



Sistem Manajemen Pengetahuan Untuk Perbaikan Pelayanan Pelanggan di Forenoon Cafe Araya menggunakan metode KLMSLC

Muhammad Nurwegiono¹, Adinda Abelia², Kamila Mariska³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Ma Chung

[1muhammad.nurwegiono@machung.ac.id](mailto:muhammad.nurwegiono@machung.ac.id), [2322110014@student.machung.ac.id](mailto:322110014@student.machung.ac.id), 322110013@student.machung.ac.id

Abstract

This study aims to design and develop a comment and location information system on a WordPress-based website for Forenoon Café. The research design adopts a descriptive approach with a software development focus. The methodology employed is the waterfall system development model, consisting of the stages of requirement analysis, design, implementation, testing, and maintenance. The main result of this study is the creation of an intuitive comment system and a location information feature that facilitates users in accessing the café's address and contact details. Testing results indicate that the developed system functions effectively in accordance with user requirements and enhances customer interaction with Forenoon Café. The conclusion of this study is that the WordPress-based system has successfully improved accessibility and customer engagement while providing an efficient solution for information delivery. Following the system's implementation, customer interaction increased by 35%, particularly through comments and inquiries submitted via the available features..

Keywords: *customer interaction, forenoon café araya, knowledge management system*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem komentar dan informasi lokasi pada sebuah *website* berbasis WordPress untuk Forenoon Café. Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan pengembangan berbasis perangkat lunak. Metodologi yang digunakan adalah model pengembangan sistem dengan pendekatan waterfall, yang meliputi tahap analisis kebutuhan, desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Hasil utama dari penelitian ini adalah terciptanya sistem komentar yang intuitif dan fitur informasi lokasi yang memudahkan pengguna mengakses alamat serta kontak café. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan pengguna dan mampu meningkatkan interaksi pelanggan dengan Forenoon Café. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sistem berbasis WordPress yang dirancang telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan keterlibatan pelanggan, sekaligus memberikan solusi yang efisien untuk penyampaian informasi. Setelah implementasi sistem, tercatat peningkatan interaksi pelanggan sebesar 35%, terutama dalam bentuk komentar dan pertanyaan yang disampaikan melalui fitur yang tersedia.

Kata kunci: *forenoon café araya, interaksi pelanggan, sistem manajemen pengetahuan*

1. Pendahuluan

Kopi merupakan tanaman perkebunan yang sudah lama dibudidayakan. Selain sebagai sumber penghasilan masyarakat, kopi juga menjadi komoditas andalan ekspor dan penyumbang devisa negara. Meskipun demikian, komoditas kopi sering kali mengalami fluktuasi harga sebagai akibat ketidakseimbangan antara permintaan dan persediaan kopi di pasar dunia [1]. Dalam perkembangannya, budaya konsumsi kopi telah mendorong tumbuhnya berbagai jenis kedai kopi atau café yang menyajikan makanan ringan, minuman, dan umumnya kopi sebagai menu utama dalam suasana yang santai dan estetik. Berbeda dengan restoran, café cenderung berfokus pada

pengalaman bersosialisasi atau bekerja, serta menyediakan fasilitas seperti *Wi-Fi* dan ruang kerja untuk menarik pelanggan *modern* [2].

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan café saat ini adalah bagaimana informasi dan pengetahuan internal dapat dikelola secara efisien dan berkelanjutan. Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management System*, KMS) merupakan solusi teknologi yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan pengetahuan dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah agar informasi dan keahlian yang dimiliki individu atau tim dapat diakses serta dimanfaatkan bersama guna meningkatkan produktivitas dan mutu pengambilan



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

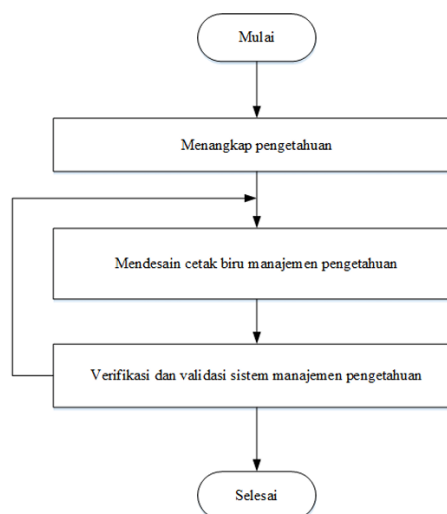
keputusan. KMS biasanya memanfaatkan teknologi seperti basis data, perangkat kolaboratif, serta kecerdasan buatan untuk mendukung proses berbagi pengetahuan secara efektif [3][4].

