

# MODEL KONSEPTUAL PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN DI KAFE MENGGUNAKAN *SOFT SYSTEM METHODOLOGY*

Juneidi, Vina

*Program Studi Bisnis Digital, Universitas Widya Dharma Pontianak*

Jl. HOS Cokroaminoto No.445, Darat Sekip, Kec Pontianak Kota, Kota Pontianak, Kalimantan Barat  
20430028\_juneidi@widyadharm.ac.id, 20430059\_vina@widyadharm.ac.id

**Abstract** – The cafe is a modern place to relax today. At this modern time, the cafe has become a center of social interaction that is usually used to gather, talk, write, read, or just fill our spare time. At the weekend, the number of visitors to a cafe will increase, so the waiters will have difficulty dealing with the number of orders. To overcome this problem, it is necessary to build a computerized information system. The system that will be created is a web-based online system so that it can be accessed when customers come. When creating an information system, a conceptual model is required. In making a conceptual model, there are several approaches, both systemically and by humans. By using a soft system methodology, conceptual modeling is designed with a human approach involving the owner, cashier, chef, waiter, and customer.

**Keywords** – Soft System Methodology (SSM), Conceptual Model, Cafe, Information System Design

**Abstrak** - Kafe merupakan tempat untuk bersantai yang modern pada masa kini. Pada saat ini Kafe menjadi pusat interaksi sosial yang biasa digunakan untuk berkumpul, berbicara, menulis, membaca, atau sekedar mengisi waktu luang. Pada saat menjelang akhir pekan, jumlah pengunjung dari suatu kafe akan mengalami kenaikan sehingga membuat para pelayan akan mengalami kesulitan dalam mengatasi banyaknya orderan yang ada. Untuk mengatasi permasalahan orderan tersebut butuh dibangun suatu sistem informasi yang terkomputerisasi. Sistem yang dibuat merupakan sistem daring yang berbasis web sehingga dapat diakses ketika pelanggan datang. Dalam mengembangkan suatu sistem informasi diperlukan suatu model konseptual dalam membuat merancang sistem. Dalam membuat model konseptual terdapat beberapa pendekatan baik secara sistem maupun dari manusia. Dengan penggunaan soft system methodology, pembuatan model konseptual dirancang dengan pendekatan manusia yang melibatkan antara pemilik, kasir, koki, pelayan, dan pelanggan.

**Kata Kunci** – Soft System Methodology (SSM), Model Konseptual, Kafe, Perancangan Sistem Informasi

## I. PENDAHULUAN

Pada masa modern sekarang ini, yang anak muda hingga dewasa menghabiskan banyak waktu mereka di tempat yang menyenangkan. Salah satu tempat yang biasa dikunjungi pada saat ini ada kafe. Kafe merupakan tempat makan dan minum yang berkonsep sederhana. Di dalam kafe pelanggan akan di tawarkan berbagai makanan dan minuman yang dapat di pilih secara bebas selama menu tersebut ada pada kafe. Awalnya kafe di Indonesia tidak memiliki konsep yang tercakup modern, di mana dulunya masyarakat Indonesia hanya mengenal tempat kumpul berupa warung kopi. Namun seiring perkembangan jaman pada masa sekarang banyak usaha warung kopi mengubah konsep bisnisnya menjadi sebuah kafe. Hal ini bisa terjadi karena adanya pengaruh budaya barat yang mengakibatkan asimilasi suatu budaya sehingga tren yang terjadi dimasyarakat diikuti oleh para pebisnis di Indonesia. Maka tidak heran ada banyak jenis kafe di Indonesia pada saat ini[1].

