

ABSTRAK

Café Bober adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan makanan dan minuman. *Café Bober* memiliki spesialisasi *seesha smoking*, kopi, dan kue kering. Walaupun *Café* ini sudah didirikan sejak tahun 2004 tetapi hampir semua proses pengolahan data masih dijalankan secara manual, sehingga semua proses pengolahan data masih manual menggunakan kertas. Oleh karena itu *Café* ini membutuhkan sebuah sistem yang terpadu untuk kebutuhan pengelolaan data dan transaksi. Data yang dimaksud adalah data makanan, minuman dan data hasil penjualan makanan. Dengan data yang terkomputerisasi, maka perusahaan dapat lebih efektif mengorganisasi makanan, minuman dan pencatatan setiap transaksi. Pada aplikasi ini digunakan metode *CRM* untuk optimalisasi pendekatan antara *café* dengan para pelanggan. Dengan itu diharapkan segala proses bisnis manual yang sedang berlangsung di *Café* dapat berjalan secara lebih terorganisir dan data dapat tercatat dan tersimpan dengan lebih baik. Data-data utama yang digunakan sebagai sumber untuk menyelesaikan laporan ini diambil dari wawancara dan observasi pada proses bisnis yang sedang berlangsung di *Café Bober*. Dengan dikembangkannya aplikasi sistem informasi, maka proses komputersasi data dapat dicapai. Semua data mengenai transaksi penjualan serta pendekatan terhadap pelanggan dapat tersimpan secara terorganisasi, yang diharapkan dapat mengoptimalkan segala proses transaksi yang terjadi.

Kata Kunci: CRM, sistem informasi, restoran

ABSTRACT

Bober is a café that sells various types of menus. Who has specialized seesha smoking, coffee, and pastries. Although the café has been established since 2004, but almost all of the data processing was carried out manually. This cafe requires an integrated system for data management and transaction. Manual system has been a problem for Bober Café to handle data in an amount not less in the daily business activities, especially in data management, transaction ordering, and management reports. In this application method is used to optimize the CRM approach between café with customers. With the expected all manual business processes that are taking place in the Café can be run in a more organized and the data can be recorded and saved. The main data used as a source for completing this report is taken from interviews and observations at Café Bober. With the development of information systems applications, the process of computerization of data can be achieved. All data on sales transactions as well as the approach to the customer can be stored in an organized.

Keywords: CRM, information systems, restaurant

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR ISTILAH.....	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan.....	3
1.4 Ruang Lingkup Kajian.....	4
1.5 Sumber Data.....	5
1.6 Sistematika Penyajian.....	5
BAB 2. KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Sistem.....	7
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.2.1 Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
2.2.2 Tahapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
2.3 Flowchart.....	9
2.3.1 Simbol – Simbol Flowchart.....	9
2.4 ERD (Entity Relationship Diagram).....	10
2.5 DFD (Data Flow Diagram).....	15
2.6 Kamus Data (Data Dictionary).....	16
2.7 PSPEC (Proccess Classification).....	18
2.8 HTML (Hyper Text Markup Language).....	18

2.8.1	Kelebihan HTML	19
2.9	ASP.NET	20
2.10	Visual Basic.NET (VB.NET)	20
2.11	Basis Data	21
2.12	Black Box Testing.....	22
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	23
3.1	Proses Bisnis.....	23
3.2	Flowchart.....	23
3.2.1	Flowchart Proses Penjualan	23
3.2.2	Flowchart Proses CRM.....	25
3.3	Entity Relationship Diagram (ERD).....	29
3.4	Relational Database	29
3.5	Data Flow Diagram	36
3.5.1	Data Flow Diagram Desktop.....	36
3.5.2	Data Flow Diagram Web.....	51
3.6	PSPEC	56
3.6.1	PSPEC Desktop	56
3.6.2	PSPEC Website.....	72
3.7	Kamus Data.....	75
3.7.1	Kamus Data Login	75
3.7.2	Kamus Data Pegawai	75
3.7.3	Kamus Data Member	76
3.7.4	Kamus Data Jenis.....	77
3.7.5	Kamus Data Meja	77
3.7.6	Kamus Data FnB	78
3.7.7	Kamus Data Promo	79
3.7.8	Kamus Data Pemesanan.....	79
3.7.9	Kamus Data Galeri	80
3.7.10	Kamus Data Event.....	81
3.7.11	Kamus Data Reservasi.....	81
3.8	Desain Antar Muka.....	82
3.8.1	Desain Antar Muka Login	82

