Vol. 3 No. 4 Edisi Agustus - Oktober 2026 E. ISSN. 3032-2472
Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

RESERVATION BARRIERS AND BOOKING INFORMATION REQUIREMENTS AT CAFÉS IN YOGYAKARTA

ANALISIS HAMBATAN RESERVASI DAN KEBUTUHAN INFORMASI PEMESANAN PADA KAFE DI YOGYAKARTA

Ayyub Al Barra[1*], Rahadian Kurniawan[2]

[1*]Universitas Islam Indonesia, Email: 23523104@students.uii.ac.id
[2]Universitas Islam Indonesia, Email: rahadiankurniawan@uii.ac.id

*email koresponden: 23523104@students.uii.ac.id

DOI: https://doi.org/10.62567/micjo.v3i4.3471

Abstract

Café reservations require information about seating availability, booking conditions, and acceptance status. This study identifies reservation barriers and derives information requirements for customers and café managers in the context of Yogyakarta. A descriptive exploratory study analysed data from two preliminary surveys and interviews with five café and restaurant managers, collected directly by the first author in April–June 2026. The first survey involved 24 respondents, while the second received 31 responses, of which 30 were analysed after eligibility screening. Survey counts were summarised as frequencies and percentages; interview summaries were grouped into themes and linked to service requirements. In the first survey, 23 respondents (95.83%) moved to another café when seating was unavailable, and 19 (79.17%) spent at least ten minutes finding a suitable venue. In the second, 27 respondents (90.00%) booked through WhatsApp or Instagram, 14 (46.67%) had cancelled plans because availability was uncertain, and 17 (56.67%) considered online booking overly lengthy. Manager interviews described inconsistent recording across channels, different payment and minimum-order rules, area-based allocation, cancellations, and concerns about duplicate cashier records. The synthesis yielded eight requirements covering availability, venue characteristics, booking conditions, confirmation, consolidated records, group allocation, cancellation management, and menu information. These requirements provide a basis for subsequent service development; their effectiveness remains to be evaluated. Findings are limited to the documented samples and interview summaries.

Keywords : Café Reservation, Reservation Barriers, Information Requirements, Needs Analysis, Yogyakarta.

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

Abstrak

Reservasi kafe memerlukan informasi tentang ketersediaan tempat, ketentuan pemesanan, dan status penerimaan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi hambatan reservasi serta merumuskan kebutuhan informasi pelanggan dan pengelola kafe dalam konteks Yogyakarta. Studi deskriptif eksploratif dilakukan melalui analisis data dua survei awal dan wawancara lima pengelola kafe serta restoran yang dikumpulkan langsung oleh penulis pertama pada April–Juni 2026. Survei pertama melibatkan 24 responden, sedangkan survei kedua memperoleh 31 respons dengan 30 respons dianalisis setelah penyaringan. Data survei diringkas sebagai jumlah dan persentase; ringkasan wawancara dikelompokkan menjadi tema dan dihubungkan dengan kebutuhan layanan. Pada survei pertama, 23 responden (95,83%) berpindah kafe ketika tempat penuh dan 19 (79,17%) membutuhkan sedikitnya sepuluh menit untuk mencari tempat. Pada survei kedua, 27 responden (90,00%) melakukan reservasi melalui WhatsApp atau Instagram, 14 (46,67%) pernah membatalkan rencana karena ketidakpastian tempat, dan 17 (56,67%) menilai pemesanan daring terlalu banyak langkah. Wawancara memperlihatkan pencatatan yang tidak konsisten antar kanal, variasi ketentuan pembayaran dan pemesanan minimum, alokasi per area, pembatalan, serta kekhawatiran pencatatan ulang di kasir. Sintesis menghasilkan delapan kebutuhan yang mencakup ketersediaan, karakteristik tempat, ketentuan pemesanan, konfirmasi, pencatatan terpadu, alokasi kelompok, pengelolaan pembatalan, dan informasi menu. Kebutuhan tersebut menjadi dasar pengembangan layanan berikutnya, sementara efektivitasnya masih perlu dievaluasi. Temuan terbatas pada sampel dan ringkasan wawancara yang terdokumentasi.

Kata Kunci : Reservasi Kafe, Hambatan Reservasi, Kebutuhan Informasi, Analisis Kebutuhan, Yogyakarta

1. PENDAHULUAN

Reservasi kafe merupakan proses memperoleh kepastian tempat sebelum pelanggan datang. Untuk kunjungan kelompok, keputusan pemesanan dipengaruhi jumlah orang, waktu, kapasitas meja atau area, fasilitas, serta ketentuan yang ditetapkan pengelola. Pelanggan membutuhkan informasi yang cukup untuk menentukan tempat dan mengetahui apakah pemesanan telah diterima. Pengelola membutuhkan catatan yang dapat digunakan untuk memeriksa kapasitas, menindaklanjuti pemesanan, dan melayani kedatangan. Ketika informasi tersebar dalam percakapan yang berbeda, kepastian pada sisi pelanggan dapat terpisah dari pencatatan operasional di kafe.