Pada awal mula dalam memperkenalkan kafe, masyarakat tidak serta merta langsung menerima konsep ini. Untuk menarik minat para masyarakat maka kafe selalu di identik dengan kopi sehingga membuat pandangan masyarakat terhadap kafe sebagai *coffee shop* atau *coffee house*. Konsep ini di perkuat juga dengan adanya merek minuman kopi internasional yang memiliki sistem kopi seperti *Starbucks* dan *coffee bean*. Untuk masa sekarang, kafe tidak hanya berfokus pada minuman kopi saja akan tetapi banyak kafe yang sudah mengembangkan produknya ke makanan baik itu ringan maupun berat. Kafe memiliki karakteristik seperti bar atau restoran sehingga banyak orang menjadikan kafe sebagai salah satu pusat interaksi sosial di mana orang-orang dapat berkumpul, berbicara, menulis, membaca, melawak, atau sekedar mengisi waktu[1].

Kafe memang merupakan tempat makanan yang bernuansa modern akan tetapi sistem kerja yang ada pada kafe di masa kini masih bersifat manual. Misalkan pada kegiatan pemesanan makanan, banyak

kafe masih menerapkan sistem di mana pelayan akan datang ke meja pelanggan dan mencatat pesanan yang mereka inginkan. Sekilas ketika dilihat bahwa kegiatan tersebut tidak akan terjadi masalah namun ketika kafe mendapatkan pelanggan yang cukup ramai maka akan terjadi yang namanya kesalahan pencatatan. Selain kesalahan dalam pencatatan barang, lama waktu menunggu dari pelanggan juga akan menjadi lama karena pesanan yang diberikan bisa saja tidak tertata rapi seperti kesalahan untuk yang memesan pertama dengan yang terakhir. Pencatatan pesanan secara manual kurang efisien dari sisi waktu[2]. Dengan adanya permasalahan ini tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan akan sangat menentukan kepuasan pelanggan dalam penilaian suatu kafe sehingga setiap kafe harus memiliki pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Upaya pencapaian kepuasan pelanggan tidak hanya dilihat dari sisi sistem pelayanan pemesanan akan tetapi juga melihat sikap serta pengetahuan staf kafe pada saat melakukan pelayanan.

Dengan perkembangan teknologi pada masa kini yang sangat cepat maka membuat berbagai industri harus melakukan perubahan dengan cara menyesuaikan diri terhadap teknologi dan jaringan internet yang ada. Perkembangan yang terjadi telah banyak mengubah disistem dunia usaha yang awalnya bersifat konvensional menjadi komputerisasi. Kebutuhan sebuah sistem yang baik pada suatu usaha sangat dibutuhkan pada masa kini apalagi semua kegiatan dilakukan hampir secara komputerisasi ini. Berkembangnya sistem jaringan juga membantu suatu sistem menuju komputerisasi, karena dengan adanya jaringan kemampuan suatu sistem dapat berjalan lebih optimal. Pengembangan teknologi informasi sangat dibutuhkan apalagi di bidang industri makanan seperti kafe ini. Sistem informasi merupakan sistem dengan komponen-komponen yang bekerja untuk mengolah data menjadi informasi[3]. Dengan adanya sistem informasi tentu akan memudahkan dalam berbagai proses kegiatan yang berjalan di kafe.

Guna mengatasi permasalahan pemesanan yang ada maka dibutuhkan suatu pengembangan suatu sistem informasi pemesanan yang terkomputerisasi sehingga dapat mengatasi permasalahan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada juga. Untuk itu diperlukan adanya pendekatan yang dapat menyelesaikan dan menjelaskan dari akar masalah yang muncul pada aktivitas pemesanan tersebut dengan menggunakan *Soft System Methodology* (SSM). Dengan menggunakan pendekatan SSM, model sistem pemesanan ini bisa mendeskripsikan tata cara pemakaian dan hubungan antara pihak-pihak di dalam penggunaan sistem mulai dari pihak pelanggan, kasir, pelayan, koki, hingga pemilik. Dan

juga dengan adanya jaringan internet maka kafe tidak perlu lagi untuk tetap mempertahankan proses kerja administrasi secara manual melainkan sudah harus berproses secara terkomputerisasi.