Sebagai café yang sering menjadi tempat diskusi, pertemuan komunitas, dan kegiatan sosial, Forenoon Café memiliki potensi besar dalam mengelola pengetahuan kolektif baik dari sisi internal (staf) maupun eksternal (pelanggan). Penerapan sistem KMS dapat membantu dokumentasi pengetahuan eksplisit seperti prosedur operasional standar (SOP), serta pengetahuan tacit seperti pengalaman barista, teknik pelayanan, dan inovasi penyajian. Selain itu, sistem ini dapat mendukung peningkatan pelatihan staf baru, memastikan konsistensi layanan, serta memperkuat kolaborasi antartim. Dengan terciptanya basis data pengetahuan yang terpusat, Forenoon Café dapat lebih mudah mengakses informasi strategis seperti feedback pelanggan, data pelanggan loyal, dan analisis tren penjualan, sehingga lebih responsif terhadap kebutuhan pasar dan mendukung pengembangan produk dan layanan yang inovatif.

Namun, sebelum sistem ini dikembangkan, Forenoon Café menghadapi sejumlah tantangan signifikan dalam pengelolaan pengetahuan dan pelayanan pelanggan. Umpan balik pelanggan hanya dikumpulkan secara manual melalui buku saran yang tidak selalu ditinjau secara rutin, menyebabkan banyak masukan tidak tertindaklanjuti. Selain itu, informasi operasional seperti jadwal pelatihan, SOP, dan dokumentasi internal belum terdigitalisasi secara sistematis. Hal ini menyulitkan proses pelatihan staf baru, menurunkan konsistensi pelayanan, dan menyebabkan hilangnya potensi pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan strategis.

Merespons permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem manajemen pengetahuan berbasis WordPress bagi Forenoon Café. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi interaksi pelanggan melalui fitur komentar dan forum tanya jawab, kanal pengaduan pelanggan, serta penyebaran informasi internal café secara terstruktur. Dengan adanya sistem ini, diharapkan Forenoon Café dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat pelayanan berbasis data, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

2. Metode Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian [5]

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengembangan sistem berdasarkan tahapan dalam *Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC)* yang disesuaikan dengan kebutuhan Forenoon Café. Model yang digunakan terdiri dari tiga tahapan utama, sebagaimana digambarkan dalam diagram alir berikut: (1) Menangkap pengetahuan (*knowledge capturing*), (2) Mendesain cetak biru sistem manajemen pengetahuan, dan (3) Verifikasi dan validasi sistem.

Tahap pertama adalah menangkap pengetahuan, yaitu proses identifikasi dan pengumpulan informasi penting yang berkaitan dengan operasional dan pelayanan di Forenoon Café. Pengetahuan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuisioner kepada staf dan pengelola. Informasi yang berhasil dikumpulkan meliputi praktik kerja harian, prosedur layanan pelanggan, pengelolaan inventaris, serta umpan balik pelanggan yang sebelumnya tercatat secara manual.

Tahap kedua adalah perancangan cetak biru manajemen pengetahuan, di mana hasil identifikasi pengetahuan digunakan untuk membangun rancangan sistem. Sistem dirancang menggunakan platform WordPress yang mencakup fitur-fitur utama seperti forum tanya jawab pelanggan, kanal pengaduan, halaman informasi operasional café, serta repositori pengetahuan internal (SOP dan panduan pelatihan). Desain antarmuka pengguna (*user interface*) juga disesuaikan agar mudah diakses oleh pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Tahap ketiga adalah verifikasi dan validasi sistem, yang bertujuan memastikan bahwa sistem yang dikembangkan berfungsi sesuai kebutuhan. Verifikasi dilakukan melalui pengujian fungsional menggunakan metode *black-box testing*. Sementara itu, validasi

dilakukan dengan cara menyebarkan survei kepuasan pelanggan kepada 30 pelanggan tetap dan staf, menggunakan skala Likert 1–5 untuk menilai kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta efektivitas fitur interaktif. Selain itu, umpan balik kualitatif dari pengguna dikumpulkan untuk mengetahui kelemahan sistem dan menyusun rencana pengembangan lanjutan [6].

Untuk memastikan kualitas instrumen evaluasi, kuesioner yang digunakan dirancang berdasarkan prinsip-prinsip usability dan efektivitas sistem informasi, dengan mengadaptasi indikator dari standar ISO/IEC 25010 terkait kualitas perangkat lunak. Beberapa aspek yang diukur meliputi *usability*, *efficiency*, dan *user satisfaction*. Hasil dari survei ini kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk mendapatkan gambaran umum kepuasan dan keterlibatan pengguna terhadap sistem yang dikembangkan.