Layanan digital yang mempertemukan pelanggan dan pengelola dapat dibaca dalam konteks platform dua sisi. Rochet dan Tirole (2003) menjelaskan bahwa platform perlu memperhatikan keterlibatan kedua kelompok pengguna. Dalam artikel ini, konsep tersebut digunakan sebagai alasan menelaah kebutuhan pelanggan bersama kebutuhan pengelola. Fokus analisis adalah informasi yang dibutuhkan kedua pihak selama reservasi, tanpa menguji model persaingan, harga platform, atau efek jaringan.

Penelitian terdahulu telah mengembangkan antarmuka dan sistem reservasi. Dinata et al. (2023) merancang prototipe Hallo Coffee yang menggabungkan pemesanan menu dan reservasi dengan *User-Centered Design*. Huda et al. (2025) menerapkan pendekatan serupa pada rancangan reservasi kafe waktu nyata. Pada layanan reservasi Grahadi Bali, Pranaliwa et al. (2024) menggunakan *Design Thinking* untuk merancang pengalaman pengguna. Ketiganya memberi dasar bahwa rancangan reservasi perlu berangkat dari konteks penggunaan, tetapi artikel ini menempatkan analisis kebutuhan sebagai luaran tersendiri.

Dari sisi pengembangan sistem, Ardiansyah et al. (2026) membahas pemesanan berbasis web dengan kalender pemantauan waktu nyata dan percakapan langsung. Juliansa dan Supratman (2025) mengembangkan sistem reservasi pada rumah makan. Sutjiadi et al. (2025) menggunakan *requirement prototyping* untuk sistem reservasi restoran, sedangkan Aziz et al. (2024) membahas rancangan dan

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

evaluasi situs pemesanan Cafe Kahuripan. Literatur tersebut menunjukkan beragam penerapan fungsi reservasi. Kajian pada kasus ini diarahkan pada hubungan antara hambatan yang dilaporkan pelanggan, variasi ketentuan usaha, dan kebutuhan informasi bagi pekerjaan pengelola.

Riset awal yang dilakukan penulis dalam pengembangan Temupas di Yogyakarta menghasilkan data dua survei pelanggan serta wawancara lima pengelola kafe dan restoran. Data tersebut menunjukkan perpindahan tempat ketika kafe penuh, pembatalan rencana akibat ketidakpastian, dan perbedaan cara usaha menerima serta mencatat pemesanan. Data ini dapat dianalisis untuk menghasilkan kebutuhan layanan, meskipun pengembangan dan evaluasi rancangan pada proyek yang lebih luas masih berlangsung. Artikel ini menggunakan hasil riset awal tersebut sebagai dasar analisis, dengan cakupan terpisah dari evaluasi antarmuka.

Penelitian bertujuan mengidentifikasi hambatan reservasi dan merumuskan kebutuhan informasi pelanggan serta pengelola kafe. Pertanyaan penelitian mencakup hambatan yang dilaporkan pelanggan, persoalan operasional yang dijelaskan pengelola, dan kebutuhan informasi yang dapat ditelusuri dari kedua sumber. Kontribusi artikel berupa pemetaan bukti, masalah, kebutuhan informasi, dan implikasi layanan pada konteks kasus Yogyakarta. Hasil akhirnya merupakan spesifikasi kebutuhan untuk pengembangan berikutnya; penelitian tidak mengukur dampak penerapan solusi terhadap keberhasilan reservasi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif eksploratif. Data primer dikumpulkan langsung oleh penulis pertama melalui dua survei dan wawancara dengan lima pengelola kafe serta restoran dalam konteks layanan reservasi di Yogyakarta. Pengumpulan data berlangsung pada April–Juni 2026. Unit analisis adalah pengalaman yang dilaporkan responden dan penjelasan pengelola mengenai proses reservasi. Sumber serta kegunaannya disajikan pada Tabel 1.

Survei pencarian tempat melibatkan 24 responden berusia 18–22 tahun, termasuk 23 mahasiswa dan satu responden yang kuliah sambil bekerja. Sebanyak 22 responden aktif dalam organisasi atau komunitas. Survei pengalaman reservasi memperoleh 31 respons; satu respons dikeluarkan karena responden tidak mengunjungi kafe dalam satu bulan terakhir, sehingga 30 respons dianalisis. Pada kelompok kedua, 22 responden merupakan mahasiswa atau pelajar dan 26 berusia 18–35 tahun. Terdapat keterlibatan peserta yang sama antar tahap, sehingga jumlah respons kedua survei tidak dijumlahkan sebagai jumlah individu unik.

Rekrutmen peserta menggunakan kemudahan akses dan kesediaan berpartisipasi. Komunikasi dilakukan melalui WhatsApp dan pendekatan langsung kepada individu yang ditemui peneliti. Peserta juga mencakup teman peneliti dari program studi di luar Informatika dan calon pengguna yang belum menggunakan Temupas. Cara tersebut merupakan *convenience sampling* dan tidak menghasilkan sampel probabilistik. Wawancara dilakukan sendiri oleh penulis pertama dan memberikan konteks usaha dari lima pengelola yang menjelaskan kegiatan reservasi di tempatnya.

