

Perancangan Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Pada COC Cafe Dengan Menerapkan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Mobile

Kimmi Yulistina Veronika Nababan¹, Doli Hasibuan², Margaretha Yohanna.³
^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist

Info Artikel

Histori Artikel:

Received, Jan 19, 2022
Revised, Feb 19, 2022
Accepted, Maret 19, 2022

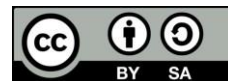
Keywords:

Aplikasi Mobile
Customer Relationship
Management
Sistem Informasi
Coc Cafe

ABSTRAK

Aplikasi pemesanan menu yang berbasis android merupakan aplikasi yang memberikan manfaat canggihnya aplikasi mobile. Kemajuan teknologi ponsel selalu diiringi dengan berkembangnya sebuah aplikasi mobile. Dengan membangun aplikasi pemesanan menu di cafe yang dapat mempercepat kinerja dalam pemesanan menu, penyajian hidangan pesanan dan tagihan pembayaran ke pelanggan dan efektifitas waktu yang bisa mengatur saat banyaknya pelanggan yang berkunjung. Aplikasi Pemesanan Menu Makanan di COC CAFE Berbasis Mobile ini dirancang dengan menggunakan metode *Unified Modeling Language (UML)*. Metode ini dilakukan untuk mendefinisikan *requirement*, membuat analisis dan desain serta menggambarkan arsitektur sistem tersebut. Aplikasi ini dapat membantu pelayanan di cafe untuk melakukan pemesanan makanan ataupun minuman dan menyampaikan informasi yang terkini kepada konsumen mengenai menu makanan atau minuman. Aplikasi yang dibuat dapat menangani pesanan yang banyak dengan tingkat pengunjung yang banyak. Juga dapat mempercepat dalam penyajian makanan ke konsumen.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Penulis Koresponden:

Kimmi Yulistina Veronika Nababan
Faculty of Computer Science,
Universitas Methodist Indonesia, Medan,
Jl. Hang Tua No.8, Medan - Sumatera Utara. Email: Kimminababan82@gmail.com

1. PENDAHULUAN

COC CAFE salah satu *cafe* yang ada di desa Simpang Marbau tepatnya dikecamatan NA IX-X Labuhanbatu Utara, *cafe* ini berdiri pada awal 2017. COC CAFE tempat menyajikan menu-menu andalan baik makanan dan minuman, bukan hanya menu-menyunya saja tetapi konsep dari *cafe* yang unik untuk menarik perhatian pelanggan, COC CAFE juga menyajikan beragam fasilitas *exclusive* dan memberikan akses *free wifi* yang membuat pengunjung menjadi lebih santai dan nyaman. COCCAFE ini juga terdapat *live music performance* yang mengusung musik akustik dan tembang klasik setiap malamnya, semua fasilitas tersebut ditawarkan oleh COC CAFE untuk mencapai tujuan utama mereka yaitu kepuasan pelanggan, adapun pengunjung yang datang setiap harinya sekitar kurang lebih 50 pengunjung pada hari biasa dan pada hari libur pengunjung bisa mencapai kurang lebih dari 100 pengunjung. Masalah yang dihadapi oleh COC CAFE ini adalah pelayanan terhadap pelanggan masih dilakukan secara manual, seperti proses pemesanan menu makanan yang dilakukan masih dengan mencatat setiap menu pesanan menggunakan alat tulis, dan dimana dengan masih menggunakan alat tulis banyak ditemukan kendala-kendala yang terjadi seperti adanya pemesanan yang rangkap (*redudansi*), sering mengantri ketika

memesan makanan, penyampaian pesanan pelanggan ke bagian dapur dan kasir dapat memakan waktu yang cukup lama dan tidak terbacanya tulisan tangan pelayan atau pelanggan dalam mencatat pesanan sehingga menyebabkan bagian dapur dan kasir kesulitan membaca pesanan, tidak urutnya pembuatan pemesanan akibat bertumpuknya nota pemesanan terutama pada saat ramai pengunjung.