Selain survei pengguna, evaluasi juga mencakup analisis log aktivitas pengguna dari sistem berbasis WordPress yang telah diimplementasikan. *Data log* memberikan informasi terkait frekuensi penggunaan fitur, jenis interaksi yang paling sering digunakan, serta waktu akses sistem. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana sistem digunakan secara aktif dan apakah fitur-fitur tertentu memerlukan penyempurnaan. Kombinasi evaluasi kuantitatif dan kualitatif ini memberikan gambaran menyeluruh terhadap kinerja sistem dan efektivitasnya dalam meningkatkan manajemen pengetahuan serta pelayanan pelanggan.

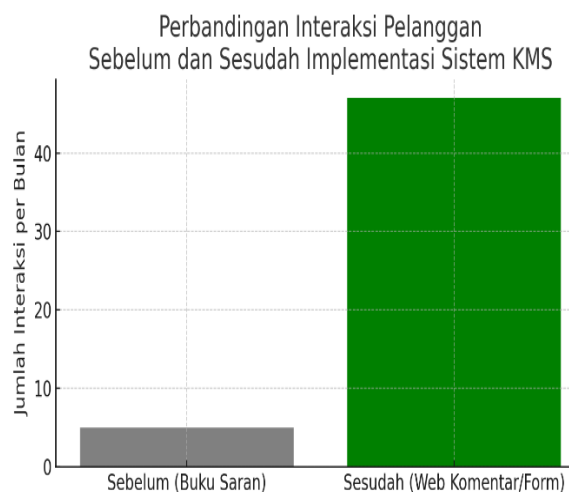
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Identifikasi Pengetahuan

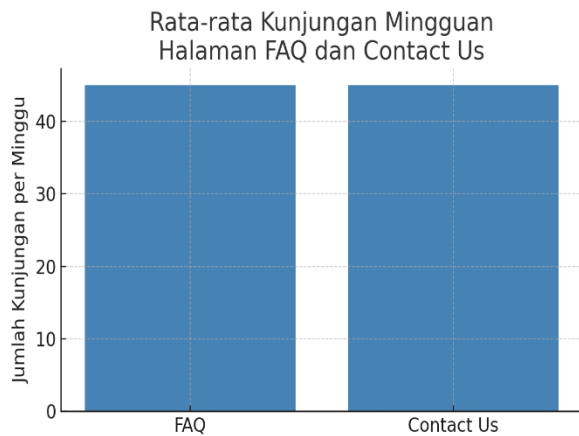
Berdasarkan hasil studi literatur, observasi lapangan, dan wawancara yang dilakukan secara formal maupun informal dengan Admin di Forenoon Café, diperoleh berbagai informasi terkait bentuk-bentuk pengetahuan yang ada dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pendekatan kualitatif ini dilakukan untuk menggali tidak hanya pengetahuan eksplisit yang terdokumentasi, tetapi juga pengetahuan tacit yang dimiliki oleh staf dan manajemen. Teknik wawancara informal dimanfaatkan untuk menjangkau informasi yang mungkin tidak muncul dalam kondisi wawancara terstruktur, seperti kebiasaan kerja, nilai-nilai organisasi, serta pengalaman dalam menangani keluhan pelanggan. Hasil dari proses identifikasi ini disusun dan diklasifikasikan ke dalam dua jenis dokumen, yaitu dokumen fisik (*hard copy*) dan dokumen digital (*soft copy*), untuk memudahkan pemetaan dan pengelolaan selanjutnya.

Adapun hasil identifikasi tersebut disajikan pada Tabel 1, yang menggambarkan aspek-aspek pengetahuan kunci yang perlu dimasukkan ke dalam sistem manajemen pengetahuan. Aspek yang teridentifikasi meliputi: pelayanan pelanggan, manajemen operasional, menu dan penyajian, kesehatan dan kebersihan, pengelolaan sumber daya manusia, pemasaran dan promosi, keahlian teknis staf, inovasi produk, manajemen waktu, pengelolaan inventaris, keamanan kerja, standar operasional prosedur (SOP), penggunaan teknologi dalam operasional, laporan kegiatan, protokol tanggap darurat, peningkatan kepuasan tamu, serta kolaborasi dengan UMKM. Keberagaman kategori ini menunjukkan bahwa pengetahuan di Forenoon Café tersebar dalam berbagai bentuk dan *domain*, sehingga pengelolaan yang baik melalui KMS menjadi sangat penting untuk menjamin aksesibilitas, konsistensi, dan kontinuitas informasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional.

