



## Pengembangan Supporting System Berbasis Teknologi Pada Kafe Traktir Kopi

Liana Oyi Aulia Rachmansyah<sup>1\*</sup>, Micky Prihanjaya Mocka<sup>2</sup>, Melani Putri Rahmadani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sahid Jakarta, Indonesia

Email: [2025120011@usahid.ac.id](mailto:2025120011@usahid.ac.id)<sup>1</sup>, [2025120045@usahid.ac.id](mailto:2025120045@usahid.ac.id)<sup>2</sup>, [2025120031@usahid.ac.id](mailto:2025120031@usahid.ac.id)<sup>3</sup>

\*Penulis Korespondensi: [2025120011@usahid.ac.id](mailto:2025120011@usahid.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to examine and develop a technology-based supporting system by utilizing the Loyverse application to support operations at Traktir Kopi Cafe. In the digital era, the implementation of Management Information Systems (MIS) has become a primary pillar for MSMEs to transform conventional business models into modern ones through accurate data processing and overall operational efficiency. The primary issue identified prior to development was the reliance on manual methods prone to human error and the functional limitations of the free version of Loyverse, such as non-real-time stock recording and lack of detailed sales reports. The research methodology employs a descriptive qualitative method with a survey approach and Project-Based Learning (PjBL) stages. Data were collected through field observations, documentation, and in-depth interviews with employees at the Traktir Kopi location in Srengseng Sawah. The results indicate that upgrading the Loyverse system to the paid version provides a significant impact, including automated stock management, comprehensive sales reports for turnover analysis, and more structured employee performance monitoring. In conclusion, developing a technology-based supporting system through Loyverse not only accelerates transaction processes but also serves as a strategic data center that supports managerial decision-making and enhances customer satisfaction through more personalized and efficient service*

**Keywords:** *Loyverse; Management Information System; MSMEs; Operational Efficiency; Point of Sales.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengembangkan *supporting system* berbasis teknologi dengan memanfaatkan aplikasi Loyverse guna menunjang operasional pada Kafe Traktir Kopi. Di era digital, penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi pilar utama bagi UMKM untuk mentransformasi model bisnis konvensional menjadi lebih modern melalui pengolahan data yang akurat dan efisiensi operasional. Masalah utama yang diidentifikasi sebelum pengembangan adalah ketergantungan pada metode manual yang rentan terhadap *human error* serta keterbatasan fitur pada Loyverse versi gratis, seperti pencatatan stok yang belum *real-time* dan laporan penjualan yang tidak mendetail. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan survei dan tahapan *Project-Based Learning* (PjBL). Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan karyawan di lokasi Traktir Kopi, Srengseng Sawah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan (*upgrade*) sistem Loyverse dari versi gratis ke versi berbayar memberikan dampak signifikan, meliputi otomatisasi manajemen stok, penyajian laporan penjualan yang komprehensif untuk analisis omset, serta pemantauan kinerja karyawan yang lebih terstruktur. Kesimpulannya, pengembangan *supporting system* berbasis teknologi melalui Loyverse tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga berfungsi sebagai pusat data strategis yang mendukung pengambilan keputusan manajerial dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih personal dan efisien.

**Kata kunci:** Efisiensi Operasional; Loyverse; Point of Sales; Sistem Informasi Manajemen; UMKM.

### 1. LATAR BELAKANG

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi pilar utama bagi keberlanjutan berbagai sektor usaha, tidak terkecuali bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Sistem Informasi Manajemen (SIM) memegang peranan krusial dalam mentransformasi model bisnis konvensional menjadi lebih modern melalui pengolahan data yang akurat, percepatan pengambilan keputusan, serta peningkatan efisiensi operasional secara menyeluruh.

Industri kuliner, khususnya *coffee shop*, menunjukkan tren pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena ini menciptakan iklim persaingan yang ketat,

yang memaksa para pemilik usaha untuk meningkatkan kapabilitas manajerial mereka. Pengelolaan bisnis yang masih mengandalkan metode manual kini dinilai tidak lagi relevan karena rentan terhadap kesalahan manusia *human error* dan lambat dalam penyajian data. Sebagai solusinya, penerapan SIM dalam aspek pencatatan transaksi, manajemen stok, hingga laporan keuangan menjadi sebuah keharusan agar pemilik usaha memiliki gambaran yang jelas mengenai kondisi finansial dan performa bisnis mereka

Efektivitas penggunaan teknologi ini didukung oleh berbagai riset terdahulu. Penelitian oleh Utami & Firdaus (2025) menemukan bahwa penerapan SIM secara signifikan membantu mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses pengelolaan inventaris pada UMKM dibandingkan dengan metode manual (Salsabila dkk., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Firdaus (2024) menyatakan bahwa sistem informasi, khususnya dalam aspek akuntansi, mampu meningkatkan kualitas laporan keuangan serta mempercepat proses pelaporan secara *real-time*.