## II. METODE PENELITIAN

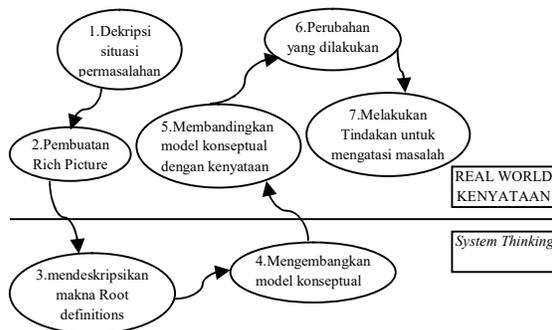
Di perlukan penggunaan metodologi penelitian yang tepat untuk dapat membantu proses pengumpulan informasi dan analisa pada SSM. Dalam penelitian diperlukan suatu pendekatan yang bisa terfokus pada topik penelitian yang di mana hal tersebut melibatkan 5 golongan responden yang terlibat di antaranya yaitu pemilik, koki, kasir, pelayan dan pelanggan[4].

Pemilik, koki dan kasir merupakan pelaksana kegiatan dan terlibat dengan sistem. Ketika sistem dijalankan dibutuhkan pengguna yang menggunakan sistem maka peran pelanggan adalah menggunakan sistem yang ada guna untuk mengetahui apakah sistem sudah sesuai dengan keperluan pelanggan atau belum dan untuk mengetahui *user experience* dalam pemakaian sistem. *User experience* di hasilkan dari penggunaan pelanggan sehingga hasil baik atau buruk dapat diberikan. Jika hasil yang di dapat buruk maka *User interface* dari sistem harus di rancang ulang. Dalam penyajian makanan yang sudah di pesan, pelayan akan mengantarkannya dan pelayan juga sebagai penghubung antara pelanggan dan pelaksana kegiatan karena pelayan dapat secara langsung mendengar saran atau masukan yang ada pada sistem.

Dari kelima golongan responden tersebut dibutuhkan teknik dan metodologi yang mampu membantu dalam pengkajian informasi dan pemetaan. Metode penelitian tindakan dapat digunakan sebagai penunjang dalam penggunaan metode SSM. Dalam pengumpulan informasi dapat digunakan teknik observasi partisipatif.

Metode observasi partisipatif dipilih dalam penelitian ini guna untuk mengamati setiap perilaku, kejadian atau kegiatan orang atau sekelompok orang yang dijadikan sebagai objek penelitian. Dari hasil observasi kemudian dicatat hasil pengamatan untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi[5]. Selain observasi, wawancara terhadap pengguna juga diperlukan dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dan lengkap, untuk menyusun sistem yang baru agar sesuai dengan kebutuhan sistem organisasi. Adapun hal-hal yang terjadi pertanyaan adalah seputar pemesanan di kafe, sehingga dengan hasil wawancara antara pengguna dan pengembang dapat memperbaiki sistem yang ada.

Penggunaan metode SSM secara umum memiliki tujuh tahapan seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut[6]



Gambar 1. Tahapan Soft System Methodology (SSM)

Berdasarkan pada Gambar 1 diketahui bahwa SSM memiliki 7 tahapan yang dipisahkan menjadi dua proses yaitu, realitas kenyataan dan *system thinking*. Setiap tahapan pada metodologi SSM ini dapat di deskripsikan sebagai sebagai berikut[5]:

1. Mendeskripsikan situasi permasalahan yang tidak terstruktur  
Studi pengenalan masalah merupakan tahapan pertama dalam proses realitas untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara singkat terhadap situasi yang ada dalam organisasi. Deskripsi permasalahan tersebut ditunjukkan dengan ekspresi masalah dan selanjutnya akan disajikan dalam format rich-picture yang memuat hasil pengumpulan data permasalahan yang ada.
2. Mengekspresikan situasi masalah  
Setiap permasalahan yang sudah terdefinisi tersebut akan digambarkan dalam format *rich-picture* dan akan dinilai makna dari gambar tersebut untuk membuat *root definitions* di tahapan proses *system thinking*.
3. Membangun definisi yang berkaitan dengan situasi permasalahan  
Ketika rich-picture sudah digambarkan maka diperlukan proses membuat root definitions (RD) untuk menjelaskan mengenai tahapan transformasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Root Definitions dapat dilakukan dengan menggunakan identifikasi CATWOE yang akan dijelaskan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Identifikasi CATWOE

CATWOE	Definisi
Customer	Pihak yang mendapatkan manfaat atau keuntungan dari transformasi yang dilakukan.