Setelah sistem KMS berbasis WordPress diimplementasikan, dilakukan evaluasi untuk menilai fungsionalitas dan dampaknya terhadap interaksi pelanggan. Berdasarkan log aktivitas sistem, tercatat sebanyak 47 komentar dan pertanyaan pelanggan yang masuk melalui fitur komentar dan form interaktif dalam satu bulan pertama setelah sistem diluncurkan. Jumlah ini meningkat signifikan dibandingkan kondisi sebelumnya, di mana hanya terdapat rata-rata 5 umpan balik per bulan melalui buku saran manual. Selain itu, halaman *Contact Us* dan *FAQ* yang dikembangkan mencatat rata-rata 45 kunjungan unik per minggu, menunjukkan tingginya minat pelanggan terhadap informasi yang disediakan secara digital.



Gambar 1. Perbandingan sebelum dan sesudahnya ketika implementasi KMS

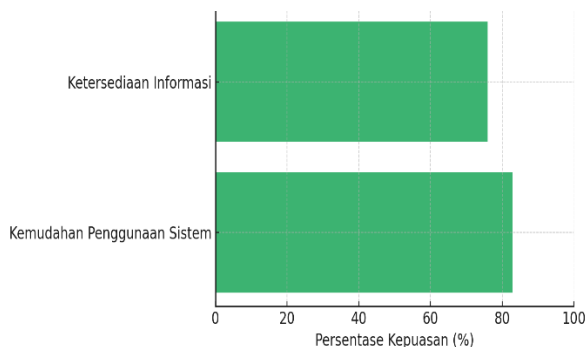


Gambar 2. Rata-rata kunjungan halaman FAQ dan Contact Us

Untuk mengukur kepuasan pengguna, dilakukan survei kepada 30 pelanggan tetap menggunakan skala Likert 1–5. Hasil survei menunjukkan bahwa 83% responden menyatakan puas dengan kemudahan penggunaan sistem, sementara 76% merasa bahwa informasi yang mereka butuhkan dapat diakses dengan cepat dan jelas. Umpan balik terbuka dari pelanggan juga menunjukkan kesan positif, seperti “Website-nya informatif dan mudah diakses,” [7] serta “Saya senang karena bisa langsung memberi saran tanpa harus menulis di buku.” Hal ini menunjukkan bahwa sistem KMS yang dibangun tidak hanya fungsional secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan modern bagi pelanggan dalam berinteraksi dengan pihak café.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Survei

Aspek yang Dinilai	Skor Kepuasan (%)
Kemudahan Penggunaan Sistem	83%
Ketersediaan Informasi	76%



Gambar 3. Survei Kepuasan Pelanggan

Gambar 3 memperlihatkan hasil survei kepuasan pelanggan terhadap sistem manajemen pengetahuan yang telah diimplementasikan di Forenoon Café. Dari dua aspek utama yang dinilai, yaitu

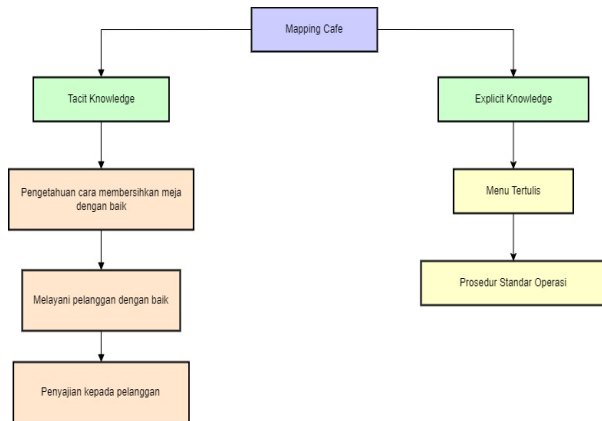
kemudahan penggunaan sistem dan ketersediaan informasi, mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebanyak 83% pelanggan menyatakan puas terhadap kemudahan penggunaan sistem, yang mencerminkan desain antarmuka yang intuitif dan navigasi yang ramah pengguna. Sementara itu, 76% responden menyatakan puas dengan kemudahan dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan, seperti menu, lokasi, dan kanal pengaduan. Visualisasi ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa sistem tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang positif. Perbedaan tingkat kepuasan antar aspek juga memberikan wawasan penting bagi pengembangan sistem lanjutan, terutama untuk meningkatkan kelengkapan dan struktur penyajian informasi.