Tabel 1. Sumber data dan fokus analisis

Sumber data	Jumlah yang dianalisis	Fokus analisis
Survei pencarian tempat	24 responden	Tujuan kunjungan, pencarian tempat, kapasitas, dan informasi fasilitas.
Survei pengalaman reservasi	30 dari 31 respons	Kanal pemesanan, hambatan, kepastian reservasi, jaminan, dan menu.
Wawancara pengelola	5 informan; G01–G05	Pencatatan, ketentuan usaha, alokasi tempat, pembatalan, dan hubungan dengan kasir.

Aspek survei pertama meliputi tujuan kunjungan, frekuensi, cara memilih kafe, respons ketika tempat penuh, waktu pencarian, keyakinan memperoleh tempat, dan penilaian kendala pada skala 1–5. Survei kedua mencakup kanal reservasi, pengalaman percakapan, pembatalan rencana, hambatan pemesanan daring, pengalaman jaminan, serta pemeriksaan dan pemesanan menu. Ringkasan

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

wawancara memuat kanal, pengelola pencatatan, volume yang disebutkan, aturan reservasi, kendala, dan sistem kasir. Artikel ini menyajikan aspek tersebut dalam bentuk rekap, tanpa memuat redaksi lengkap setiap pertanyaan.

Jumlah jawaban survei dihitung sebagai frekuensi dan dibagi jumlah respons yang dianalisis pada masing-masing survei untuk menghasilkan persentase. Persentase dibulatkan menjadi dua desimal. Pertanyaan pengalaman percakapan dan hambatan pemesanan daring memperbolehkan lebih dari satu jawaban, sehingga persentasenya tidak dijumlahkan sebagai kategori yang saling terpisah. Rerata empat penilaian kendala pada survei pertama digunakan sebagaimana tercantum dalam rekap; simpangan baku dan perbandingan inferensial tidak dihitung karena analisis menggunakan data agregat.

Ringkasan wawancara dibaca, diberi kategori sesuai persoalan layanan, dikelompokkan menjadi tema, dan ditinjau kembali terhadap isi tiap informan. Pengelompokan tematik mengacu pada prinsip membaca data, memberi kode, meninjau tema, dan menyusun interpretasi (Braun & Clarke, 2006). Analisis serta penetapan kategori dilakukan oleh penulis pertama. Hubungan bukti dan interpretasi dibuat eksplisit karena pengembangan tema melibatkan keputusan peneliti (Braun & Clarke, 2019). Temuan dihubungkan dengan kebutuhan informasi pelanggan dan pengelola melalui matriks keterlacakan. Uraian wawancara merupakan parafrasa ringkasan, dengan kode G01–G05 mengikuti urutan pelaksanaan wawancara.

Identitas langsung responden dan nama usaha tidak ditampilkan dalam artikel. Penulis pertama merupakan anggota tim Temupas yang menangani alur pengguna, antarmuka, dan identitas visual, sehingga keterlibatan tersebut diperhitungkan sebagai potensi bias interpretasi. Evaluasi tugas, penilaian *usability*, dan perbandingan rancangan berada di luar cakupan analisis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebutuhan pelanggan dalam pencarian tempat

Komposisi survei pertama menempatkan kunjungan kelompok sebagai konteks penting. Sebanyak 22 dari 24 responden (91,67%) aktif dalam organisasi atau komunitas. Rapat atau diskusi disebut oleh 19 responden (79,17%) dan belajar oleh 18 responden (75,00%). Kedua tujuan dilaporkan sebagai indikator tersendiri dan tidak ditafsirkan sebagai kategori yang saling terpisah. Ringkasan indikator yang berkaitan dengan kebutuhan tempat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Indikator pencarian tempat pada survei pertama

Indikator	Jumlah (n = 24)	Persentase
Datang untuk rapat atau diskusi	19	79,17%
Datang untuk belajar	18	75,00%
Berkunjung minimal sekali seminggu	14	58,33%
Berpindah kafe ketika tempat penuh	23	95,83%
Mencari tempat sedikitnya 10 menit	19	79,17%
Sangat yakin mendapat tempat sebelum berangkat	1	4,17%
Terganggu, kesal, atau frustrasi ketika tidak mendapat tempat	16	66,67%

Sumber pemilihan kafe mencakup rekomendasi teman pada 11 responden (45,83%), media sosial pada delapan (33,33%), Google Maps pada tiga (12,50%), dan langsung datang pada dua (8,33%). Waktu pencarian terbagi menjadi kurang dari sepuluh menit pada lima responden, 10–20 menit pada sembilan, 20–30 menit pada tujuh, dan lebih dari 30 menit pada tiga. Dengan demikian, 19 responden (79,17%) membutuhkan sedikitnya sepuluh menit. Perpindahan 23 responden ketika tempat penuh menunjukkan bahwa ketidaktersediaan tempat berkaitan dengan perubahan pilihan kunjungan dalam sampel ini.