Efektivitas penggunaan teknologi ini didukung oleh berbagai riset terdahulu. Penelitian oleh Utami & Firdaus (2025) menemukan bahwa penerapan SIM secara signifikan membantu mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses pengelolaan inventaris pada UMKM dibandingkan dengan metode manual (Salsabila dkk., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Firdaus (2024) menyatakan bahwa sistem informasi, khususnya dalam aspek akuntansi, mampu meningkatkan kualitas laporan keuangan serta mempercepat proses pelaporan secara *real-time*.

Traktir Kopi, sebagai salah satu pelaku usaha di industri ini, menyadari pentingnya digitalisasi untuk menjaga daya saing dan kualitas layanan. Dalam upaya mengembangkan *supporting system* layanan berbasis teknologi, Traktir Kopi memilih untuk mengimplementasikan Loyverse. Loyverse merupakan sistem *Point of Sales* (POS) berbasis cloud yang dirancang untuk membantu UMKM dalam mengelola penjualan, memantau ketersediaan stok secara otomatis, serta membangun loyalitas pelanggan melalui fitur manajemen basis data yang terintegrasi.

Pengembangan sistem pendukung berbasis Loyverse di Traktir Kopi diharapkan tidak hanya sekadar menjadi alat transaksi, tetapi menjadi pusat data yang mampu meminimalisir risiko operasional dan memberikan landasan strategis bagi pemilik dalam melakukan ekspansi bisnis. Berdasarkan urgensi tersebut, makalah ini akan membahas mengenai pengembangan dan implementasi *supporting system* layanan berbasis teknologi pada Traktir Kopi melalui platform Loyverse.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang terintegrasi dan berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta menyajikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan manajerial (Laudon & Laudon, 2022). Dalam konteks usaha kuliner, SIM memiliki peran penting dalam mengelola transaksi penjualan, pengendalian stok bahan baku, pencatatan keuangan, serta pelaporan kinerja secara real-time. Penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Firdaus (2025) menunjukkan bahwa penerapan SIM pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sektor kuliner mampu meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual. Selain itu, SIM juga membantu pemilik usaha dalam memantau performa penjualan harian dan mengambil keputusan strategis berdasarkan data yang akurat. Dengan demikian, penggunaan SIM menjadi kebutuhan utama bagi kafe yang ingin bertahan dan berkembang di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat.

Inovasi digital dalam industri kopi dan restoran mencakup penggunaan teknologi seperti sistem pemesanan digital melalui kode QR, menu berbasis kode QR, pembayaran non tunai, dan teknologi cloud. Inovasi-inovasi tersebut bertujuan untuk mempercepat layanan, mengurangi kontak fisik, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih modern (Lukita & Muslikhah, 2025). Siregar dkk. (2025) menjelaskan digitalisasi layanan pemesanan makanan dan minuman terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan pemesanan. Selain itu, sistem digital memudahkan integrasi antara departemen layanan, dapur, dan kasir, sehingga alur kerja menjadi lebih efisien. Hal ini sejalan dengan temuan (Afifa, 2023) yang menyatakan bahwa inovasi digital berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan karena layanan menjadi lebih cepat, nyaman, dan lebih terlihat. Point of Sales (POS) adalah sistem yang digunakan untuk mencatat transaksi penjualan dan mengelola data pelanggan, inventaris, dan laporan keuangan. Sistem POS berbasis cloud, seperti Loyverse, memungkinkan data disimpan secara online dan diakses kapan saja oleh pemilik bisnis (Firdaus, 2024).