Tabel 2. Identifikasi Pengetahuan

Aspek Pengetahuan	Sumber Karyawan	Dokumen Hardcopy	Dokumen Softcopy
Pelayanan Pelanggan			✓
Manajemen Operasional		✓	
Menu dan Penyajian	✓	✓	
Kesehatan dan Kebersihan			✓
Pengelolaan SDM		✓	
Pemasaran dan Promosi			✓
Keahlian			
Inovasi Produk			
Manajemen Waktu		✓	
Pengelolaan Inventaris	✓		
Keamanan Kerja			
SOP	✓	✓	✓
Teknologi dalam Operasi			✓
Laporan Kegiatan	✓		✓
Protokol		✓	

Tanggap Darurat			3.3 Use Case
Peningkatan Kepuasan Tamu	✓	✓	Use Case adalah deskripsi atau representasi dari interaksi antara pengguna (aktor) dengan sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pengembangan sistem, use case digunakan untuk menggambarkan fungsi-fungsi atau fitur-fitur yang dapat dilakukan oleh sistem dari sudut pandang pengguna. Use case mendefinisikan apa yang akan diproses oleh sistem dan komponen – komponennya.[9]
Kolaborasi dengan UMKM	✓	✓	

3.2 Knowledge Mapping

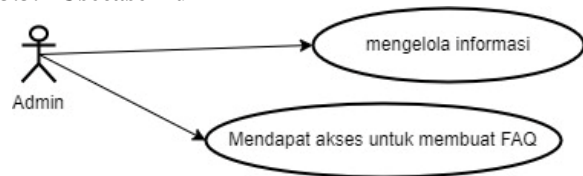


Gambar 2. Knowledge Mapping

Diagram tersebut menggambarkan pemetaan pengetahuan di sebuah kafe yang terbagi menjadi dua jenis utama yaitu *Tacit Knowledge* dan *Explicit Knowledge*. *Tacit Knowledge* atau pengetahuan tersirat adalah jenis pengetahuan yang sulit didokumentasikan karena diperoleh melalui pengalaman langsung. Contohnya adalah cara membersihkan meja dengan baik, yang melibatkan teknik khusus untuk memastikan kebersihan yang optimal. Selain itu, melayani pelanggan dengan baik juga termasuk *tacit knowledge*, yang mencakup kemampuan berkomunikasi secara ramah, sabar, dan memahami kebutuhan pelanggan [8]. Kemudian, pengetahuan ini mencakup penyajian makanan atau minuman kepada pelanggan dengan cara yang estetis dan profesional untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan.

Di sisi lain, *Explicit Knowledge* atau pengetahuan tersurat adalah jenis pengetahuan yang terdokumentasi dan mudah diakses, sehingga dapat dipelajari oleh siapa saja. Contohnya adalah menu tertulis, yang memberikan informasi tentang makanan dan minuman yang ditawarkan kepada pelanggan secara jelas. Selain itu, terdapat prosedur standar operasi (SOP) yang berisi panduan operasional untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan, penyajian, dan kebersihan. Kombinasi antara tacit dan explicit knowledge ini memungkinkan kafe untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjaga standar operasionalnya dengan baik.

3.3.2 Usecase Admin



Gambar 3. Use Case Admin

Gambar 3 menjelaskan bahwa diagram Use Case yang menampilkan *actor* Admin. Sebagai pengguna utama sistem yang memiliki akses untuk melakukan berbagai pengelolaan terkait informasi dan fitur di dalam sistem.

Use Cases:

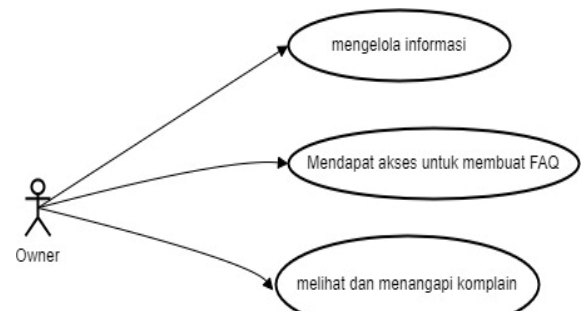
1. Mengelola Informasi:

Admin memiliki peran untuk mengelola informasi penting dalam sistem, seperti menambahkan, mengedit, atau menghapus data yang diperlukan untuk mendukung fungsi utama sistem. Pengelolaan informasi ini bisa berupa pengaturan konten, berita, pengumuman, atau data lainnya yang relevan.

2. Mendapat Akses untuk Membuat FAQ:

Admin diberikan akses untuk membuat daftar *Frequently Asked Questions* (FAQ). Fitur ini memungkinkan admin untuk menambahkan pertanyaan dan jawaban umum yang sering diajukan oleh pengguna lain. Dengan adanya FAQ, pengguna dapat lebih mudah menemukan solusi atau informasi tanpa perlu menghubungi admin secara langsung.

