visitors. The system also serves as a flexible digital foundation for MSMEs in the face of digital change while still maintaining local character.

Keywords - events; Lokatara; information system; user interface; Waterfall

I. PENDAHULUAN

Lokatara Kedai Kopi & Space, sebuah kafe yang mengusung tema klasik, menghadapi tantangan operasional seiring peningkatan jumlah pelanggan dan frekuensi acara komunitas. Metode pengumpulan masukan pelanggan secara manual atau melalui Google Review terbukti tidak efektif dalam memilah, memvalidasi, dan menindaklanjuti umpan balik, berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan dan menghambat peningkatan kualitas layanan. Selain itu, menu digital yang ada belum terintegrasi dengan proses bisnis lain, menyebabkan antrian panjang karena pelanggan baru hanya dapat melihat menu di kasir. Ketiadaan sistem pendaftaran peserta event juga menimbulkan kesulitan dalam verifikasi, dokumentasi, dan penyusunan laporan keuangan. Berbagai masalah ini berdampak negatif pada pelanggan, karyawan, serta pemilik usaha, yang pada akhirnya menuntut transformasi digital yang terintegrasi sebagai kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa penerapan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan UMKM. (Mulyana et al., 2025) menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi manajemen berbasis web pada UMKM Mar_Med.Co mempermudah proses penjualan dan pelaporan, meningkatkan produktivitas. (Provisi, 2025) juga mengungkapkan bahwa sistem informasi penjualan berbasis web pada UMKM Nata Nugros Singkong mampu mengatasi permasalahan pengelolaan transaksi dan stok secara manual. Lebih lanjut, (Polgan, 2025) menyoroti pentingnya sinergi inovasi digital dan strategi pemasaran berbasis Fear of Missing Out (FOMO) untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di kalangan UMKM. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek pemasaran dan transaksi penjualan. Kesenjangan ini menjadi fokus utama penelitian, di mana sistem informasi yang dirancang tidak hanya berfungsi sebagai media promosi dan transaksi, tetapi juga sebagai alat pengelolaan pengalaman pelanggan dan komunitas secara menyeluruh, mengintegrasikan fitur pengumpulan umpan balik anonim, manajemen event, dan dokumentasi visual dalam satu platform berbasis web.

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem Waterfall, yang dipilih karena tahapan yang terstruktur mulai dari analisis kebutuhan, desain, implementasi, pengujian, hingga deployment (Mulyana et al., 2025). Metode ini dinilai sesuai untuk pengembangan sistem kompleks yang membutuhkan dokumentasi lengkap dengan risiko revisi minimal. Rumusan masalah penelitian ini mencakup perumusan kebutuhan pengguna untuk sistem

informasi berbasis web yang dapat menampung masukan dan saran pelanggan tanpa perlu login serta menampilkan menu, galeri foto, cerita Lokatara, dan jadwal acara. Selanjutnya, penelitian ini menganalisis dan merancang sistem yang dapat mengintegrasikan pengelolaan umpan balik pelanggan dan manajemen acara secara efisien, serta mengembangkan sistem informasi terpadu tersebut sesuai dengan proses kerja dan identitas bisnis Lokatara.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan kebutuhan pengguna guna platform informasi berbasis web, menganalisis dan merancang sistem digital yang menggabungkan pengelolaan umpan balik dan pendaftaran acara, serta membangun sistem informasi terintegrasi dengan menerapkan metode Waterfall. Penelitian ini penting karena menawarkan solusi konkret bagi UMKM seperti Lokatara dalam menghadapi tantangan digitalisasi yang kompleks, dengan harapan dapat memperkuat citra kafe, meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta berfungsi sebagai alat dokumentasi dan promosi jangka panjang. Kontribusi kebaruan penelitian ini terletak pada pengisian kesenjangan yang ada pada penelitian sebelumnya yang terbatas pada penjualan dan pemasaran. Sistem yang dirancang mengintegrasikan fitur pengumpulan umpan balik anonim, manajemen event, dan dokumentasi visual secara terpadu, memberikan solusi praktis bagi Lokatara dan dapat menjadi model bagi UMKM lain dalam mengadopsi teknologi informasi untuk efisiensi operasional dan penguatan hubungan pelanggan berkelanjutan.