Actors	Pihak yang memfasilitasi dan berperan dalam transformasi yang dilakukan untuk memberikan manfaat kepada customers.
Transformation	Situasi yang akan dicapai dengan mendeskripsikan kondisi awal dan kondisi akhir yang akan dicapai.
Worldview	Pernyataan secara umum tentang mengapa transformasi yang dilakukan merupakan hal yang diperlukan.
Owners	Pihak yang dapat membatalkan transformasi yang ada.
Environment	Faktor lingkungan sekitar yang mempengaruhi transformasi tetapi tidak mengendalikan sistem.

4. Mengembangkan model konseptual  
Untuk merepresentasikan root definitions yang sudah dibuat maka dikembangkan model konseptual dari permasalahan yang ada. Model konseptual dibangun dengan mengidentifikasi semua kata kerja dalam Root Definitions untuk mewakili kegiatan yang dilakukan, kata benda atau kata ganti yang menunjukkan pelaksana kegiatan atau yang penerima kegiatan tersebut. Setiap kegiatan yang dilakukan harus di rincikan dengan menetapkan waktu kegiatan, apa yang dilakukan dan bagaimana kegiatan tersebut dilakukan.
5. Membandingkan model konseptual dengan kenyataan  
Dengan adanya model konseptual yang sudah dibuat maka harus dibandingkan dengan keadaan nyata yang digambarkan pada rich picture sehingga dapat diketahui secara pasti apakah model konseptual tersebut dapat sesuai dengan kenyataannya atau menjadi penghambat dari kegiatan secara nyatanya. Ketika hasil perbandingannya dapat diterima secara realita maka proses selanjutnya adalah melakukan pengembangan intervensi dengan melakukan perubahan yang diinginkan.
6. Menetapkan perubahan yang di inginkan  
Pada tahap ke enam, perubahan yang di terima akan ditetapkan secara sistematis dan masuk akal untuk perubahan pada struktur, prosedur atau bahkan sikap orang-orang yang terlibat didalam kegiatan tersebut. Perubahan yang ada masih berupa model hasil modifikasi dan akan menjadi

model strategi dalam mengatasi permasalahan situasi yang ada.

7. Melakukan tindakan untuk memperbaiki masalah Model strategis yang ada akan diimplementasikan untuk menjadi usulan dalam menerapkan sistem pada organisasi yang bersangkutan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan melakukan proses observasi dan wawancara maka didapatkan hasil dari studi permasalahan yang ada pada kafe di masa kini. Metode observasi dilakukan dengan melihat situasi tempat, fasilitas, kegiatan pemesanan pada saat ramai maupun sepi, dan sarana pendukung dibidang IT yang ada pada kafe. Objek kafe dalam observasi dilakukan di sekitar daerah Pontianak dengan beberapa sampel kafe yang lumayan terkenal. Beberapa kafe tersebut diantaranya adalah Chara Coffee & Eatery, Koi's Kafe, Paskamasala, dan Toss Cafe. Guna melengkapi data observasi yang telah didapatkan maka perlu untuk mengetahui permasalahan yang belum terlihat jelas dari sebuah kafe dengan melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan pemilik, koki, kasir, pelayan dan pelanggan dari tiap kafe yang ada. Informasi yang di gali dari wawancara adalah peranan, kesulitan dalam pelayanan, dan keinginan dari setiap pihak pelaksana kegiatan di kafe.