3.3.2 Use Case Owner



Gambar 6. User Interface FAQ Forenoon Cafe

Sistem Manajemen Pengetahuan di Forenoon Cafe dirancang untuk mengelola informasi operasional secara efisien dan memastikan standar kualitas pelayanan tetap terjaga. Sistem ini mencakup pengetahuan eksplisit, seperti panduan tertulis dan prosedur standar operasi (SOP), serta pengetahuan tersirat yang berasal dari pengalaman, seperti teknik melayani pelanggan dengan ramah dan cara membersihkan meja dengan baik. Dengan menggabungkan dua jenis pengetahuan ini, sistem membantu staf memahami dan menjalankan tugas mereka secara konsisten untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Use Case Owner:

1. Mengelola informasi:

Owner dapat melakukan pengelolaan data atau informasi dalam sistem. Ini mencakup pengelolaan data terkait perusahaan, produk, layanan, atau informasi lain yang dibutuhkan untuk mendukung operasional bisnis.

2. Mendapat akses untuk membuat FAQ:

Owner memiliki kemampuan untuk membuat dan menyusun *Frequently Asked Questions* (FAQ). Fitur ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang sering diajukan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan efisiensi.

3. Melihat dan menanggapi keluhan:

Owner dapat memantau keluhan atau komplain yang masuk dari pelanggan. Selain itu, *Owner* juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan tanggapan terhadap komplain tersebut guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.3.3 Use case Customer



Gambar 5. Use Case Customer

Customer merupakan pengguna sistem yang bertujuan untuk mendapatkan informasi atau menyampaikan keluhan terkait layanan atau produk.

Use Case:

1. Bertanya melalui FAQ:

- *Customer* adalah pengguna sistem yang bertujuan untuk mendapatkan informasi atau menyampaikan keluhan terkait layanan atau produk
- Fitur ini dirancang untuk membantu pelanggan mendapatkan informasi dengan cepat tanpa harus langsung menghubungi pihak layanan.

2. Memberikan *complain*:

- *Customer* dapat menggunakan sistem untuk menyampaikan keluhan atau komplain terkait produk, layanan, atau pengalaman yang mereka rasakan.
- Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk memberikan *feedback*, yang kemudian akan diteruskan ke pihak yang bertanggung jawab untuk ditangani.

3.4 Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan

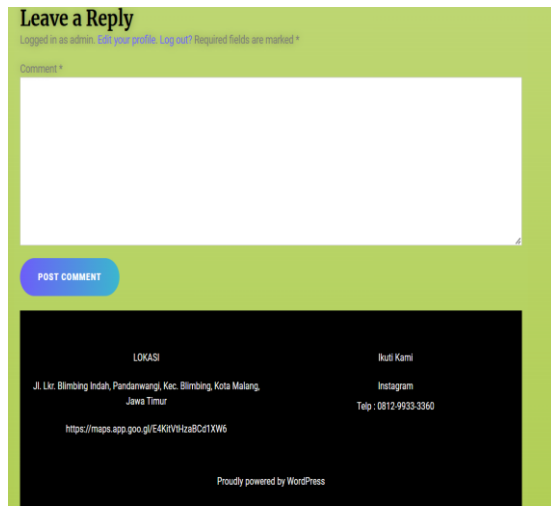
User Interface (Antarmuka Pengguna) adalah tampilan dan tata letak yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara pengguna dan sistem, seperti aplikasi, *website*, atau perangkat lunak. Antarmuka ini mencakup elemen-elemen visual seperti tombol, ikon, menu, form, dan elemen. *User interface* bukan hanya tentang warna dan bentuk, melainkan tentang menyajikan *tools* (alat) yang tepat pada pengguna untuk bisa mencapai tujuannya. Kenyamanan pemustaka dalam mengakses aplikasi perpustakaan digital harus diperhatikan dan mendasari pertimbangan utama dalam merancang desain *user interface* aplikasi.[10]



Gambar 6. User Interface FAQ Forenoon Cafe

Sistem Manajemen Pengetahuan di Forenoon Cafe dirancang untuk mengelola informasi operasional secara efisien dan memastikan standar kualitas pelayanan tetap terjaga [11]. Sistem ini mencakup pengetahuan eksplisit, seperti panduan tertulis dan prosedur standar operasi (SOP), serta pengetahuan tersirat yang berasal dari pengalaman, seperti teknik melayani pelanggan dengan ramah dan cara membersihkan meja dengan baik. Dengan menggabungkan dua jenis pengetahuan ini, sistem membantu staf memahami dan menjalankan tugas mereka secara konsisten untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif [12].