II. TINJAUAN TEORI

1. Sistem Informasi Berbasis Web

Sistem informasi merujuk pada kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan informasi demi mendukung pembuatan keputusan dan koordinasi di dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2020). Sistem informasi berbasis web memiliki keuntungan dalam hal kemampuan akses yang lebih mudah, fleksibilitas, serta kemampuan integrasi dengan platform lainnya. Dalam konteks Lokatara, sistem tersebut dimanfaatkan untuk mentransformasikan alur kerja manual seperti umpan balik, informasi menu, dan pendaftaran acara menjadi format digital.

2. Metode Waterfall

Metode Waterfall merupakan model pengembangan perangkat lunak yang dilakukan dalam urutan yang jelas dan sistematis, dimulai dengan menganalisis kebutuhan, kemudian mendesain, mengimplementasikan, menguji, dan akhirnya melakukan deploy. Widodo et al.,

2022 menyatakan bahwa model ini sangat sesuai untuk proyek di mana kebutuhan telah ditetapkan dengan jelas dari awal, karena setiap fase harus selesai sebelum beranjak ke fase selanjutnya. Menurut penelitian terkini, Waterfall terbukti efektif dalam menghasilkan dokumentasi yang komprehensif dan mempermudah manajemen proyek yang kecil hingga menengah, yang cenderung stabil dan minim perubahan.

Dalam konteks Lokatara Cafe, pendekatan ini dipilih karena sistemnya telah memiliki definisi kebutuhan yang baik sejak awal, sehingga pendekatan bertahap yang ditawarkan oleh Waterfall memungkinkan proses pengembangan sistem dilakukan dengan cara yang terstruktur dan terorganisasi.

3. Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan merupakan langkah pertama yang sangat penting dalam proses pengembangan sistem, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan merekam kebutuhan pengguna serta sistem secara teratur. Kebutuhan ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu kebutuhan fungsional seperti adanya fitur form kritik dan saran tanpa perlu login dan kebutuhan non-fungsional seperti perlindungan data, performa sistem, dan responsivitas antarmuka. Menurut Wibowo dan Prasetyo (2021), pemisahan antara kedua jenis kebutuhan ini sangat penting untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun sesuai dengan konteks dan harapan pengguna akhir, terutama pada proyek UMKM yang memiliki struktur kebutuhan yang khas namun terdefinisi dengan jelas.

4. User Experience (UX) dan Antarmuka Pengguna

Desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna memainkan peran penting dalam mengembangkan sistem yang mudah diakses, efektif, dan menyenangkan. Penelitian dari Putri dan Nurhayati (2023) menjelaskan bahwa desain pengalaman pengguna yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan interaksi serta kepuasan pengguna, terutama pada sistem informasi berbasis web yang ditujukan untuk masyarakat luas. Dalam sistem Lokatara, pilihan pendekatan desain antarmuka yang sesuai dengan estetika visual "*Old-school*" diadopsi untuk mempertahankan keidentitasan kafe sekaligus memberikan kenyamanan bagi pengguna.

5. Kritik dan Saran Pelanggan sebagai Data Strategis

Umpan balik dari pelanggan adalah sumber penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Sari (2022) mengindikasikan bahwa

manajemen yang terencana untuk kritik dan saran dapat memperkuat kesetiaan pelanggan dan merangsang inovasi yang berkelanjutan dalam layanan. Dengan demikian, sistem Lokatara tidak hanya memungkinkan pengumpulan kritik dan saran secara anonim, tetapi juga menawarkan cara untuk menindaklanjuti umpan balik tersebut melalui laporan yang terintegrasi.