Observasi dilakukan di sejumlah tempat yang sudah dijadikan sampel penelitian dan hasil observasi tersebut merupakan rangkuman dari kafe-kafe yang di observasi tersebut. Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa kegiatan kasir, pelayan dan koki dapat dilakukan oleh orang yang sama pada waktu yang bersamaan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kondisi pada kafe seperti ramai atau sepi dan dapat juga karena skala kafe yang masih kecil. Untuk pelaksanaan kegiatan untuk kondisi tersebut dapat dilihat dari peran pelayan sekaligus kasir, atau kasir sekaligus koki yang menyediakan makanan.

Kegiatan pemesanan ketika dalam keadaan situasi pelanggan normal, pada kafe sekarang masih bersifat manual dengan sistem datang ke depan kasir untuk memesan menu yang ada atau pelayan yang menghampiri untuk menanyakan menu makanan yang ingin dipesan. Dari hasil observasi yang dilakukan, kegiatan pemesanan dapat berjalan dengan baik ketika di hari produktif tetapi jika sudah memasuki akhir pekan maka jumlah pelanggan yang datang akan banyak dan proses pemesanan mengalami kesulitan.

Ketika dalam keadaan ramai maka antrean akan banyak bagi yang menerapkan sistem pemesanan di kasir, dan bagi yang dilayani pelayan maka bisa saja terjadi kesalahan dalam pencatatan pesanan yang ada.

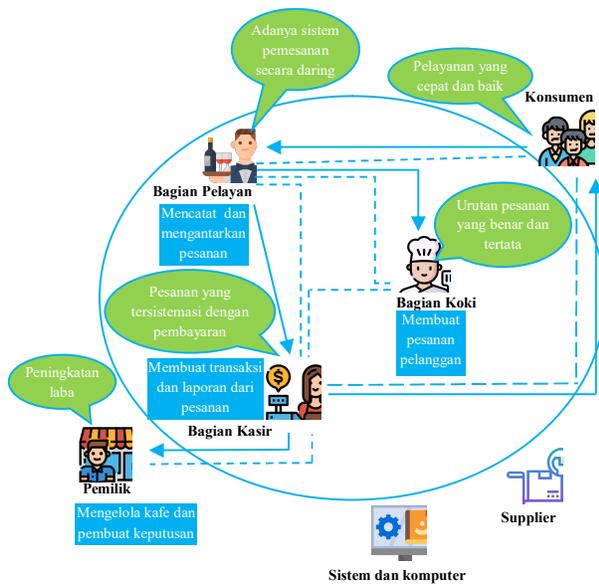
Untuk fasilitas yang ada pada kafe pada masa sekarang sudah terbilang memadai dan modern. Dengan kemampuan penataan ruang yang baik maka akan menciptakan suasana estetik yang akan menjadi daya tarik tersendiri bagi kafe-kafe yang ada. Selain tempat estetik yang bisa di gunakan untuk berfoto, fasilitas seperti internet juga menjadi hal wajib yang harus dimiliki bagi sebuah kafe karena pada dasarnya pelanggan datang ke kafe untuk menikmati waktu dengan sambil berselancar internet. Selain ada internet, beberapa kafe juga menerapkan sistem komputer pada mesin kafe sehingga dapat langsung menghasilkan struk sesuai meja pesanan.

Observasi merupakan informasi yang didapatkan berdasarkan apa yang di amati, namun untuk mengetahui permasalahan secara rinci maka di perlukan wawancara secara langsung kepada para pelaksana kegiatan kafe. Hasil wawancara yang disajikan merupakan rangkuman yang di dapat dari tiap pelaksana kegiatan di kafe. Yang pertama adalah pemilik kafe yang bertindak sebagai pengelola dan pengambil keputusan yang ada di kafe. Pemilik kafe memiliki tujuan dan harapan ketika mengelola yaitu peningkatan laba dari penjualan maupun di luar penjualan. Dengan harapan tersebut, maka diperlukan penjualan dalam skala besar dan hal itu berhubungan dengan jumlah pelanggan yang ada. Pelanggan yang banyak memang meningkatkan omset penjualan yang ada akan tetapi menjadi permasalahan bagi yang ada di bagian pelayan, kasir dan koki. Pelayan akan mengalami kesulitan dalam melayani pelanggan karena ketika pelanggan sedang banyak akan membuat pesanan yang harus di urus menjadi banyak maka hal ini akan meningkatkan risiko dalam bekerja yaitu kesalahan pencatatan pesanan yang ada. Dengan pencatatan yang salah maka informasi yang akan di sampaikan kepada koki maupun kasir akan mengalami kesalahan. Koki akan membuat makanan sesuai dengan pesanan lalu kasir akan mencatat pesanan yang ada sesuai dengan no meja.