Melalui sistem ini, staf memiliki akses ke panduan kerja yang mudah diakses dan terstruktur, sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien dan profesional. Pengetahuan yang terdokumentasi tidak hanya membantu dalam pelatihan staf baru, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Meskipun sistem ini dirancang untuk kebutuhan internal, pelanggan (*customer*) dapat merasakan dampak positifnya melalui layanan yang lebih baik, suasana yang bersih, dan penyajian yang profesional [13]



Gambar 7. User Interface Comment dan Contact Us

Pada bagian atas halaman, terdapat fitur "Leave a Reply" yang memungkinkan pengguna untuk memberikan komentar atau tanggapan terhadap konten yang disajikan. Fitur ini menyediakan area teks yang sederhana dan intuitif untuk menulis komentar, serta tombol "Post Comment" berwarna gradasi biru-ungu yang menarik perhatian pengguna. Sebagai admin yang sudah masuk ke sistem, terdapat opsi tambahan seperti mengedit profil atau keluar dari akun untuk mempermudah pengelolaan interaksi.

Di bagian bawah halaman, terdapat informasi kontak dan lokasi Forenoon Café yang dirancang dengan tata letak minimalis namun informatif [14]. Alamat lengkap café tertera dengan jelas, lengkap dengan tautan Google Maps untuk memudahkan pengunjung menemukan lokasi. Selain itu, kontak telepon dan akun Instagram café juga dicantumkan untuk mempermudah komunikasi dan akses ke media sosial café. Semua ini ditutup dengan footer sederhana yang menunjukkan bahwa sistem ini didukung oleh WordPress, menandakan stabilitas dan modernitas desain *website*.

3.5. Skenario Pengujian Sistem

Setelah sistem manajemen pengetahuan (KMS) selesai dirancang dan diimplementasikan,

dilakukan pengujian untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan spesifikasi dan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengujian dilakukan dalam dua pendekatan utama, yaitu pengujian fungsional dan evaluasi pengguna.

1. Pengujian Fungsionalitas Sistem (*Black-box Testing*)

Pengujian dilakukan dengan skenario uji coba dari sisi pengguna (*user-based testing*) tanpa mengetahui struktur internal kode sistem.

Tabel 2. Skenario Pengujian Sistem Menggunakan *Black-box Testing*

Fitur yang diuji	Input yang diberikan	Langkah pengujian	Ekspektasi Output	Status Uji
Komentar FAQ	Pertanyaan pelanggan di form komentar	Pengguna mengisi pertanyaan dan klik "Post Comment"	Komentar tampil pada halaman admin dan publik jika disetujui	Berhasil
Halaman Contact Us	Klik pada halaman <i>contact us</i>	Pengguna membuka halaman <i>contact us</i> dan klik link	Tautan terbuka di browser sesuai fungsinya	Berhasil
Login Admin	<i>Username</i> dan <i>password valid</i>	Admin mengakses halaman login dan memasukkan kredensial	Berhasil masuk ke <i>dashboard</i> admin	Berhasil
Tambah Konten FAQ	Judul, isi, gambar informasi tentang FAQ	Admin klik "Tambah Konten", isi data, klik "Publikasikan"	Informasi tampil di halaman utama sesuai format	Berhasil
Hapus Komentar Pelanggan	Klik tombol hapus pada komentar tertentu	Admin login dan menghapus komentar dari dashboard WordPress	Komentar berhasil dihapus dan tidak tampil di halaman pengguna	Berhasil

2. Evaluasi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction Survey*)

Setelah implementasi, dilakukan survei kepada 30 pelanggan tetap yang menggunakan sistem dalam 2 minggu pertama peluncuran. Survei menggunakan skala Likert 1–5 untuk dua aspek utama:

- Kemudahan penggunaan sistem
- Ketersediaan dan kejelasan informasi

Hasil survei menunjukkan bahwa 83% responden menyatakan puas terhadap kemudahan penggunaan sistem, dan 76% menyatakan puas terhadap aksesibilitas informasi. Temuan ini diperkuat dengan umpan balik langsung dari pengguna yang menyebutkan bahwa sistem “mudah diakses dan informatif” [15].

3. Analisis Aktivitas Sistem (*Log Penggunaan*)

Sistem WordPress yang digunakan telah diintegrasikan dengan plugin pemantauan statistik yang mencatat log aktivitas pengguna. Berdasarkan data log selama satu bulan pertama, tercatat:

- 47 komentar dan pertanyaan yang dikirimkan pengguna
- Rata-rata 45 kunjungan per minggu pada halaman FAQ dan Contact Us

Data ini dibandingkan dengan kondisi sebelumnya (rata-rata hanya 5 interaksi per bulan melalui buku saran), menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam partisipasi dan interaksi pelanggan setelah penerapan sistem.