Penelitian Firdaus (2024) menyatakan bahwa penggunaan sistem POS berbasis cloud pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) mampu meningkatkan akurasi laporan keuangan, meringankan proses transaksi, serta memudahkan pengawasan stok barang. Loyverse juga menawarkan fitur manajemen pelanggan dan laporan penjualan yang membantu pemilik usaha memahami pola konsumsi pelanggan serta merancang strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, penerapan sistem POS berbasis cloud menjadi solusi strategis bagi pengembangan usaha, terutama dalam mendukung peningkatan pengelolaan

penggunaan teknologi. Dengan demikian, peningkatan penggunaan teknologi dalam layanan pengelolaan keuangan akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan usaha.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam bidang usaha kuliner merupakan kebutuhan strategis di tengah semakin kompleksnya operasional dan persaingan industri (Balisa dkk. 2024). Menurut Laudon dan Laudon (2020), SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi juga sebagai sistem pendukung pengambilan keputusan berbasis data. Hal ini diperkuat oleh penelitian Utami dan Firdaus (2025) yang menunjukkan bahwa usaha kuliner yang menjalankan SIM akan mengalami peningkatan efisiensi operasional dan penurunan kesalahan pencatatan. Dengan demikian, penggunaan sistem manual tidak lagi relevan bagi kafe yang ingin mempertahankan daya saing serta akurasi dalam pengelolaan usaha.

Lebih lanjut, transformasi digital dalam layanan kafe dan restoran terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan. Sentoso & Junestin, (2024) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital seperti QR menu dan sistem pemesanan elektronik mampu mempercepat alur layanan serta mengurangi beban kerja karyawan.

Lubis & Aliyah, (2026) juga menegaskan bahwa digitalisasi membantu mengurangi interaksi langsung dalam pemesanan makanan dan minuman, serta meningkatkan efektivitas operasional. Berdasarkan temuan tersebut, dapat diargumentasikan bahwa inovasi digital bukan sekadar tren, melainkan solusi nyata atas permasalahan layanan konvensional yang sering terjadi di kafe berskala UMKM.

Selain aspek operasional, inovasi digital juga berdampak terhadap kepuasan pelanggan. (Septyarani & Nurhadi, 2023) menemukan bahwa sistem layanan digital menciptakan persepsi layanan yang lebih modern, cepat, dan profesional, sehingga berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Argumen ini relevan dengan karakteristik konsumen kafe saat ini, khususnya generasi muda, yang menuntut kemudahan, kecepatan, dan pengalaman layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, kafe yang tidak beradaptasi dengan digitalisasi berpotensi kehilangan segmen pasar tersebut.

Dalam konteks pengelolaan transaksi dan data usaha, penggunaan Point of Sales (POS) berbasis cloud menjadi solusi yang banyak direkomendasikan dalam penelitian sebelumnya. Firdaus (2024) menyatakan bahwa POS berbasis cloud mampu meningkatkan akurasi laporan keuangan, transparansi transaksi, serta kemudahan pemantauan stok secara real-time. Keunggulan ini memperkuat argumen bahwa sistem seperti Loyverse tidak hanya berfungsi sebagai alat kasir, tetapi juga sebagai pusat data usaha yang mendukung pengambilan

keputusan strategis. Dengan fitur ini, pemilik kafe dapat memahami pola konsumsi pelanggan dan merancang strategi pengembangan layanan yang lebih tepat sasaran.

Berdasarkan berbagai temuan jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM), inovasi layanan digital, dan POS berbasis cloud saling berkaitan dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada kafe atau restoran secara umum, tanpa mempertimbangkan kondisi khusus kafe outdoor yang memiliki tantangan tersendiri. Oleh karena itu, penelitian mengenai kafe outdoor masih relevan dan penting untuk dilakukan, khususnya dalam mengkaji bagaimana inovasi berbasis teknologi seperti Loyverse dapat berfungsi sebagai sistem pendukung layanan yang adaptif terhadap karakteristik ruang terbuka dan kebutuhan pelanggan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research yakni penelitian yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengambil data di lapangan (Arikunto, 2006). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilaksanakan dalam menemukan dan mendeskripsikan suatu kegiatan yang dilakukan. Untuk metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Anggito & Setiawan, 2018). Menurut Sugiyono (2017), metode deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang melukiskan, mendeskripsikan, serta memaparkan apa adanya kejadian objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian itu dilakukan.

Metode kualitatif deskriptif dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata sistem layanan di Kafe Traktir Kopi berdasarkan persepsi karyawan melalui pengukuran yang terstruktur. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai efektivitas pengembangan supporting system layanan berbasis teknologi yang diterapkan di kafe tersebut. Survei digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas supporting system layanan berbasis teknologi yang meliputi sistem Point of Sales (POS), pengelolaan data transaksi, dan kenyamanan layanan digital dengan tingkat kepuasan pelanggan serta efisiensi kerja karyawan. Data dikumpulkan melalui wawancara secara mendalam terhadap karyawan.