Dengan adanya aplikasi mobile sangat membantu pelayan dalam proses pemesanan menu sehingga dapat memudahkan dalam manajemen pelayanan pelanggan, waktu yang *efisien* dan tenaga [1]. Pelanggan dapat memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan dan kualitas rasa makanan melalui jalur *chat*. COC CAFE juga menerapkan k menjadi *member* COC CAFE yang sering memesan di COC Cafe lewat aplikasi yang akan dibangun dengan jumlah diskon tertentu dan setiap bulannya pelanggan akan mendapatkan promo diskon tertentu pada periode yang sudah ditentukan apabila datang ke COC CAFE dan memesan makanan lewat aplikasi yang akan dibangun. Admin dapat mengolah data pelanggan dengan baik melalui sistem informasi tersebut. Karena dengan aplikasi mobile ini semua akan terorganisir dengan baik dan tujuan yang diinginkan pemilik cafe tersebut.

Dari uraian Latar Belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka diambil judul "**Perancangan Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Pada COC CAFE Dengan Menerapkan *Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Mobile***"

2. METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dapat diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Cara yang dilakukan untuk mendapatkan data primer atau data yang diperoleh dari objek penelitian adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti, dan menelaah berbagai literatur dari perpustakaan yang bersumber dari buku-buku, jurnal ilmiah, situs internet, dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan secara langsung terhadap permasalahan yang diambil.

c. Wawancara

Teknik wawancara merupakan suatu langkah dalam penelitian ilmiah berupa penggunaan proses komunikasi verbal untuk mengumpulkan informasi dari seorang sumber. Wawancara sendiri dilakukan dengan pemilik Toko Sibayak Ketaren Rotan dengan menanyakan proses yang sedang berjalan dan kelemahan apa saja dari sistem yang sedang berjalan saat ini

d. Observasi

Observasi merupakan cara mengamati obyek penelitian untuk mengerti tentang kebutuhan obyek penelitian tersebut sehingga website yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan *user*

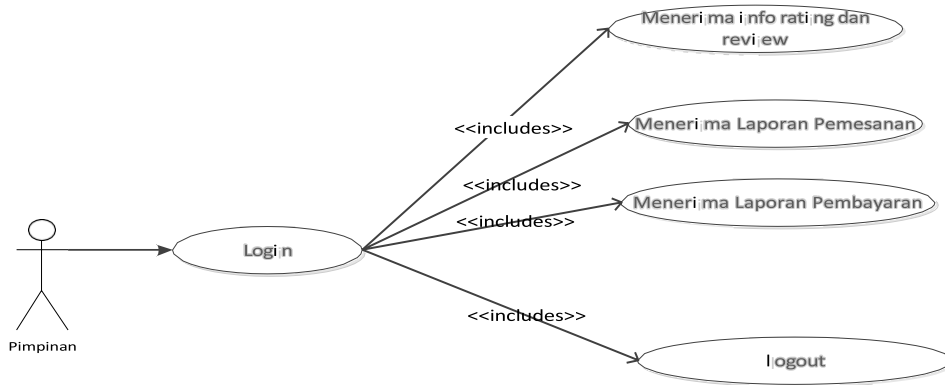
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Sistem

Pada temuan penelitian dijelaskan bersama dengan pembahasan yang komprehensif. Hasil dapat disajikan dalam bentuk gambar, bagan, tabel, dan bentuk lainnya untuk memudahkan pembaca dalam membaca. Diskusi dapat berlangsung dalam beberapa subbagian.