6. Sistem Pendaftaran Event Digital

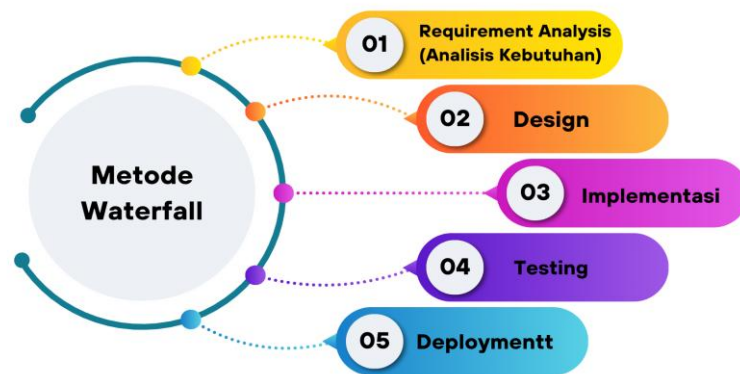
Menurut Afivah dan Yulina., (2022) Dalam konteks digitalisasi acara, sistem pendaftaran secara online dapat meningkatkan efisiensi administratif, mengurangi kesalahan dalam penginputan data, dan membantu dalam proses pelaporan. Hal ini sejalan dengan pendekatan digital masa kini dalam CRM (*Customer Relationship Management*) yang menekankan kemudahan dalam mengakses informasi dan keterlibatan pelanggan.

III. METODE

Metode pengembangan sistem yang diterapkan dalam proyek ini adalah metode *Waterfall*. *Waterfall* adalah model pengembangan perangkat lunak tradisional yang bersifat berurutan dan terorganisir, di mana proses pengembangan dibagi menjadi sejumlah langkah utama: analisis kebutuhan, desain sistem, pelaksanaan, pengujian, dan dokumentasi. Setiap langkah harus diselesaikan sepenuhnya sebelum pindah ke langkah selanjutnya, menjadikan model ini sangat sesuai untuk proyek dengan kebutuhan yang sudah cukup jelas dari awal.

Menurut Sommerville (2011) dalam bukunya *Software Engineering*, metode *Waterfall* memiliki keuntungan berupa struktur yang teratur, dokumentasi yang baik di setiap langkah, dan cocok digunakan pada proyek dengan cakupan yang stabil. Pendekatan ini juga memungkinkan tim untuk mengawasi setiap tahap pengembangan agar tetap aligned dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam studi kasus Lokatara Kedai Kopi & Space, metode *Waterfall* dipilih karena kebutuhan sistem telah dengan jelas diidentifikasi melalui wawancara bersama pemilik Lokatara dan pengamatan, serta adanya keinginan dari pemilik untuk memelihara nilai operasional dan estetika klasik kedai. Dengan menggunakan pendekatan yang terstruktur dan bertahap, setiap fitur yang dikembangkan dapat diuji terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya, sehingga hasil akhirnya memenuhi harapan pengguna dan tidak mengubah identitas bisnis Lokatara.



Gambar 1. Metode waterfall berdasarkan referensi jurnal

1. Requirement Analysis (Analisis Kebutuhan)

Pada fase analisis kebutuhan, sejumlah kegiatan dilaksanakan untuk mengenali dan merumuskan kebutuhan sistem dari Lokatara Kedai Kopi dan Space. Proses ini dimulai dengan pengamatan langsung terhadap aktivitas bisnis sehari-hari dan wawancara melalui *Google Meeting* dengan pemilik usaha untuk menangkap tantangan operasional yang dihadapi, seperti pengumpulan umpan balik yang masih dilakukan secara manual, pengelolaan persediaan bahan baku yang belum terkomputerisasi, serta efisiensi sistem promosi dan registrasi acara yang masih kurang maksimal.

2. Design

Tahap ini berkaitan dengan perancangan struktur sistem, dimulai dari desain tampilan pengguna yang masih mengusung konsep "*Old-school* Lokatara" hingga struktur backend seperti basis data untuk kritik & saran pelanggan yang masuk melalui website. Diagram seperti use case dan diagram aktivitas juga dibuat pada tahap ini untuk menggambarkan cara pengguna berinteraksi dengan sistem.

3. Implementasi

Pengembangan sistem dilakukan sesuai dengan desain yang telah direncanakan. Beberapa fitur yang terdapat di dalamnya antara lain: Melihat galeri foto dan cerita tentang Lokatara, Form untuk pelanggan dapat melakukan kritik dan saran (dengan pilihan anonim atau menggunakan nama) di website tersebut, serta login akun website tersebut bagi owner/karyawan menggunakan akun Google. Dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi web yang ringan dan responsif agar dapat memenuhi kebutuhan Lokatara.

4. Testing

Sistem akan diuji bersama owner dan karyawan Lokatara untuk bisa mengetahui fitur-fitur fungsional dan non-fungsional apa saja yang dikembangkan dalam website ini, lalu juga akan menguji performa dan kecepatan sistem dengan *device smartphone* dan *pc/laptop*.