Desain penelitian ini juga menerapkan tahapan Project-Based Learning (PjBL) yang diarahkan pada pemecahan masalah nyata yang dihadapi Kafe Traktir Kopi. Tahapan tersebut meliputi pemahaman konsep dan teori terkait sistem layanan berbasis teknologi, observasi langsung terhadap proses pelayanan di kafe, pengumpulan dan pengolahan data survei secara

kualitatif serta penyusunan rekomendasi pengembangan supporting system layanan yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Penelitian ini dianggap layak secara etis karena tidak menimbulkan risiko atau kerugian bagi partisipan. Data yang dikumpulkan hanya berupa pengalaman yang dialami oleh karyawan. Seluruh partisipasi dilakukan secara sukarela.

Penelitian ini dilaksanakan di Kafe Traktir Kopi, sebuah kafe lokal yang melayani pelanggan secara langsung dan menerapkan sistem layanan berbasis teknologi dalam operasionalnya. Kafe Traktir Kopi dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki aktivitas pelayanan yang intensif dan sedang mengembangkan sistem layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu wawancara yang dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Karyawan dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan atau mengelola Supporting System di Kafe Traktir Kopi, sehingga diharapkan mampu memberikan informasi dan persepsi yang akurat mengenai efektivitas sistem layanan berbasis teknologi yang diterapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan secara langsung di Kafe Traktir Kopi untuk mengamati sistem pelayanan dan fasilitas yang dimiliki. Wawancara mendalam dilaksanakan dengan salah satu karyawan untuk mendapatkan informasi mengenai kendala serta kebutuhan terkait inovasi digital. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti visual dan tertulis sebagai pendukung data lapangan. Selain itu, studi pustaka dilakukan untuk memperkaya analisis dan memperkuat dasar teori penelitian ini.

Data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi dan difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan sistem pelayanan dan kebutuhan inovasi digital di Kafe Traktir Kopi. Data yang telah direduksi kemudian disajikan secara naratif berdasarkan tema-tema utama seperti pelayanan, teknologi, dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan dari pola dan temuan yang muncul untuk merumuskan strategi penerapan inovasi digital yang sesuai dengan kondisi Kafe Traktir Kopi.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Kafe Traktir Kopi, diperoleh gambaran bahwa sebelum dilakukan upgrade berbayar pada sistem Loyverse, penggunaan sistem masih bersifat dasar dan belum sepenuhnya mendukung kebutuhan

operasional kafe secara menyeluruh. Secara umum, sistem sudah membantu dalam proses pencatatan transaksi, namun masih terdapat berbagai keterbatasan yang membuat pengelolaan usaha belum berjalan secara optimal.

Dari sisi proses transaksi, narasumber menyatakan bahwa penggunaan Loyverse versi dasar cukup membantu mempercepat pencatatan penjualan dibandingkan metode manual. Namun, pada kondisi ramai pengunjung, sistem belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan operasional dengan cepat dan fleksibel, terutama ketika terjadi kesalahan input atau perubahan pesanan.

Pada aspek pengelolaan stok, karyawan menjelaskan bahwa pencatatan persediaan masih dilakukan secara terbatas dan sering kali harus dicocokkan kembali secara manual. Informasi mengenai stok yang menipis atau habis belum dapat dipantau secara real-time, sehingga beberapa kali terjadi ketidaksesuaian antara data di sistem dengan kondisi barang di lapangan. Hal ini berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam pengadaan bahan baku dan berdampak pada kelancaran pelayanan.

Dari sisi laporan penjualan, narasumber menyampaikan bahwa data yang dihasilkan masih bersifat umum dan belum cukup rinci untuk mendukung analisis manajerial. Pemilik kafe masih harus mengolah ulang data secara manual untuk mengetahui produk terlaris, jam penjualan tertinggi, serta pola pembelian pelanggan. Dengan demikian, sistem yang ada lebih berfungsi sebagai alat pencatatan dasar dibandingkan sebagai sumber informasi strategis.