3.8.2	Desain Antar Muka Home.....	83
3.8.3	Desain Antar Muka Menu Makanan	84
3.8.4	Desain Antar Muka Menu Minuman	84
3.8.5	Desain Antar Muka Event	85
3.8.6	Desain Antar Muka Penjualan	85
3.8.7	Desain Antar Muka Penukaran Poin	86
3.8.8	Desain Antar Muka Promo.....	87
3.8.9	Desain Antar Muka Meja	87
BAB 4.	HASIL PENELITIAN.....	89
4.1	Login.....	89
4.2	Admin	89
4.2.1	Halaman Home Admin.....	90
4.2.2	Tambah Pegawai.....	90
4.2.3	Cari pegawai.....	91
4.2.4	Hapus Pegawai.....	92
4.2.5	Edit Pegawai	92
4.2.6	Tambah FnB	93
4.2.7	Gambar Tambah Member	94
4.2.8	Hapus Member	94
4.3	Kasir	95
4.3.1	Pembayaran.....	95
4.3.2	Penyimpanan Data Penjualan	96
4.4	Customer.....	96
4.4.1	Home Customer.....	97
4.4.2	Pemesanan Customer	97
4.5	Public Relation	98
4.5.1	Tampilan Tambah Event.....	98
4.5.2	Tampilan View Event.....	99
4.5.3	Tampilan Promo	99
4.5.4	Tampilan View Promo.....	100
4.5.5	Tampilan Kirim Promo	100
4.6	Pegawai.....	101

4.6.1	Tampilan Home Pegawai.....	101
4.6.2	Tampilan Pemesanan Pegawai.....	102
4.7	Dapur.....	103
4.7.1	Tampilan Dapur	103
4.8	Website Bober Café	103
4.8.1	Tampilan Home	104
4.8.2	Tampilan Event.....	105
BAB 5.	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN.....	106
5.1	BlackBox Login.....	106
5.2	BlackBox FnB.....	107
5.2.1	BlackBox Tambah FnB.....	107
5.2.2	BlackBox Ubah FnB.....	107
5.2.3	BlackBox Cari FnB.....	108
5.3	BlackBox Jenis.....	108
5.3.1	BlackBox Tambah Jenis	109
5.3.2	BlackBox Ubah Jenis.....	109
5.3.3	BlackBox Cari Jenis.....	110
5.4	BlackBox Pegawai	110
5.4.1	BlackBox Tambah Pegawai.....	110
5.4.2	BlackBox Ubah Pegawai	111
5.4.3	BlackBox Cari Pegawai	112
5.5	BlackBox Member	113
5.5.1	BlackBox Tambah Member	113
5.5.2	BlackBox Ubah Member.....	114
5.5.3	BlackBox Cari Member	115
5.6	BlackBox Meja.....	115
5.6.1	BlackBox Tambah Meja.....	115
5.6.2	BlackBox Cari meja	116
5.7	BlackBox Promo.....	116
5.7.1	BlackBox Tambah Promo.....	117
5.7.2	BlackBox Ubah Promo.....	117
5.8	BlackBox Pemesanan.....	118

5.8.1	BlackBox Pemesanan FnB.....	118
5.8.2	BlackBox Tambah Pemesanan	119
5.9	Kuisisioner	119
BAB 6.	SIMPULAN DAN SARAN.....	121
6.1	Simpulan	121
6.2	Saran.....	121
	DAFTAR PUSTAKA.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tipe Kardinalitas Relasi.....	14
Gambar 2.2 Tipe Kardinalitas Relasi.....	14
Gambar 2.3 Contoh Coding dalam HTML.....	19
Gambar 3.1 Flowchart Proses Penjualan Makanan dan Minuman.....	24
Gambar 3.2 Flowchart Proses Promosi Menu	25
Gambar 3.3 Flowchart Proses Pendaftaran Member.....	26
Gambar 3.4 Flowchart Proses Penukaran Poin.....	27
Gambar 3.5 Flowchart Proses Kritik dan Saran.....	28
Gambar 3.6 Entity Relationship Diagram	29
Gambar 3.7 Gambar DFD Level 0.....	36
Gambar 3.8 Gambar DFD Level 1.....	38
Gambar 3.9 Gambar DFD Level 2 Proses 2	40
Gambar 3.10 DFD Level 2 Proses 3	41
Gambar 3.11 DFD Level 2 Proses 4	42
Gambar 3.12 DFD Level 2 Proses 5	43
Gambar 3.13 DFD Level 2 Proses 6	44
Gambar 3.14 DFD Level 2 Proses 8	46
Gambar 3.15 DFD Level 2 Proses 9	47
Gambar 3.16 DFD Level 2 Proses 10	48
Gambar 3.17 DFD Level 3 Proses 2.1	49
Gambar 3.18 DFD Level 3 Proses 2.2	50
Gambar 3.19 DFD Level 0 Web	51
Gambar 3.20 DFD Level 1 Web	52
Gambar 3.21.DFD Level 2 Proses 2 Web.....	53
Gambar 3.22 DFD Level 2 Proses 3 Web.....	54
Gambar 3.23 DFD Level 2 Proses 4 Web.....	55
Gambar 3.24 Desain Halaman Login	82
Gambar 3.25 Desain Halaman Home	83
Gambar 3.26 Desain Halaman Makanan	84
Gambar 3.27 Desain Halaman Minuman	84