1. Use Case Diagram Pimpinan

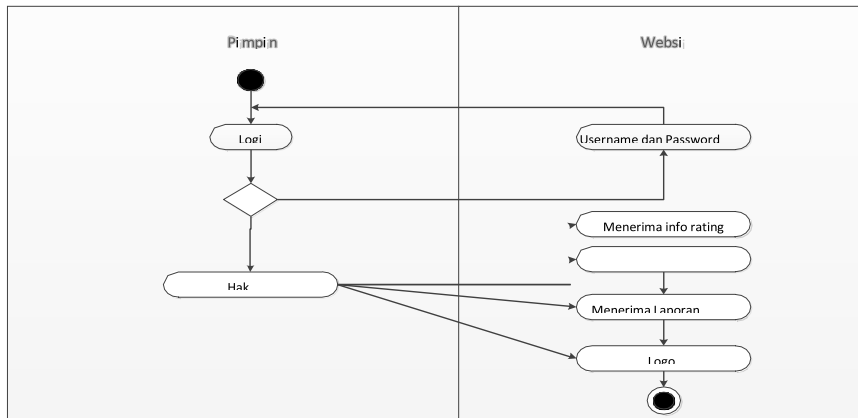
Use case diagram pimpinan adalah *use case diagram* yang menggambarkan kegiatan pimpinan dalam aplikasi yang akan dibangun. *Use case diagram* pimpinan dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Use case diagram pimpinan

2. Activity Diagram Akun Pimpinan

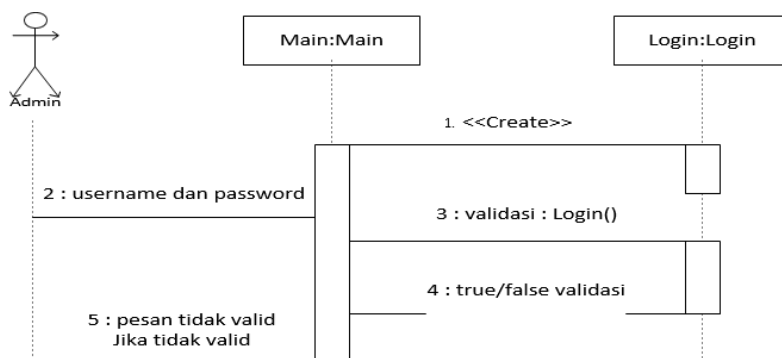
Activity ini adalah *activity* yang menjelaskan apa saja tugas dari seorang pimpinan. Pimpinan terlebih dahulu *login* dan apabila berhasil *login*, pimpinan dapat melihat laporan pelanggan, laporan pemesan, dan *logout* *activity diagram* akun pimpinan dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Activity diagram pimpinan

3. Sequence Diagram Admin

Sequence ini adalah *sequence* yang menggambarkan proses *login* dari admin. Admin diharapkan dapat memasukkan *username* dan *password* yang benar agar dapat masuk ke halaman akun admin. *Sequence diagram login* admin pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Sequence diagram login admin

3.2. Pengujian Sistem

Dibawah ini merupakan tampilan program dan desain program *website* dari hasil tampilan yang telah dibangun pada bab sebelumnya sebelumnya.

a. Tampilan Halaman utama

Tampilan ini menampilkan menu-menu yang tersedia di COC CAFE yang dapat dipesan oleh pelanggan. Tampilan halaman utama ini dapat dilihat pada gambar 5 dibawah ini.



Gambar 5. Tampilan Halaman Utama

b. Tampilan halaman Registrasi

Tampilan register pelanggan berfungsi bagi pelanggan menginput data pelanggan yang baru. Data yang diinput adalah nama pelanggan, *username*, *password*, *email*, ketika berhasil akan ada konfirmasi pemberitahuan bahwa pelanggan berhasil melakukan registrasi melalui *email* seperti gambar 6 dibawah ini.

Gambar 6. Tampilan registrasi pelanggan

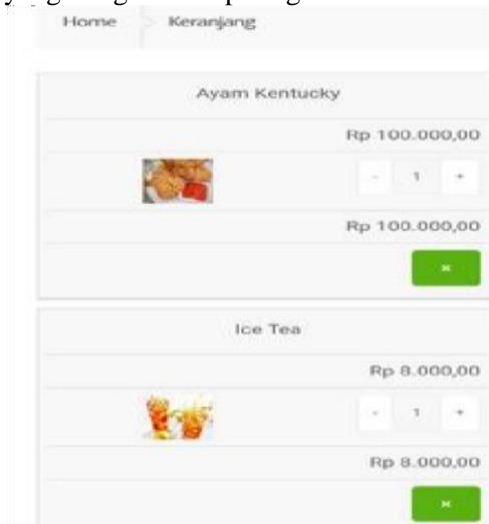
c. Tampilan *Login* Pelanggan

Tampilan *login* berfungsi bagi pelanggan menginput data *username* dan *password* sebelum masuk ke halaman akun pelanggan. Tampilan *login* pelanggan dapat dilihat pada gambar 7 dibawah ini