Pada aspek sumber daya manusia, sistem sebelum upgrade belum menyediakan fitur pemantauan kinerja karyawan secara terstruktur. Jam kerja, produktivitas kasir, dan pembagian tugas masih dikelola secara manual oleh manajemen. Narasumber menyatakan bahwa hal ini menyulitkan dalam melakukan evaluasi kinerja secara objektif dan konsisten.

Dari sisi pelayanan pelanggan, proses transaksi yang belum sepenuhnya terintegrasi dan keterbatasan fitur loyalitas menyebabkan interaksi dengan pelanggan masih bersifat umum. Data pelanggan tidak terdokumentasi secara sistematis, sehingga kafe belum dapat memberikan layanan yang lebih personal atau promosi yang tepat sasaran. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem Loyverse sebelum upgrade sudah membantu operasional dasar, tetapi belum mampu berfungsi sebagai supporting system berbasis teknologi yang mendukung pengambilan keputusan dan pengembangan usaha secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, dapat dipahami bahwa sebelum dilakukan upgrade berbayar, sistem Loyverse di Kafe Traktir Kopi masih berada pada tahap awal digitalisasi. Sistem lebih berperan sebagai alat pencatatan transaksi daripada sebagai sistem pendukung manajemen yang terintegrasi.

Temuan ini sejalan dengan konsep management information system yang menyatakan bahwa teknologi informasi baru dapat memberikan nilai strategis apabila mampu mengolah data operasional menjadi informasi yang relevan bagi pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, keterbatasan fitur pada sistem sebelum upgrade menyebabkan data yang dihasilkan belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai dasar perencanaan, pengendalian, dan evaluasi kinerja (Nurfadilah & Ilham, 2024).

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa efektivitas operasional tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi oleh kelengkapan fitur dan kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan nyata di lapangan. Keterbatasan pada pengelolaan stok, laporan penjualan, serta pemantauan karyawan mengindikasikan bahwa supporting system yang digunakan belum mampu mengintegrasikan aspek operasional, manajerial, dan pelayanan pelanggan secara optimal.

Kafe Traktir Kopi, sebagai usaha kuliner skala kecil menengah, memiliki kebutuhan akan sistem yang tidak hanya mencatat transaksi, tetapi juga mampu menyajikan informasi strategis untuk pengendalian biaya, pengembangan menu, serta peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, temuan ini memperlihatkan bahwa pengembangan supporting system berbasis teknologi melalui upgrade menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan daya saing usaha.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, data penelitian diperoleh hanya melalui wawancara dengan satu orang karyawan, sehingga perspektif yang dihasilkan belum sepenuhnya mewakili seluruh karyawan maupun manajemen Café Traktir Kopi.

Kedua, wawancara dilakukan pada periode tertentu sehingga kondisi operasional yang digambarkan hanya merefleksikan situasi pada saat penelitian berlangsung. Perubahan kebijakan, jumlah pelanggan, atau penggunaan sistem pada waktu lain dapat menghasilkan temuan yang berbeda.

Ketiga, penelitian ini hanya berfokus pada pengalaman penggunaan sistem Loyverse sebelum upgrade berbayar, sehingga belum membandingkan secara langsung dengan kondisi setelah pengembangan supporting system berbasis teknologi.

Keempat, variabel yang dikaji masih terbatas pada aspek transaksi, pengelolaan stok, kinerja karyawan, dan pelayanan pelanggan. Faktor lain seperti kesiapan infrastruktur teknologi, biaya implementasi, serta dukungan manajemen belum dianalisis secara mendalam.

Meskipun memiliki keterbatasan tersebut, penelitian ini tetap memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi penggunaan sistem Loyverse sebelum upgrade berbayar di



Kafe Traktir Kopi, serta menunjukkan kebutuhan akan pengembangan *supporting system* berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas operasional, kualitas manajemen, dan pelayanan pelanggan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Kafe Traktir Kopi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem Loyverse sebelum dilakukan pembaruan (*upgrade*) berbayar telah membantu proses pencatatan transaksi dasar, namun belum berfungsi secara optimal sebagai sistem pendukung keputusan strategis. Temuan menunjukkan adanya celah fungsional yang signifikan, di mana pengelolaan stok belum terintegrasi secara *real-time* sehingga menyebabkan ketidaksesuaian data inventaris, laporan penjualan yang dihasilkan masih bersifat umum, serta pemantauan kinerja karyawan dan data pelanggan yang masih dikelola secara manual. Oleh karena itu, pengembangan *supporting system* melalui implementasi versi berbayar menjadi langkah krusial untuk mentransformasi data operasional menjadi informasi manajerial yang akurat guna meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan daya saing usaha.