Keyakinan memperoleh tempat terbagi menjadi sangat yakin pada satu responden, cukup yakin pada 19, dan tidak terlalu yakin pada empat. Proporsi sangat yakin yang kecil tidak berarti seluruh responden lain merasa tidak yakin; kategori cukup yakin tetap dipertahankan dalam pembacaan hasil.

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

Rerata penilaian kendala pada skala 1–5 adalah suasana yang tidak sesuai harapan sebesar 3,79, tempat penuh 3,42, waktu pencarian lama 3,25, dan kesulitan menemukan tempat yang sesuai 2,92. Angka tersebut menggambarkan penilaian pada rekap, tanpa pengujian perbedaan antar kendala.

Jawaban terbuka responden meminta ketersediaan kursi, informasi stop kontak, Wi-Fi, AC, dan gambaran suasana. Satu responden memilih langsung datang karena ketentuan pemesanan minimum terasa memberatkan. Temuan ini mengarah pada kebutuhan informasi kapasitas bersama karakteristik tempat dan ketentuan usaha. Informasi ketersediaan saja belum mencukupi untuk menjelaskan kesesuaian kafe dengan tujuan rapat atau belajar.

Hambatan dan ketentuan dalam pengalaman reservasi

Survei kedua menggunakan 30 respons yang memenuhi penyaringan. Sebanyak 22 responden (73,33%) merupakan mahasiswa atau pelajar dan 26 (86,67%) berusia 18–35 tahun. Frekuensi kunjungan dalam sebulan adalah 1–2 kali pada sembilan responden (30,00%), 3–5 kali pada 16 (53,33%), dan lebih dari lima kali pada lima (16,67%). Tabel 3 menyajikan indikator yang digunakan untuk menelaah hambatan pemesanan serta kebutuhan informasi.

Tabel 3. Indikator pengalaman reservasi pada survei kedua

Aspek	Indikator	Jumlah (n = 30)	Persentase
Kanal	Reservasi melalui WhatsApp atau DM Instagram	27	90,00%
Percakapan	Mengalami sedikitnya satu kendala melalui chat	18	60,00%
Kepastian tempat	Pernah membatalkan rencana karena tempat belum dapat dipastikan	14	46,67%
Langkah pemesanan	Menilai pemesanan daring terlalu banyak langkah	17	56,67%
Pendaftaran	Mengalami hambatan karena harus membuat akun	10	33,33%
Konfirmasi	Tidak yakin pemesanan telah terkonfirmasi	4	13,33%
Jaminan	Pernah diminta membayar jaminan	26	86,67%
Menu	Pernah memesan menu sebelum tiba	23	76,67%

Kanal reservasi terdiri atas WhatsApp pada 22 responden (73,33%), DM Instagram pada lima (16,67%), datang langsung pada dua (6,67%), dan situs atau aplikasi pada satu (3,33%). Pada pertanyaan pengalaman percakapan yang memungkinkan beberapa jawaban, 15 responden (50,00%) menyebut balasan lebih dari satu jam, enam (20,00%) menerima balasan ketika tempat sudah penuh, empat (13,33%) tidak menerima balasan, dan dua (6,67%) mengalami masalah saat tiba. Sebanyak 19 responden (63,33%) juga melaporkan pengalaman dibalas cepat dengan tempat tersedia. Pilihan positif dan kendala tidak diperlakukan sebagai kategori yang saling terpisah; tumpang tindih respons tidak diperiksa dari data per individu. Rekap mencatat 18 responden (60,00%) mengalami sedikitnya satu kendala percakapan; jumlah ini tidak diperoleh dengan menjumlahkan semua pilihan kendala.

Pembatalan rencana karena ketidakpastian tempat dilaporkan 14 responden (46,67%). Angka tersebut menggambarkan pengalaman yang diingat responden, bukan tingkat pembatalan transaksi dalam suatu periode operasional. Hambatan pemesanan daring yang paling banyak disebut adalah langkah yang terlalu panjang pada 17 responden (56,67%), diikuti kewajiban membuat akun pada sepuluh (33,33%). Empat responden (13,33%) tidak yakin pemesanan telah terkonfirmasi, dua (6,67%) menyebut kewajiban deposit, dan tujuh (23,33%) memilih tidak mengalami masalah. Karena pertanyaannya memungkinkan beberapa pilihan, hasil diperlakukan sebagai indikator tersendiri.

Ketentuan jaminan tidak selalu menghasilkan penolakan pemesanan. Sebanyak 19 responden (63,33%) pernah membayar jaminan dan tidak keberatan, lima (16,67%) melanjutkan bergantung nominal, dua (6,67%) membatalkan karena jaminan, dan empat (13,33%) belum pernah diminta membayarnya. Dengan demikian, 26 responden (86,67%) memiliki pengalaman diminta membayar

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

jaminan. Sebanyak 20 responden (66,67%) selalu memeriksa menu sebelum datang dan 23 (76,67%) pernah memesan menu lebih awal. Kebutuhan yang diturunkan adalah kejelasan nominal, ketentuan, serta hubungan pesanan menu dengan reservasi, dengan tetap mempertahankan aturan usaha tiap kafe.