Gambar 3.28 Desain Halaman Event.....	85
Gambar 3.29 Desain Halaman Penjualan.....	86
Gambar 3.30 Desain Halaman Penukaran Poin	86
Gambar 3.31 Desain Halaman Promo	87
Gambar 3.32 Desain Halaman Meja	87
Gambar 4.1 Gambar Login.....	89
Gambar 4.2 Gambar Home Admin.....	90
Gambar 4.3 Gambar Tambah Pegawai	90
Gambar 4.4 Gambar Cari Pegawai	91
Gambar 4.5 Gambar Hapus Pegawai	92
Gambar 4.6 Gambar Edit Pegawai.....	93
Gambar 4.7 Gambar Tambah FnB.....	93
Gambar 4.8 Gambar Tambah Member	94
Gambar 4.9 Gambar Hapus Member.....	95
Gambar 4.10 Gambar Pembayaran Kasir.....	95
4.11 Gambar Penyimpanan Data Penjualan.....	96
Gambar 4.12 Gambar <i>Home Customer</i>	97
Gambar 4.13 Gambar Pemesanan <i>Customer</i>	97
Gambar 4.14 Gambar Tambah Event	98
Gambar 4.15 Gambar Tampilan View Event.....	99
Gambar 4.16 Gambar Tampilan Promo	99
4.17 Gambar Tampilan View Promo	100
Gambar 4.18 Gambar Kirim Promo.....	101
Gambar 4.19 Gambar Tampilan Pemesanan Pegawai	102
Gambar 4.20 Gambar Tampilan Pemesanan Pegawai	102
Gambar 4.21 Gambar Tampilan Dapur	103
Gambar 4.22 Gambar Tampilan Home Website	104
Gambar 4.23 Gambar Tampilan Event.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Simbol-simbol Flowchart	9
Tabel 2.2 Tabel Komponen Diagram ER	12
Tabel 2.3 Tabel Komponen DFD.....	16
Tabel 2.4 Tabel Simbol-simbol Kamus Data.....	17
Tabel 2.5 Tabel Simbol-simbol PSPEC.....	18
Tabel 3.1 Tabel Pegawai.....	30
Tabel 3.2 Tabel Meja	30
Tabel 3.3 Tabel Member.....	31
Tabel 3.4 Tabel Jenis	31
Tabel 3.5 Tabel FnB	31
Tabel 3.6 Tabel Saran	32
Tabel 3.7 Tabel Reservasi.....	32
Tabel 3.8 Tabel Pemesanan	33
Tabel 3.9 Tabel Galeri	34
Tabel 3.10 Tabel Event.....	34
Tabel 3.11 Tabel Pemesanan Detail	35
Tabel 3.12 Tabel Pemesanan_Temp	35
Tabel 3.13 Tabel PSPEC Login.....	56
Tabel 3.14 Tabel PSPEC Tambah Pegawai	56
Tabel 3.15 Tabel PSPEC Ubah Pegawai	57
Tabel 3.16 Tabel PSPEC Cari Pegawai.....	58
Tabel 3.17 Tabel PSPEC Tambah Member.....	58
Tabel 3.18 Tabel PSPEC Ubah Member	59
Tabel 3.19 Tabel PSPEC Cari Member	59
Tabel 3.20 Tabel PSPEC Tambah Meja	60
Tabel 3.21 Tabel PSPEC Cari Meja.....	60
Tabel 3.22 Tabel PSPEC Tambah Pemesanan.....	61
Tabel 3.23 Tabel PSPEC Hapus Pemesanan.....	61
Tabel 3.24 Tabel PSPEC Order Pemesanan.....	62
Tabel 3.25 Tabel PSPEC Lihat Pemesanan	62