5. Deployment

Setelah pengujian yang sukses, sistem mulai di hosting di *server* dan diakses terbatas oleh pihak internal Lokatara untuk periode percobaan. Karyawan menerima pelatihan singkat untuk memahami penggunaan sistem, khususnya dalam hal manajemen konten dan penandaan kritik & saran sebagai “ditindaklanjuti”.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokatara Kedai Kopi & Space merupakan sebuah kafe yang terletak di Madiun, terkenal sebagai lokasi bersantai dengan nuansa yang hangat dan bersahabat. Sejak didirikan, Lokatara menerapkan konsep "*Old-school cafe*" yang lebih memprioritaskan interaksi langsung antara pengunjung dan barista. Tujuannya bukan hanya untuk menjual makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan suasana yang nyaman dan hubungan emosional dengan para pelanggan.

Pemilik Lokatara terlibat langsung dalam berbagai bidang, mulai dari pelatihan karyawan, pengelolaan persediaan, hingga penilaian kinerja. Tim terdiri dari empat karyawan penuh waktu dan tiga paruh waktu dengan sistem kerja yang fleksibel dan tanpa struktur hirarkis yang ketat. Semua anggota tim diajarkan untuk saling mendukung dan beroperasi secara adaptif.

Dalam menjalankan operasionalnya, Lokatara sudah mulai menggunakan sistem digital seperti untuk kasir, absensi, laporan pemasukan & pengeluaran harian/mingguan/bulanan bahkan pencatatan transaksi harian. Meskipun begitu, pemesanan tetap dilakukan secara manual untuk menjaga kesan klasik dan interaktif. Menu digital sebenarnya sudah tersedia, namun belum terhubung dengan sistem lainnya dan belum banyak diketahui oleh pelanggan.

Lokatara juga aktif di platform media sosial seperti Instagram dan TikTok, yang dikelola oleh tim internal untuk keperluan promosi dan dokumentasi. Mereka juga bersedia untuk mengadakan acara komunitas seperti workshop kopi, pameran seni, dan berbagai kegiatan kolaboratif lainnya yang dapat memperkuat ikatan dengan pelanggan.

Adapun hasil proses bisnis organisasi di Lokatara:

1. Pemesanan dan Layanan Pelanggan

2. Manajemen Karyawan
3. Manajemen Keuangan
4. Manajemen Stok dan Bahan Baku
5. Pemasaran, Masukan, dan Loyalitas

Luaran dari tahap ini kemudian disajikan dalam bentuk beberapa dokumen penting sebagai landasan bagi pengembangan sistem, yaitu:

a. Sistem Request

Mencakup keperluan dasar yang diinginkan oleh pemilik Lokatara, termasuk: tersedianya platform digital yang memungkinkan penerimaan kritik dan saran dari pelanggan tanpa perlu *login*, menampilkan rincian menu dan kisah Lokatara, serta mendukung pendaftaran dan pengelolaan acara komunitas.

System Request : Aplikasi Web Lokatara Kedai Kopi & Space	
Project Sponsor	Tim EL Ghost
Business Needs	Lokatara butuh sistem digital yang bisa mempermudah komunikasi dua arah antara pelanggan dan pihak kedai. Selain itu, sistem ini juga diharapkan bisa membantu pengelolaan operasional harian, seperti menerima masukan pelanggan, menampilkan cerita Lokatara, dan membantu tim internal (karyawan dan owner) dalam bekerja lebih terstruktur.
Business Requirements	Fitur-fitur yang Diperlukan: 1. Pelanggan dapat mengirim kritik & saran tanpa login (anonim/nama) 2. Owner dapat melihat laporan kritik & saran (harian, mingguan, bulanan) dan menindaklanjuti kritik terintegrasi dengan spreadsheet 3. Galeri foto dan kisah Lokatara yang bisa diatur oleh tim internal dan dilihat pelanggan 4. Tampilan menu makanan dan minuman yang bisa diakses tanpa login 5. Pelanggan dapat mengecek daftar event/promosi dan penawaran tanpa harus masuk. 6. Pelanggan bisa mendaftar untuk event yang sedang berlangsung atau yang akan datang. 7. Karyawan dan pemilik memiliki akses ke laporan mengenai jumlah serta rincian peserta yang telah mendaftar. 8. Adanya cerita tentang lokatara yang bisa dilihat semua orang.
Business Value	Intangible Value:

	- Meningkatkan reputasi Lokatara melalui metode yang simple dan khas - Memperkuat hubungan dengan konsumen melalui fitur saran&kritik dan adanya galeri/cerita lokatara - Meningkatkan produktivitas karyawan dengan sistem internal yang terstruktur
	Tangible Value:
	- Menghemat waktu dalam menangani saran & kritik dan kegiatan operasional sehari-hari - Kemungkinan kenaikan dalam kunjungan dan penjualan berkat interaksi pelanggan dan program loyalitas - Rekaman data yang tertata dengan baik untuk tujuan evaluasi dan pengembangan

Table 1. System Request : Aplikasi Web Lokatara Kedai Kopi & Space

b. Functional Requirement

No	Deskripsi
FR-1	Kelola Pengguna
FR-1.1	Menyusun blueprint awal sistem berdasarkan struktur visi, misi, dan kebutuhan data Lokatara Cafe
FR-1.2	Sistem menyimpan kritik dan saran untuk akses (owner atau karyawan) yang masuk ke dalam spreadsheet
FR-2	Menu dan Galeri
FR-2.1	Pelanggan dapat melihat daftar menu tanpa harus login
FR-2.2	Pelanggan dapat melihat galeri foto Lokatara tanpa login
FR-3	Kritik dan Saran
FR-3.1	Pelanggan dapat mengirim kritik & saran tanpa login (anonim/nama)
FR-3.2	Karyawan dan owner dapat melihat kritik & saran dari pelanggan
FR-3.3	Owner dapat melihat laporan kritik & saran (harian, mingguan, bulanan) dan menindaklanjuti kritik dan saran untuk bahan evaluasi saat diarahkan ke spreadsheet tempat kritik dan saran
FR-3.4	Karyawan/owner dapat menandai kritik & saran sebagai bahan ditindaklanjuti
FR-4	Cerita Lokatara
FR-4.1	Pelanggan dapat melihat cerita Lokatara tanpa login
FR-5	Event & Promosi
FR-5.1	Pelanggan dapat mengecek daftar acara dan penawaran tanpa harus masuk.
FR-5.2	Pelanggan bisa mendaftar untuk event yang sedang berlangsung atau yang akan datang.
FR-5.3	Sistem mencatat hasil pendaftaran dari data pelanggan dan menampilkan daftar peserta kepada karyawan atau pemilik ke spreadsheet.

FR-5.4	Karyawan dan pemilik memiliki akses ke laporan mengenai jumlah serta rincian peserta yang telah mendaftar.
--------	--

Table 2. Functional Requirement

c. Non-functional Requirement

No	Deskripsi	NRF Group
NFR-1	Melindungi website dari serangan ddos. Apa itu ddos cara kerja sebuah bot atau device yang sudah terkena malware yang akan digunakan untuk menyerang website	Security
NFR-2	Sistem harus dapat berjalan stabil tanpa error saat digunakan untuk menyimpan dan menampilkan data kritik & saran	Reliability
NFR-3	Website harus responsif dan dapat diakses baik dari smartphone maupun desktop	Usability
NFR-4	Website harus ringan dan cepat diakses oleh pelanggan	Performance
NFR-5	Sistem dapat digunakan oleh banyak pengguna tanpa penurunan performa signifikan	Scalability
NFR-6	Tampilan antarmuka harus sederhana, mudah digunakan, dan sesuai dengan konsep old-school Lokatara	Usability
NFR-7	Sistem mudah diperbarui jika ada penambahan fitur di masa depan	Maintainability