Proses reservasi menurut pengelola

Lima wawancara memberikan konteks yang berbeda mengenai pencatatan dan ketentuan reservasi. Kode G01–G05 digunakan untuk penyajian anonim dan mengikuti urutan pelaksanaan wawancara. Tabel 4 mempertahankan variasi tiap usaha; tema tidak diubah menjadi persentase pengelola karena analisis menggunakan ringkasan wawancara, tanpa pengodean transkrip lengkap per pertanyaan.

Tabel 4. Ringkasan konteks dan hambatan lima pengelola

Kode	Pengelolaan dan ketentuan	Kendala atau konteks layanan
G01	WhatsApp ditangani satu staf pemasaran; uang muka Rp50.000 per orang dan pemesanan minimum untuk rombongan besar.	Rombongan besar sulit memperoleh tempat; pengelola khawatir platform menambah pekerjaan ketika tidak terhubung dengan catatan kasir.
G02	WhatsApp dan DM Instagram dicatat melalui grup internal; wajib memesan, dengan ketentuan jenis pesanan dan larangan membawa makanan luar.	Bentrok alokasi dilaporkan 1–2 kali per bulan ketika reservasi melalui DM tidak dicatat dalam grup.
G03	Pemesanan melalui chat dengan alokasi per area; deposit Rp50.000 per kelompok dan minimal satu menu per orang.	Pembatalan mendadak terjadi setelah kelompok lain ditolak; permintaan meningkat pada Ramadan.
G04	Reservasi dikelola pemilik; satu pesanan wajib per kelompok.	Ketidakhadiran belum tercatat; pengelola menginginkan jaminan yang fleksibel dan informasi penjualan.
G05	Reservasi ditangani tim manajemen dengan pemesanan minimum sebelum kedatangan.	Usaha baru menerima satu reservasi; memiliki ruang VIP berkapasitas belasan orang dan area lain 50–100 orang.

Pengelompokan ringkasan menghasilkan lima tema operasional. Tema pertama adalah pencatatan antar kanal, terutama pada G02 ketika pesan dari Instagram tidak diteruskan ke catatan internal. Tema kedua adalah variasi ketentuan usaha: G01 menggunakan uang muka per orang, G03 memakai deposit per kelompok, sedangkan G02, G04, dan G05 menekankan ketentuan pemesanan. Perbedaan ini menunjukkan kebutuhan untuk membedakan jenis biaya, dasar perhitungan, dan kewajiban menu.

Tema ketiga adalah alokasi kapasitas sesuai bentuk kunjungan. G03 mengalokasikan tempat per area dan G05 mempunyai ruang dengan kapasitas berbeda. Kapasitas tempat perlu berhubungan dengan jumlah orang serta ruang yang dialokasikan. Tema keempat adalah pembatalan dan ketidakhadiran: G03 menjelaskan pembatalan setelah kelompok lain ditolak, sedangkan G04 menyebut ketidakhadiran yang belum tercatat. Kedua kejadian mempunyai konteks berbeda, sehingga tidak digabungkan menjadi satu angka kejadian.

Tema kelima adalah hubungan pencatatan reservasi dengan kasir. Kekhawatiran G01 mengenai tambahan pekerjaan memberi alasan agar informasi pemesanan dapat digunakan pada pelayanan kedatangan dan pencatatan menu. Temuan ini merupakan kebutuhan yang dilaporkan, bukan pengukuran jumlah pekerjaan tambahan. G05 dengan pengalaman satu reservasi dipertahankan sebagai konteks usaha baru, tanpa menyamakannya dengan usaha yang melaporkan volume lebih tinggi.

Sintesis kebutuhan informasi pelanggan dan pengelola

Hasil survei menjelaskan pengalaman pelanggan, sedangkan wawancara menunjukkan kondisi operasional yang dapat membantu menafsirkan kebutuhan layanan. Sintesis tidak memperlakukan keduanya sebagai bukti hubungan sebab-akibat. Delapan kebutuhan pada Tabel 5 diturunkan dari

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

bukti yang dapat ditelusuri ke indikator survei atau kode pengelola. Implikasi layanan merupakan rumusan untuk pengembangan berikutnya, bukan fungsi yang telah terbukti efektif.