Gambar 7. Tampilan login pelanggan

d. Tampilan *Form Pemesanan Menu*

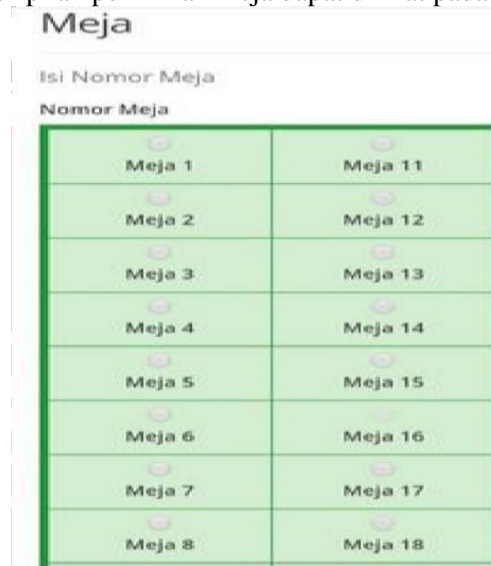
Tampilan *form* pemesanan menu berfungsi untuk pengguna mengisi menu yang diinginkan. Pelanggan tinggal memilih menu yang diinginkan serta mengisi tanggal *booking* dan mengisi jumlah menu yang diinginkan seperti gambar 8 dibawah ini.



Gambar 8. Tampilan *Form Pemesanan Menu*

e. Tampilan *Pemilihan Meja*

Tampilan pemilihan meja berfungsi bagi pelanggan untuk menginput data meja yang ingin pelanggan tempati. Tampilan pemilihan meja dapat dilihat pada gambar 9 dibawah ini.



Gambar 9. Tampilan *Pemilihan Meja*

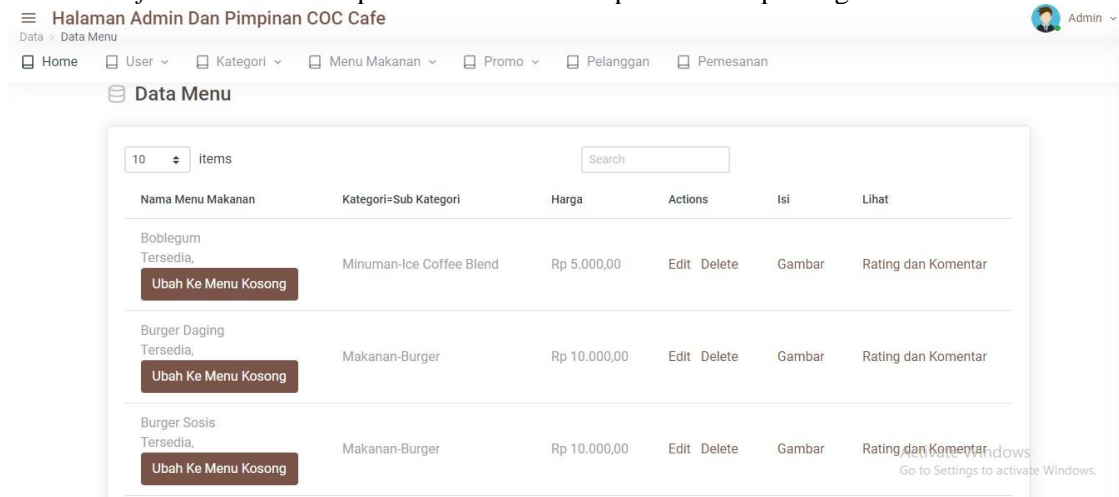
f. Tampilan *Login Admin*

Tampilan *login* berfungsi bagi admin untuk menginput data *username* dan *password* sebelum masuk ke halaman akun admin. Tampilan *login admin* dapat dilihat pada gambar 10 dibawah ini.

