

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN KEPUASAN PELANGGAN

Pradana Galang Bagaskara¹, Ratih Nindyasari², Esti Wijayanti³

^{1,2,3}Universitas Muria Kudus Jawa Tengah, Indonesia

Email: 202151004@std.umk.ac.id¹, ratih.nindyasari@umk.ac.id², esti.wijayanti@umk.ac.id³

Abstract

The digital transformation in the food and beverage (F&B) industry has encouraged cafes to adopt technology to enhance operational efficiency and customer satisfaction. Sunday Coffee Kudus faces operational challenges, such as errors in order recording, long queues, and suboptimal management of services. This study aims to design and implement a web-based information system using the CodeIgniter framework with a waterfall development methodology. The system includes a self-ordering feature that allows customers to independently place orders through a user-friendly interface, reducing waiting times and queues. Additionally, the system supports automated transaction recording and efficient customer data management. The implementation results show improved operational efficiency, increased customer satisfaction, and higher order volumes, reflecting the convenience and ease of the service. The system also reduces the workload of cashiers and streamlines operational processes. This study provides significant contributions to the digitalization of the local F&B industry by offering an adaptive and effective technological solution, serving as a strategic step to enhance business competitiveness in the digital era.

Keywords: information system, self-ordering, operational efficiency, digital transformation, Sunday Coffee Kudus

Abstrak

Transformasi digital di industri food and beverage (F&B) semakin mendorong kafe untuk mengadopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Sunday Coffee Kudus menghadapi tantangan operasional seperti kesalahan pencatatan pesanan, antrean panjang, dan pengelolaan layanan yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengimplementasikan sistem informasi berbasis web menggunakan framework CodeIgniter dengan metodologi pengembangan waterfall. Sistem ini dilengkapi fitur self-ordering yang memungkinkan pelanggan memesan menu secara mandiri melalui antarmuka yang user-friendly, sehingga mengurangi waktu tunggu dan antrean. Selain itu, sistem mendukung pencatatan transaksi otomatis dan pengelolaan data pelanggan secara efisien. Hasil implementasi menunjukkan adanya peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, serta jumlah pesanan yang mencerminkan kenyamanan dan kemudahan layanan. Sistem ini juga mengurangi beban kerja kasir dan membuat proses operasional lebih terstruktur. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi digitalisasi industri F&B lokal dengan menawarkan solusi teknologi yang adaptif dan efektif, serta menjadi langkah strategis dalam meningkatkan daya saing bisnis di era digital.

Kata Kunci: sistem informasi, self-ordering, efisiensi operasional, transformasi digital, Sunday Coffee Kudus