Sebagai rekomendasi tindak lanjut, manajemen Kafe Traktir Kopi disarankan untuk segera mengimplementasikan fitur berbayar Loyverse guna mendukung manajemen stok yang otomatis, laporan detail untuk analisis omset, serta penyusunan *Prosedur Operasional Standar berbasis teknologi* agar pemanfaatan sistem lebih konsisten. Di sisi lain, karyawan perlu meningkatkan keterampilan teknis dalam mengoperasikan seluruh fitur sistem dan berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan operasional di lapangan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan satu informan dan berfokus pada kondisi sebelum pembaruan sistem, sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan studi komparatif dengan jumlah informan yang lebih luas serta mengkaji variabel tambahan seperti biaya implementasi dan pengaruh infrastruktur terhadap kepuasan pelanggan secara lebih mendalam.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga makalah penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Karya ilmiah ini merupakan hasil dari proyek *Project Based Learning* (PjBL) yang disusun untuk mengkaji pengembangan *supporting system* berbasis teknologi di sektor UMKM. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Tanjung Prasetyo, S.E., M.P. selaku Dosen

Pengampu yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu pengetahuan selama proses penyusunan makalah ini.

Apresiasi dan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak manajemen serta seluruh karyawan Kafe Traktir Kopi, khususnya di lokasi Srengseng Sawah, yang telah memberikan izin penelitian, bantuan fasilitas, serta kesediaan sebagai informan dalam proses pengumpulan data lapangan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rekan-rekan mahasiswa Universitas Sahid Jakarta, khususnya di Jurusan Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas dukungan dan diskusi yang membangun selama penelitian ini berlangsung. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola usaha kuliner serta manfaat akademik bagi pembaca sekalian.

## DAFTAR REFERENSI

- Afifa, V. (2023). *Evaluasi efektivitas penggunaan aplikasi Moka POS dengan metode PIECES pada UMKM sektor makanan dan minuman di Yogyakarta*.
- Ana Nurfadilah, & Ilham. (2024). Penerapan sistem informasi manajemen di era digital: Tantangan dan solusi. *Jurnal Cakrawala Informasi*, 4(2), 68–87. <https://doi.org/10.54066/jci.v4i2.499>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak.
- Arikunto, S. (2006). *Metode penelitian kualitatif*. Bumi Aksara.
- Balisa, D., Leffia, A., & Shino, Y. (2024). Memanfaatkan fungsi sistem informasi manajemen: Prospek dan tantangan di dunia bisnis. *Jurnal MENTARI: Manajemen Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 2(2), 123–133. <https://doi.org/10.33050/mentari.v2i2.452>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Lubis, I. S., & Aliyah, S. (2026). Implementasi metode RAD pada sistem pemesanan makanan dan minuman berbasis web dengan QR code. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 7(1), 4564–4571. <https://doi.org/10.63447/jimik.v7i1.1735>
- Lukita, F. A. (2024). *Transformasi digital melalui digitalisasi menu dan ordering dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan: Studi kasus Cozy Coffee & Resto*.
- Lukita, F. A., & Muslikhah, R. S. (2025). Memanfaatkan menu digital dan sistem pemesanan untuk meningkatkan kualitas layanan: Kasus transformasi digital food & beverage. *The 8th Beneficium*, 322–336.
- Sari, I. P., Sari, N. E., Ma'rifati, W. A., Saputri, M. W., Almasanti, A., Nurkhasanah, V., Ariqoh, T. S., Graceson, R. Y., Salsabila, T., & Manurung, H. (2025). Sistem informasi manajemen pada UMKM Cafe Catch New Serenity (CNS) tahun 2025. *Jurnal Media Akademik*, 3(12), 1–15.
- Sentoso, A., & Junestin, J. (2024). Penerapan teknologi QR code menu untuk mendukung efisiensi kinerja karyawan dan operasional Giota Seafood pada kondisi ramai. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 2(10), 4564–4571. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v2i10.1765>

- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>
- Siregar, A. A., Afiah, N., Minsri, A., Ramadhani, V. M., Juansa, A., & Amirullah, A. (2025). *Pemasaran pariwisata: Tren, strategi, dan inovasi*. PT Star Digital Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Utami, T. P., & Firdaus, R. (2025). Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan pada UMKM di era digital. *Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara*, 2(3), 4129–4135.