

ABSTRAK

Industri coffee shop di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, termasuk di Kabupaten Nganjuk, sehingga menimbulkan tantangan dalam pengelolaan pelayanan dan transaksi. Warkop Cak Imin sebagai salah satu kedai kopi yang cukup populer masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan pesanan dan keuangan, yang berdampak pada terjadinya antrean panjang, kesalahan pencatatan, serta ketidakefisienan dalam pengelolaan inventori. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Pelanggan berbasis website guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Waterfall, yang meliputi tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML), implementasi menggunakan framework Laravel berbasis PHP dan database MySQL, serta pengujian sistem. Pengujian sistem dilakukan melalui Blackbox Testing, pengujian usability menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), serta pengujian performa sistem. Hasil pengujian Blackbox menunjukkan bahwa seluruh fitur sistem berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan fungsional pengguna. Pengujian usability menggunakan metode SUS menghasilkan skor sebesar 79,80, yang berdasarkan interpretasi Jeff Sauro termasuk dalam kategori Good dan berada pada tingkat acceptable. Selain itu, hasil pengujian performa menunjukkan rata-rata waktu muat (load time) sebesar 2,96 detik pada fitur yang digunakan oleh pembeli, sehingga telah memenuhi kebutuhan performa yang ditetapkan pengguna. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan mampu mendukung pemesanan melalui QR Code, pencatatan transaksi secara otomatis, pengelolaan inventori menu, serta penyusunan laporan keuangan secara efisien, dan diharapkan dapat menjadi solusi penerapan teknologi informasi bagi usaha kecil dan menengah.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Waterfall, *Website*, Laravel, *System Usability Scale*

ABSTRACT

The coffee shop industry in Indonesia has grown rapidly, including in Nganjuk Regency, creating challenges in managing services and transactions. Warkop Cak Imin, a popular coffee shop, still relies on manual systems for recording orders and financial transactions, resulting in long queues, recording errors, and inefficient inventory management. This study aims to design and implement a web-based Management Information System and Customer Service System to improve operational efficiency and service quality. The system was developed using the Waterfall model, which includes requirement analysis, system design using Unified Modeling Language (UML), implementation with the Laravel framework based on PHP and MySQL database, and system testing. Testing methods consisted of Blackbox Testing, usability testing using the System Usability Scale (SUS), and performance testing. The Blackbox Testing results show that all system features function properly and meet user requirements. The usability test produced a SUS score of 79.80, categorized as “Good” and acceptable based on Jeff Sauro’s interpretation. Performance testing indicated an average load time of 2.96 seconds for customer-accessed features, meeting user-defined performance standards. In conclusion, the developed system supports QR Code-based ordering, automatic transaction recording, inventory management, and efficient financial reporting, and is expected to provide an effective information technology solution for small and medium enterprises.

Keywords: *Information System, Waterfall, Website, Laravel, System Usability Scale*