Dengan kesalahan pencatatan tersebut tentu akan menyebabkan penilaian yang buruk terhadap kualitas pelayanan kafe tersebut. Dalam dunia bisnis makanan, *customer experience* merupakan hal yang

penting sehingga perlu dibangun agar mendapat pelayanan yang puas bisa dengan pelayanan yang baik. Dalam wawancara yang dilakukan kepada pelanggan, harapan yang ingin diperoleh pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang baik mulai dari awal kedatangan hingga akhir. Pelayanan yang diharapkan pelanggan mulai dari pemesanan, penyajian, lama waktu, kebersihan, hingga tahap terakhir pembayaran.

Hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan dapat dilihat bahwa pengenalan masalah yang terjadi adalah belum terkonsepnya sistem pemesanan secara daring sehingga masalah keramaian pada kafe tidak dapat diatasi. Pada tahapan kedua, situasi dari kafe akan diekspresikan dalam bentuk *rich-picture*, dengan menggambarkan actor yang ada pada kafe, kondisi tersebut diuraikan dengan beberapa keinginan dari setiap actor yang ada. Keterangan Gambar 2 dapat dilihat pada Tabel 2 mereka.



Gambar 2. Rich Picture

Tabel 2. Rich Picture Sistem Pemesanan

Simbol	Keterangan
	Arus arah infomasi pelaku
	Keterhubungan antar pelaku
	Fokus utama pelaku
	Kebutuhan pelaku yang belum terpenuhi

Gambar 2 menjelaskan situasi di kafe yang ada di Pontianak dalam bentuk *rich-picture*, di mana dijelaskan tentang pelaku-pelaku yang terlibat dalam

aktifitas pemesanan. Pelaku yang terlibat adalah pemilik, bagian kasir, bagian koki, bagian pelayan, dan konsumen. *Rich-picture* memberikan pemetaan tentang keterkaitan pelaku-pelaku di kafe, apa yang diketahui pelaku, peran pelaku, dan keadaan yang menggambarkan kebutuhan setiap pelaku yang belum terpenuhi. Selain itu juga digambarkan proses dari penanganan kegiatan pemesanan belum terkomputerisasi.

Setelah *rich picture* terbentuk maka dapat dilihat situasi realitas yang terjadi di kafe pada masa sekarang. Dari *rich picture* yang ada akan dilanjutkan dengan analisis untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan diidentifikasi aktivitas-aktivitas yang memiliki tujuan untuk menjawab permasalahan. Aktivitas-aktivitas bertujuan atau yang biasa disebut holon akan diidentifikasi dengan menggunakan analisis CATWOE. Analisis CATWOE merupakan analisis yang melibatkan *Customer, Actors, transformasi* dilakukan, pandangan umum mengenai transformasi, pemilik dan faktor-faktor penghambat yang mungkin muncul dari lingkungan sekitar.

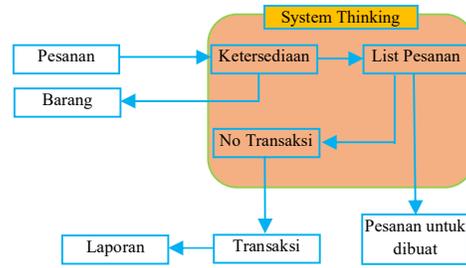
Tabel 3. Tabel Analisis CATWOE

No.	CATWOE	Definisi
1	Holon	Mengatasi pesanan yang banyak dalam keadaan ramai.
	Customer	Pelanggan
	Actors	Pelayan, koki
	Transformation	Membangun sistem informasi pemesanan secara sistematis.
	Worldview	Mengurangi kesalahan pencatatan yang ada.
	Owners	Pemilik
	Environment	Keinginan pelanggan yang sulit ditebak ketika membuat pesanan atau membatalkan pesanan.
2	Holon	Melaporkan hasil transaksi dan pembayaran secara tepat.
	Customer	Pelanggan dan owner
	Actor	Kasir dan pelayan
	Transformation	Pengembangan sistem yang terhubung dengan sistem transaksi
	Worldview	Menghasilkan laporan