Tabel 5. Keterlacakan bukti, masalah, kebutuhan informasi, dan implikasi layanan

Bukti	Masalah	Kebutuhan informasi	Implikasi layanan
23/24 berpindah saat penuh; 14/30 membatalkan rencana karena ketidakpastian.	Ketersediaan tempat belum dapat dipastikan sebelum datang.	R01: kapasitas dan ketersediaan pada tanggal, waktu, serta jumlah orang yang diminta.	Sajikan pilihan tempat beserta kapasitas dan waktu pembaruan; keputusan alokasi tetap mengikuti catatan pengelola.
Rerata kendala suasana 3,79; jawaban terbuka meminta fasilitas.	Kesesuaian kafe dengan rapat atau belajar sulit diperkirakan.	R02: fasilitas, suasana, dan karakteristik ruang.	Deskripsikan fasilitas dan jenis ruang agar pelanggan dapat menilai kesesuaian tempat.
26/30 pernah diminta jaminan; ketentuan G01–G05 berbeda.	Nominal, dasar perhitungan, dan kewajiban pemesanan bervariasi.	R03: jenis jaminan, nominal, dasar perhitungan, dan pemesanan minimum.	Tampilkan ketentuan usaha sebelum pengajuan; bedakan biaya per orang dan per kelompok.
4/30 tidak yakin terkonfirmasi; 18/30 mengalami kendala percakapan.	Pengajuan belum selalu dipahami sebagai pemesanan yang diterima.	R04: status penerimaan, syarat yang belum dipenuhi, dan tindakan berikutnya.	Jelaskan keadaan pemesanan serta bukti penerimaan sesuai aturan kafe.
G02 melaporkan bentrok ketika DM tidak masuk catatan internal.	Informasi reservasi tersebar antar kanal.	R05: satu catatan alokasi yang digunakan pengelola.	Satukan pencatatan dari berbagai kanal dan periksa bentrok sebelum menerima pemesanan.
G03 memakai alokasi per area; G05 memiliki ruang dengan kapasitas berbeda.	Kebutuhan kelompok tidak selalu sesuai alokasi per meja.	R06: jenis meja atau area, kapasitas, dan jumlah orang.	Dukung pencatatan alokasi per meja maupun per area sesuai bentuk layanan.
G03 mengalami pembatalan setelah kelompok lain ditolak; G04 belum mencatat ketidakhadiran.	Perubahan pemesanan sulit ditelusuri dan kapasitas dapat tertahan.	R07: ketentuan pembatalan, catatan perubahan, dan keadaan kedatangan.	Sediakan cara mengubah atau membatalkan serta catatan pelepasan kapasitas sesuai keputusan kafe.

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

Bukti	Masalah	Kebutuhan informasi	Implikasi layanan
23/30 memesan menu sebelum tiba; G01 mengkhawatirkan pencatatan ulang di kasir.	Informasi menu dan reservasi dapat terpisah dari pelayanan kedatangan.	R08: menu yang dipesan, identitas reservasi, dan informasi untuk kasir.	Hubungkan detail menu dengan catatan reservasi dan tinjau kebutuhan hubungan dengan sistem kasir.

Kebutuhan tersebut saling berhubungan. Informasi kapasitas membantu pemilihan awal, ketentuan usaha menjelaskan prasyarat pemesanan, dan status penerimaan menunjukkan kepastian yang dihasilkan. Pada sisi pengelola, catatan alokasi dan perubahan diperlukan agar informasi yang ditampilkan kepada pelanggan mempunyai dasar operasional. Sistem dapat menyediakan informasi fasilitas dan ketentuan tanpa langsung mengotomatisasi semua keputusan penerimaan. Bentuk penerapan perlu disesuaikan dengan praktik tiap usaha.

Jumlah langkah juga perlu dipertimbangkan bersama kecukupan informasi. Temuan 17 responden yang menyebut proses terlalu panjang memberi alasan meninjau urutan dan pengulangan isian. Namun, data belum menunjukkan langkah mana yang dapat dihapus tanpa menghilangkan informasi yang dibutuhkan pengelola. Penyederhanaan perlu mempertahankan jumlah orang, waktu, pilihan tempat, kontak, dan ketentuan yang relevan; susunan akhirnya memerlukan pemeriksaan pada rancangan yang akan dikembangkan.

Pembahasan terhadap penelitian terdahulu

Posisi artikel dibandingkan dengan beberapa penelitian reservasi disajikan pada Tabel 6. Perbandingan digunakan untuk menjelaskan fokus dan kontribusi, tanpa mengklaim bahwa analisis kebutuhan lintas peran belum pernah dilakukan dalam seluruh literatur.

Tabel 6. Posisi analisis kebutuhan terhadap penelitian reservasi terdahulu

Penelitian	Fokus yang dilaporkan	Posisi artikel ini
Dinata et al. (2023)	Prototipe antarmuka Hallo Coffee untuk menu dan reservasi melalui UCD.	Menelusuri hambatan pelanggan dan ketentuan pengelola sebelum menetapkan kebutuhan layanan.
Pranaliwa et al. (2024)	Rancangan pengalaman pengguna reservasi Grahadi Bali melalui Design Thinking.	Menyajikan analisis kebutuhan sebagai luaran pada konteks kafe dan restoran Yogyakarta.
Sutjiadi et al. (2025)	Pengembangan sistem reservasi restoran dengan requirement prototyping.	Merumuskan kebutuhan informasi yang dapat menjadi masukan pengembangan dan pemeriksaan kebutuhan.
Ardiansyah et al. (2026)	Sistem booking dengan kalender pemantauan dan percakapan langsung.	Menjelaskan kebutuhan ketersediaan, pencatatan antar kanal, dan ketentuan usaha dari sumber kasus.