Tabel 3.26 Tabel PSPEC Ubah Pemesanan	63
Tabel 3.27 Tabel PSPEC Pembayaran Pemesanan	63
Tabel 3.28 Tabel PSPEC Tambah Promo	64
Tabel 3.29 Tabel PSPEC Ubah Promo	64
Tabel 3.30 Tabel PSPEC Tambah Reservasi	65
Tabel 3.31 Tabel PSPEC Cari Reservasi.....	65
Tabel 3.32 Tabel PSPEC Tampil Laporan Pegawai	66
Tabel 3.33 Tabel PSPEC Laporan Pemesanan.....	66
Tabel 3.34 Tabel PSPEC Tampil Laporan Menu	67
Tabel 3.35 Tabel PSPEC Tambah FnB	68
Tabel 3.36 Tabel PSPEC Ubah FnB	68
Tabel 3.37 Tabel PSPEC Cari FnB	69
Tabel 3.38 Tabel PSPEC Tambah Jenis.....	70
Tabel 3.39 Tabel PSPEC Ubah Jenis	70
Tabel 3.40 Tabel PSPEC Cari Jenis	71
Tabel 3.41 Tabel PSPEC Website Login	72
Tabel 3.42 Tabel PSPEC Website Tambah Member.....	72
Tabel 3.43 Tabel PSPEC Website Ubah Member	73
Tabel 3.44 Tabel PSPEC Website Cari Member	73
Tabel 3.45 Tabel PSPEC Website Tambah Promo	74
Tabel 3.46 Tabel PSPEC Website Ubah Promo	74
Tabel 3.47 Kamus Data Login	75
Tabel 3.48 Kamus Data Pegawai	76
Tabel 3.49 Kamus Data Member.....	76
Tabel 3.50 Kamus Data Jenis	77
Tabel 3.51 Kamus Data Meja	78
Tabel 3.52 Kamus Data Menu.....	78
Tabel 3.53 Kamus Data Promo	79
Tabel 3.54 Kamus Data Pemesanan.....	79
Tabel 3.55 Tabel Kamus Data Galeri	80
Tabel 3.56 Tabel Kamus Data Event.....	81
Tabel 3.57 Tabel Kamus Data Reservasi.....	81


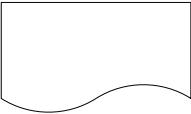


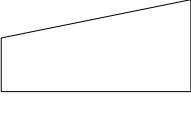
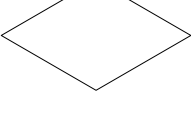

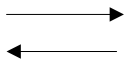
Tabel 5.1 Tabel Blackbox Login	106
Tabel 5.2 Tabel Blackbox Tambah FnB	107
Tabel 5.3 Tabel Blackbox Ubah FnB.....	108
Tabel 5.4 Tabel Blackbox Cari FnB.....	108
Tabel 5.5 Tabel Tambah Jenis	109
Tabel 5.6 Tabel Ubah Jenis.....	109
Tabel 5.7 Tabel Cari Jenis.....	110
Tabel 5.8 Tabel Tambah Pegawai.....	111
Tabel 5.9 Tabel Ubah Pegawai	112
Tabel 5.10 Tabel Tambah Member	113
Tabel 5.11 Tabel Ubah Member.....	114
Tabel 5.12 Tabel Cari Member	115
Tabel 5.13 Tabel Tambah Meja.....	116
Tabel 5.14 Tabel Cari Meja	116
Tabel 5.15 Tabel Tambah Promo.....	117
Tabel 5.16 Tabel Ubah Promo	117
Tabel 5.17 Tabel BlackBox Pemesanan FnB.....	118
Tabel 5.18 Tabel BlackBox Tambah Pemesanan	119

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. KUISIONER	125
-----------------------------	-----

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG


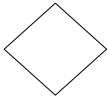


Simbol-simbol Flowchart

Notasi	Keterangan
	Titik terminal, digunakan untuk menunjukkan awal dan akhir dari suatu proses.
	Dokumen, menunjukkan dokumen input dan output baik untuk proses manual, mekanik, dan komputer.
	Operasi manual, menunjukkan pekerjaan manual
	Proses, menunjukkan kegiatan proses dari operasi program komputer.
	Manual input, menunjukkan input yang dilakukan dalam sistem.
	<i>Decision</i> , menunjukkan keputusan atau cabang alur proses.
	<i>File</i> non komputer yang diarsip.
	Garis alir, menunjukkan aliran proses.

Notasi-notasi Kamus Data

Notasi	Keterangan
=	Terbentuk dari (<i>is composed</i>) atau terdiri dari (<i>consist of</i>) atau sama dengan (<i>is equivalent of</i>)
+	AND
[]	Salah satu dari (memilih salah satu dari elemen-elemen data di dalam kurung <i>bracket</i> ini)
	Sama dengan simbol []
()	<i>Optional</i> (elemen data dalam kurung sifatnya <i>optional</i> , dapat ada dan dapat tidak ada)
*	Keterangan setelah tanda ini adalah komentar

Simbol-simbol ERD

No.	Notasi	Nama
1.		Entitas
2.		Relasi
3.		Atribut
4.		Garis penghubung

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Singkatan	Keterangan
<i>Customer Relationship Management</i>	CRM	Pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dan pelanggan pada level bisnis sehingga dapat memaksimalkan komunikasi, pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda dengan pelanggan