Owners	transaksi bagi pelanggan dan owner secara akurat.
Environment	Pemilik Perangkat yang mendukung serta jaringan dalam penerapan sistem.
3 Holon	Mengetahui ketersediaan menu dalam melakukan pemesanan.
Customer Actor	Pelanggan, Koki Kasir, pelanggan, koki, pemilik
Transformation	Sistem persediaan dapat terhubung dengan sistem pemesanan.
Worldview	Pelanggan dan koki mengetahui persediaan makanan yang bisa di sajikan.
Owners	Pemilik
Environment	Sistem membutuhkan jaringan yang <i>realtime</i> dengan persediaan yang ada sehingga mengetahui persediaan barang.

Dari 3 holon yang ada maka dapat disimpulkan bahwa kafe dapat membangun sistem pemesanan berbasis daring. Pembangunan sistem ini berguna agar konsumen melakukan pemesanan tanpa harus mengantre panjang. Selain berguna bagi konsumen, sistem yang dikembangkan berguna untuk kasir dalam membuat laporan transaksi serta bagi koki untuk melaporkan ketersediaan menu yang ada. Sistem informasi ini dikembangkan dari sistem pemesanan, sistem persediaan, hingga sistem transaksi dan menghasilkan stuk laporan. Sistem informasi yang dikembangkan, digunakan oleh pemilik toko untuk mencapai target laba dengan pertimbangan biaya serta meningkatkan kualitas pelayanan di kafe untuk mencapai kepuasan konsumen.

Informasi dari analisis Root Definition dan identifikasi CATWOE dapat disusun Model Konseptual. Model Konseptual yang disusun berdasarkan holon 1-3, dipilih kata-kata kunci dan dapat disusun Model Konseptual Perancangan Sistem Informasi Pemesanan di Kafe.



Gambar 3. Model Konseptual Sistem Pemesanan

Model Konseptual yang ada akan digambarkan pada Diagram Konseptual. Dikembangkan dalam bentuk website sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan secara daring. Pelanggan akan melakukan scan barcode di atas meja yang sudah dipilih dan akan masuk ke sistem website untuk pemesanan barang. Ketika di website pesanan akan di kunci berdasarkan meja yang ada dan pemesanan akan di sediakan berdasarkan data ketersediaan menu yang ada. Ketika pesanan dipesan akan masuk ke dalam list pesanan yang akan diteruskan ke koki untuk membuat makanan dan ke kasir untuk dibuatkan data transaksi dan laporan.

Setelah model konseptual telah dirancang maka akan dibandingkan dengan model realitas yang ada. Model realitas adalah model yang aktivitas yang berlangsung. Perbandingan dilakukan guna mencari tahu apakah model konseptual yang sudah dibuat dapat diterapkan untuk model realitis dan dapat mengetahui keunggulan dari konsep konseptual yang ada.

Tabel 4. Perbandingan Model Konseptual dan Realitas

No.	Model Konseptual	Model Realitas
1.	Pemesanan menu makanan dan minuman dilakukan secara daring dan menggunakan website.	Pemesanan makanan yang masih manual dengan cara datang ke kasir atau dilayani pelayan.
2.	Dapat mengetahui menu makanan yang ada tersedia atau tidak.	Butuh konfirmasi ke pihak koki untuk mengetahui menu makanan yang ada.
3.	Transaksi dapat dihasilkan dengan benar dan tepat karena pemesanan akan ditunjukkan ke	Transaksi akan dikonfirmasi kembali dengan pelanggan dan pelayan yang ada jika ada kesalahan.

transaksi.