Temuan kasus menunjukkan bahwa informasi ketersediaan perlu disertai ketentuan dan catatan operasional. Rancangan reservasi pada Huda et al. (2025), situs Cafe Kahuripan pada Aziz et al. (2024), serta sistem rumah makan pada Juliansa dan Supratman (2025) memberi konteks penerapan layanan digital. Artikel ini melengkapi pembahasan tersebut dengan pemetaan masalah yang dapat ditelusuri ke jumlah jawaban pelanggan dan penjelasan tiap pengelola. Kontribusinya terletak pada keterlacakan kebutuhan dalam kasus yang dianalisis, bukan kebaruan fungsi reservasi secara umum.

Pembatalan dan ketidakhadiran memerlukan perlakuan yang berbeda. Tse dan Poon (2017) memperlihatkan pentingnya data pembatalan, ketidakhadiran, dan kedatangan tanpa reservasi dalam pengelolaan kapasitas restoran. Pada kasus ini, G04 menyebut ketidakhadiran yang belum tercatat, sehingga tingkat kejadian dan dampaknya belum dapat dihitung. Kebutuhan awal yang dapat

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

dirumuskan adalah pencatatan keadaan kedatangan dan perubahan pemesanan, agar keputusan layanan berikutnya mempunyai dasar data.

Ketentuan jaminan juga perlu memperhatikan pengalaman pelanggan. Kim et al. (2025) menunjukkan bahwa kebijakan dan cara pembatalan dapat mempengaruhi niat reservasi serta ketidakhadiran dalam konteks eksperimen mereka. Pada sampel artikel ini, sebagian responden menerima jaminan dan sebagian mempertimbangkan nominalnya. Kedua sumber memberi alasan untuk menjelaskan ketentuan serta cara pembatalan secara terbuka. Temuan belum menentukan nominal deposit yang optimal, kebijakan pengembalian dana, atau aturan yang paling sesuai untuk semua kafe.

Persentase pengalaman pelanggan dan ringkasan pengelola mempunyai kedudukan bukti yang berbeda. Persentase menunjukkan jawaban pada sampel, sedangkan wawancara menunjukkan praktik dan persoalan pada usaha tertentu. Ketidakpastian yang dirasakan pelanggan tidak langsung membuktikan kesalahan pencatatan di semua kafe. Sebaliknya, bentrok yang dilaporkan G02 tidak digunakan untuk menghitung peluang bentrok pada seluruh transaksi. Pembacaan tersebut mempertahankan hubungan antar sumber sebagai dasar kebutuhan, tanpa melampaui cakupan datanya.

Pengembangan berikutnya dapat memeriksa apakah pelanggan memahami ketersediaan, ketentuan, dan bukti penerimaan, serta apakah pengelola dapat menemukan dan memperbarui catatan yang sama. Pemilihan ukuran perlu sesuai dengan tujuan evaluasi, sebagaimana dibahas dalam tinjauan praktik pengukuran UX oleh Perrig et al. (2024). Pemahaman status, kelengkapan pencatatan, dan kemampuan menindaklanjuti perubahan menjadi kandidat ukuran yang lebih langsung terkait kebutuhan artikel ini. Pengujian tersebut merupakan tahap berikutnya dan belum menjadi hasil penelitian yang dilaporkan.

Keterbatasan penelitian

Sampel survei didominasi mahasiswa atau pelajar dan direkrut berdasarkan kemudahan akses. Komposisi serta jumlah respons membatasi penerapan temuan pada kelompok pengunjung yang lebih luas. Terdapat peserta yang sama antar tahap, sehingga dua survei tidak merupakan kelompok independen dan tidak dapat dijumlahkan sebagai sampel unik. Pertanyaan yang memungkinkan beberapa jawaban juga membatasi penafsiran persentase sebagai kategori yang saling terpisah.

Analisis menggunakan rekap agregat survei dan ringkasan wawancara. Jawaban per individu dan transkrip wawancara verbatim tidak dianalisis dalam artikel ini. Karena itu, definisi pengalaman mengikuti kategori rekap, kutipan langsung tidak disajikan, dan hubungan antar variabel tidak dihitung. Frekuensi bentrok serta gambaran volume usaha merupakan keterangan pengelola yang belum diperiksa terhadap catatan transaksi.

Lima informan menyediakan konteks kasus, tanpa klaim kejenuhan data atau keterwakilan seluruh pengelola di Yogyakarta. Kecukupan wawancara terkait dengan tujuan dan kekayaan informasi, bukan hanya jumlah informan (Malterud et al., 2016). Pengelompokan dilakukan oleh penulis pertama yang terlibat dalam pengembangan Temupas, sehingga pilihan kategori dan interpretasinya berpotensi dipengaruhi posisi tersebut. Matriks bukti membantu menunjukkan dasar kebutuhan, tetapi belum menyediakan pemeriksaan independen atas interpretasi.

Kebutuhan yang dirumuskan belum diuji melalui penerapan dan evaluasi layanan. Artikel tidak memiliki data yang menunjukkan peningkatan *usability*, penurunan pembatalan, perubahan ketidakhadiran, atau pengurangan beban kerja kasir. Hasil digunakan sebagai dasar pengembangan dan perencanaan evaluasi berikutnya, dengan ketentuan tiap usaha tetap perlu diperiksa bersama pengelolanya.