4. Kesimpulan

Sistem komentar dan informasi lokasi berbasis WordPress yang dirancang untuk Forenoon Café telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan interaksi pelanggan melalui fitur yang intuitif, mudah digunakan, serta terhubung dengan Google Maps untuk mempermudah pelanggan menemukan lokasi café. Keunggulan utama sistem ini adalah kemudahan integrasi dengan WordPress dan penyajian informasi lokasi yang jelas, namun terdapat kelemahan pada terbatasnya fitur kustomisasi pada bagian komentar yang masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan pada jumlah interaksi pelanggan dari rata-rata 5 menjadi 47 interaksi per bulan, serta tingkat kepuasan pelanggan yang cukup tinggi, yaitu 83% untuk kemudahan penggunaan dan 76% untuk ketersediaan informasi.

Untuk pengembangan ke depan, disarankan untuk menambahkan fitur moderasi komentar yang lebih canggih, integrasi dengan media sosial untuk meningkatkan keterlibatan pengguna, serta melakukan optimasi kinerja sistem untuk mendukung peningkatan jumlah pengguna. Selain itu, keberlanjutan penggunaan

sistem KMS perlu dimonitor melalui pemantauan log aktivitas pengguna secara rutin, analisis tren penggunaan fitur, serta evaluasi periodik terhadap kebutuhan pengguna. Sistem juga sebaiknya dirancang agar adaptif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan dan perkembangan teknologi, seperti dengan mengintegrasikan fitur chatbot untuk respons otomatis, antarmuka berbasis mobile, serta penerapan teknologi *Progressive Web Apps* (PWA) untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian lanjutan dapat memperluas cakupan pengujian dan mengeksplorasi potensi sistem ini sebagai model yang dapat direplikasi di industri café dan sektor layanan serupa lainnya.

Daftar Rujukan

- [1] “kopi.” [Online]. Available: https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=DMJNCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pengertian+kopi&ots=FBAY3j8wd3&sig=lpnxQKdU2kAHC-X_sh1vmPhFdPY
- [2] “café.” [Online]. Available: <https://www.semanticscholar.org/paper/PENGARUH-HARGA%2C-PROMOSI-DAN-KUALITAS-PELAYANAN-DI-Kurniawan/5fae8882d9772184581d62fcef7634033b480733>
- [3] R. Nurcahyo and D. I. Sensuse, “Knowledge Management System Dengan Sesi Model Sebagai Media Knowledge Sharing Pada Proses Pengembangan Perangkat Lunak Di Pusat Komputer Universitas Tarumanagara,” *J. Teknol. Terpadu*, vol. 5, no. 2, pp. 63–76, 2019, doi: 10.54914/jtt.v5i2.229.
- [4] Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- [5] M. Nurwegiono, S. Nurdianti, and S. H. Wijaya, “Pengembangan Sistem Manajemen Pengetahuan di Organisasi Asosiasi Alumni Program Beasiswa Amerika - Indonesia (ALPHA-I),” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 511–520, 2020, doi: 10.25126/jtiik.2020712249.
- [6] Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). *Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues*. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136.
- [7] Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- [8] Maier, R. (2007). *Knowledge Management Systems: Information and Communication Technologies for Knowledge Management*. Springer.
- [9] Y. Y. . Kaawoan, S. Sentinuwo, and A. Sambul, “Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengetahuan Untuk Mendukung Proses Pembelajaran Di Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi,” *J. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, 2017, doi: 10.35793/jti.12.1.2017.17852.
- [10] A. I. Sulaiman, “Model Komunikasi Formal dan Informal dalam Proses Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat,” *J. Penelit. Komun.*, vol. 16, no. 2, pp. 173–188, 2013, doi: 10.20422/jpk.v16i2.38.
- [11] Asiva Noor Rachmayani, “PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN TACIT TERHADAP KINERJA ORGANISASI (STUDI PADA HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA),” p. 6, 2015, [Online]. Available: http://e-journal.uajy.ac.id/26135/6/170323791_5.pdf
- [12] L. Lolytasari, “Pengelolaan Tacit Knowledge dan Explicit Knowledge Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,” *Pustakaloka*, vol. 9, no. 2, 2017, doi: 10.21154/pustakaloka.v9i2.1093.
- [13] L. Setiyani, “Desain Sistem : Use Case Diagram Pendahuluan,” *Pros. Semin. Nas. Inov. Adopsi Teknol.* 2021, no. September, pp. 246–260, 2021, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/19517>

- [14] A. S. Wahyuni and A. O. . Dewi, "Persepsi Pemustaka Terhadap Desain Antarmuka Pengguna (User Interface) Aplikasi Perpustakaan Digital iJogja"Berbasis Android," *J. Ilmu Perpust.*, vol. VII, no. 1, pp. 21–30, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/22810/20855>
- [15] Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of Management Information Systems*, 20(1), 179–228.