Table 3. Non-functional Requirement

Luaran analisis ini menjadi dasar dalam fase perancangan sistem, supaya solusi digital yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan, sekaligus mempertahankan identitas klasik Lokatara.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan sistem informasi berbasis web di Lokatara Kedai Kopi & Space, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem ini mampu menjawab kebutuhan utama bisnis dalam hal pengelolaan kritik dan saran dari pelanggan

serta manajemen event yang lebih terorganisir. Melalui tahapan metode Waterfall, mulai dari analisis kebutuhan, desain, implementasi, hingga pengujian, sistem berhasil dibangun secara terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan operasional Lokatara. Fitur-fitur seperti form masukan pelanggan tanpa login, tampilan dinamis pada halaman utama, serta halaman admin yang memudahkan pengelolaan konten, telah menunjukkan kontribusi positif terhadap efisiensi kerja dan pengalaman pelanggan. Selain itu, pemanfaatan teknologi web yang ringan dan mudah diakses memberikan nilai tambah tersendiri, khususnya bagi UMKM yang ingin bertransformasi secara digital namun tetap menjaga ciri khas lokalnya. Dengan adanya sistem ini, Lokatara tidak hanya lebih mudah dalam menampung dan menindaklanjuti umpan balik pelanggan, tetapi juga memiliki alat bantu digital untuk mengatur kegiatan yang bersifat publik seperti acara komunitas, bazar, dan lainnya. Hal ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara Lokatara dan pelanggannya, serta mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Saran

Untuk kemajuan ini, dianjurkan untuk memberikan pelatihan secara berkala kepada tim internal agar mereka dapat menggunakan sistem dengan cara yang paling efektif dan memastikan kelangsungan penggunaan dalam jangka panjang. Sistem juga harus menjalani pemeriksaan secara rutin untuk memastikan kinerja dan keamanan tetap terjaga, terutama apabila jumlah pengguna meningkat atau jika ada rencana untuk menambah fitur di masa mendatang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. P. Afivah and S. Yulina, "Rancang Bangun Sistem Informasi Berbasis CustomerRelationship Management (CRM) Pada Heri Cafe," *Proceeding Appl. Bus. Eng. Conf.*, pp. 328–337, 2022.
- [2] E. Hermawan, "Pengaruh Pengembangan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan," *J. Manaj. Dan Pemasar. Digit.*, vol. 1, no. 1, pp. 51–61, Jan. 2023, doi: 10.38035/jmpd.v1i1.21.
- [3] B. C. A. Ibrahim, F. Yuliaty, and N. Hasanah, "Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan pada Coffee Shop di Banjarmasin (Studi Kasus Dua Asa Coffee)," Universitas Islam Kalimantan, Kalimantan, 2025.
- [4] P. Ismawan and D. Cahyono, "Analisis dan Desain Sistem Informasi Manajemen Restoran Berbasis Web Studi Kasus Pecel Kawi Hj. Musilah," *J. Inform. Teknol. Dan Sains Jinteks*, vol. 7, no. 1, pp. 158–165, Feb. 2025, doi: 10.51401/jinteks.v7i1.5212.
- [5] S. Meidona and Y. L. Putri, "Pengaruh Digital Marketing, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Cafe Goodbeb Di Pariaman," *J. Penelit. Dan Pengkaj. Ilm. Sos. Budaya JPPISB*, vol. 4, no. 1, pp. 100–117, 2025.

- [6] R. Nasron, A. Ariyanto, and Z. Maizi, "Strategi Digitalisasi Marketing untuk Peningkatan Pendapatan UMKM Kuliner di Desa Kajhu Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar," *J. Pengabd. Masy. Nasant. JPMN*, vol. 4, no. 2, pp. 285–290, Jan. 2025, doi: 10.35870/jpmn.v4i2.3265.
- [7] S. Pramistiningrum, N. K. N. Juliana, and H. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Tahura," *J. Manaj. Pendidik. Dan Ilmu Sos.*, vol. 6, no. 3, pp. 2458–2473, 2025.
- [8] Rivaldo Pradana Putra, "Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Berbasis Web (Studi Kasus: Cafe Sentani Garden Madiun)," *J. Ris. Rumpun Ilmu Tek.*, vol. 2, no. 1, pp. 145–155, Mar. 2023, doi: 10.55606/jurritek.v2i1.939.
- [9] M. S. Rumetna, T. N. Lina, I. S. Rajagukguk, F. S. Pormes, and A. B. Santoso, "Payroll Information System Design Using Waterfall Method," *Int. J. Adv. Data Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–10, Apr. 2022, doi: 10.25008/ijadis.v3i1.1227.
- [10] M. A. Sahlan and A. Y. Rangan, "Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Penjualan Berbasis Web Pada Barokah Mandiri Menggunakan Metode Waterfall," *STMIK Widya Cipta Dharma*, Samarinda, 2025.