4. SIMPULAN

Analisis data dua survei dan lima wawancara menunjukkan bahwa hambatan reservasi berkaitan dengan ketidakpastian tempat, proses pemesanan yang panjang, perbedaan ketentuan usaha, serta pencatatan yang tersebar. Pada survei pertama, 23 dari 24 responden berpindah ketika tempat penuh dan 19 membutuhkan sedikitnya sepuluh menit untuk mencari tempat. Pada survei kedua, 14 dari 30

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

responden pernah membatalkan rencana karena ketidakpastian, 17 menilai pemesanan daring terlalu banyak langkah, dan empat tidak yakin pemesanan terkonfirmasi. Wawancara menambahkan konteks alokasi per area, ketentuan jaminan dan menu, pembatalan, serta kebutuhan pencatatan yang dapat digunakan saat kedatangan.

Sintesis menghasilkan delapan kebutuhan informasi: ketersediaan tempat, karakteristik kafe, ketentuan pemesanan, status penerimaan, catatan reservasi terpadu, alokasi kelompok, pengelolaan perubahan dan pembatalan, serta hubungan informasi menu dengan pelayanan kasir. Kontribusi penelitian adalah pemetaan yang menghubungkan bukti pelanggan dan pengelola dengan masalah serta implikasi layanan pada kasus Yogyakarta. Kebutuhan tersebut menjadi dasar pengembangan berikutnya; manfaat penerapannya memerlukan evaluasi tersendiri. Kesimpulan dibatasi pada sampel dan data yang dianalisis.

5. DAFTAR PUSTAKA

Ardiansyah, B. A., Meimaharani, R., & Chamid, A. A. (2026). Pengembangan sistem booking web real-time dengan kalender monitoring dan live chat Tjahaja79. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 15*(1), 259–270. https://doi.org/10.35889/jutisi.v15i1.3493

Aziz, A. I., Prasetyo, N. A., & Sidiq, M. F. (2024). Design and evaluation of Cafe Kahuripan booking and reservation website user interface with design thinking. *Antivirus: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika, 17*(2), 309–323. https://doi.org/10.35457/antivirus.v17i2.2922

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health, 11*(4), 589–597. https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806

Dinata, P. Z., Urwah, M. A., Rahmawan, M. R., & Junaeti, E. (2023). Perancangan UI/UX web e-commerce 'Hallo Coffee' menggunakan metode user centered design. *Jambura Journal of Informatics, 5*(1), 45–58. https://doi.org/10.37905/jji.v5i1.17511

Huda, D. N., Sirait, L., Fandhica, R., & Romdoni, M. R. (2025). Implementation of user-centered design (UCD) method on the design of real-time coffee shop reservation application. *Jurnal Bangkit Indonesia, 14*(1), 41–46. https://doi.org/10.52771/bangkitindonesia.v14i1.432

Juliansa, M. W., & Supratman, E. (2025). Sistem informasi reservasi pada Rumah Makan Dapur Pindang Komering. *Jurnal Ilmiah MATRIK, 27*(1), 19–30. https://doi.org/10.33557/h35bke66

Kim, E. L., Tang, J., Kim, M., & Kim, E. J. (2025). The effects of restaurant cancellation policies and no-show awareness campaigns on reservation behaviors. *International Journal of Consumer Studies, 49*(3), e70069. https://doi.org/10.1111/ijcs.70069

Malterud, K., Siersma, V. D., & Guassora, A. D. (2016). Sample size in qualitative interview studies: Guided by information power. *Qualitative Health Research, 26*(13), 1753–1760. https://doi.org/10.1177/1049732315617444

Perrig, S. A. C., Aeschbach, L. F., Scharowski, N., von Felten, N., Opwis, K., & Brühlmann, F. (2024). Measurement practices in user experience (UX) research: A systematic quantitative literature review. *Frontiers in Computer Science, 6*, 1368860. https://doi.org/10.3389/fcomp.2024.1368860

Pranaliwa, I. P. A., Rokhmawati, R. I., & Wijoyo, S. H. (2024). Perancangan user experience aplikasi reservasi online pada Grahadi Bali menggunakan metode design thinking. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 11*(1), 135–144. https://doi.org/10.25126/jtiik.20241117661

Rochet, J.-C., & Tirole, J. (2003). Platform competition in two-sided markets. *Journal of the European Economic Association, 1*(4), 990–1029. https://doi.org/10.1162/154247603322493212

Sutjiadi, R., Rahmawati, T., Kristianto, A., & Kanessa, F. T. (2025). Designing a web-based restaurant reservation information system with requirement prototyping method. *Jurnal Techno Nusa Mandiri, 22*(1), 9–17. https://doi.org/10.33480/techno.v22i1.6110

Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)
Journal page is available to
https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo
Email: admin@jurnalcenter.com

Tse, S. M., & Poon, Y. T. (2017). Modeling no-shows, cancellations, overbooking, and walk-ins in restaurant revenue management. *Journal of Foodservice Business Research, 20*(2), 127–145. https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1198626