4. Lama waktu pemesanan dapat diketahui secara langsung dan pesanan langsung masuk ke sistem yang ada di koki tanpa perlu khawatir belum dibuat. Perkiraan lama waktu tidak selalu tepat karena saja penyajiannya lebih cepat dari perkiraan

Lama waktu pesanan tidak diketahui sama sekali karena pelanggan harus bertanya kepada pelayan atau bahkan ke depan kasir jika pesanan yang di pesan tidak kunjung datang. Hal Ini bisa saja terjadi karena lamanya pengerjaan atau pelayan belum memberikan pesanan tersebut.

#### IV. KESIMPULAN

Pengembangan sistem pemesanan kafe secara konseptual yang berdasarkan Soft System Methodology menghasilkan beberapa hal penting diantaranya :

1. Pengembangan sistem informasi yang berkonsep ke manusia karena setiap konsep yang ada akan dibandingkan dengan realitas yang ada pada kafe.
2. Penggunaan sistem secara komputerisasi bagi para pelaksana kegiatan di kafe dari pemilik, hingga pelayan.
3. Adanya sistem dan suasana baru yang diberikan kepada pelanggan yaitu pemesanan melalui website dan akan menjadi penentuan sendiri terhadap *user experience* yang ada.

Dengan adanya model konseptual ini, maka pengembangan sistem informasi yang berorientasi terhadap manusia dapat di kaji kembali untuk sistem pemesanan secara daring. Sistem pemesanan yang di buat untuk pemesanan yang dilakukan pada saat dikafe dan dipergunakan untuk kebutuhan internal pada saat berada dikafe untuk mengatasi banyaknya orderan dan antrian ketika pelanggan pada kafe tersebut lagi banyak. Selain untuk pemesanan sistem ini terintegrasi dengan transaksi dan list pesanan yang perlu dibuat pada koki sehingga ketika sistem ini di pakai pelanggan untuk menginput pesanan maka hasil pesanan tersebut akan diteruskan kepada koki dalam membuat makanan dan diteruskan kepada kasir untuk membuat total transaksi dari pesanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Sukarno and L. Nirawati, "KONTRIBUSI HUMAN CAPITAL dan CUSTOMER CAPITAL DALAM MENGGAPAI KINERJA CAFÉ dan RESTO di SURABAYA," *J. ILMU Sos.*, vol. 15, no. 2, 2016, doi: 10.14710/jis.15.2.2016.137-149.
- [2] Z. R. Saputri, A. N. Oktavia, L. S. Ramdhani, and A. Suherman, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PEMESANAN MAKANAN BERBASIS WEB PADA CAFE SURABIKU," *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 9, no. 1, 2019, doi: 10.34010/jati.v9i1.1378.
- [3] D. R. Prehanto and M. L. Fitriah, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Katering Berbasis Web," *Apl. Sist. Inf.*, 2016, Accessed: Mar. 29, 2022. [Online]. Available: <https://docplayer.info/47774795-Rancang-bangun-sistem-informasi-pemesanan-katering-berbasis-web-studi-kasus-pada-katering-jelita.html>
- [4] E. M. Perdana, D. Manongga, and A. Iriani, "Model Konseptual bagi Pengembangan Knowledge Management di SMA Menggunakan Soft System Methodology," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 2, 2019, doi: 10.25126/jtiik.201962932.
- [5] P. Checkland and J. Poulter, "Soft systems methodology," in *Systems Approaches to Managing Change: A Practical Guide*, Springer London, 2010, pp. 191–242. doi: 10.1007/978-1-84882-809-4\_5.
- [6] E. Sgourou, P. Katsakiori, I. Papaioannou, S. Goutsos, and E. Adamides, "Using soft systems methodology as a systemic approach to safety performance evaluation," in *Procedia Engineering*, 2012, vol. 45. doi: 10.1016/j.proeng.2012.08.141.