Gambar 10. Tampilan *login admin*

g. Tampilan Data Menu

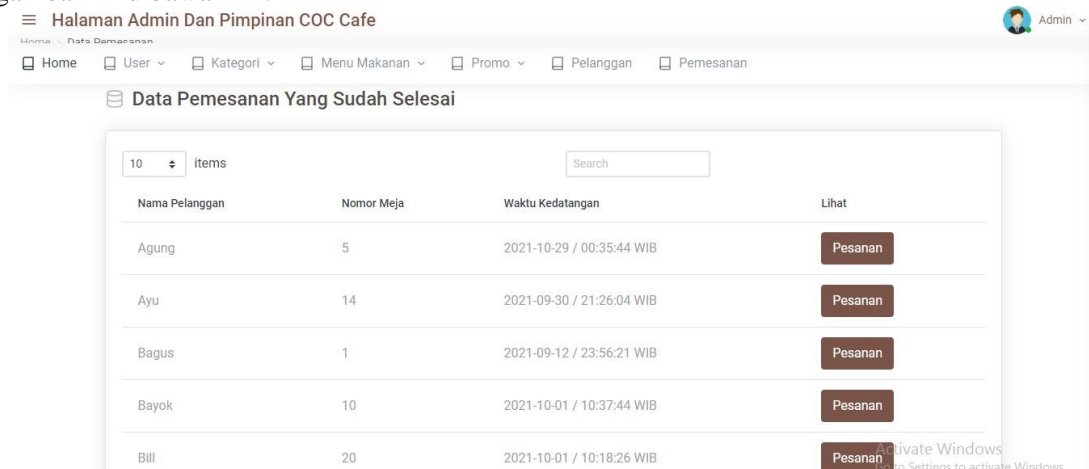
Tampilan data menu adalah tampilan yang menampilkan menu yang sudah diinput admin di *form* menu. Tampilan data Menu dapat dilihat pada gambar 11 dibawah ini.



Gambar 11. Tampilan data menu

h. Tampilan Data Pemesanan

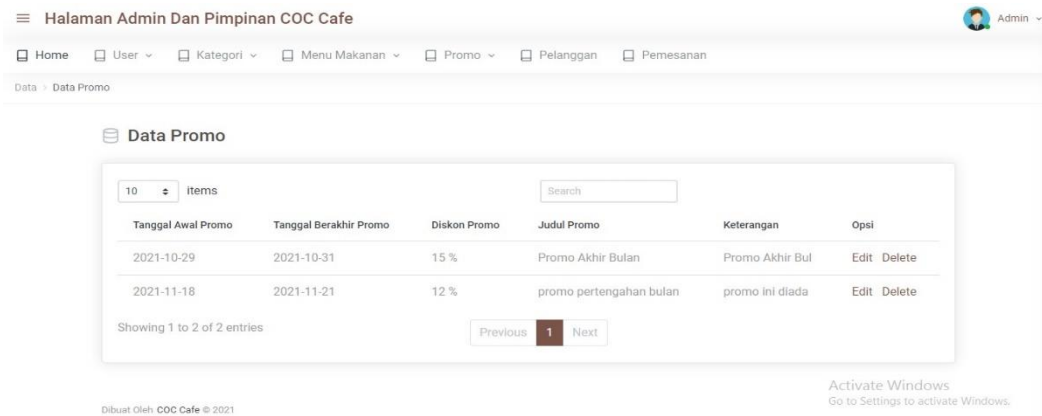
Tampilan data pemesanan adalah tampilan yang menampilkan data pemesanan setelah pelanggan memesan makanan dari aplikasi *android*. Tampilan data pemesanan dapat dilihat pada gambar 12 dibawah ini.



Gambar 12. Tampilan Data Pemesanan

i. Tampilan Data Promo

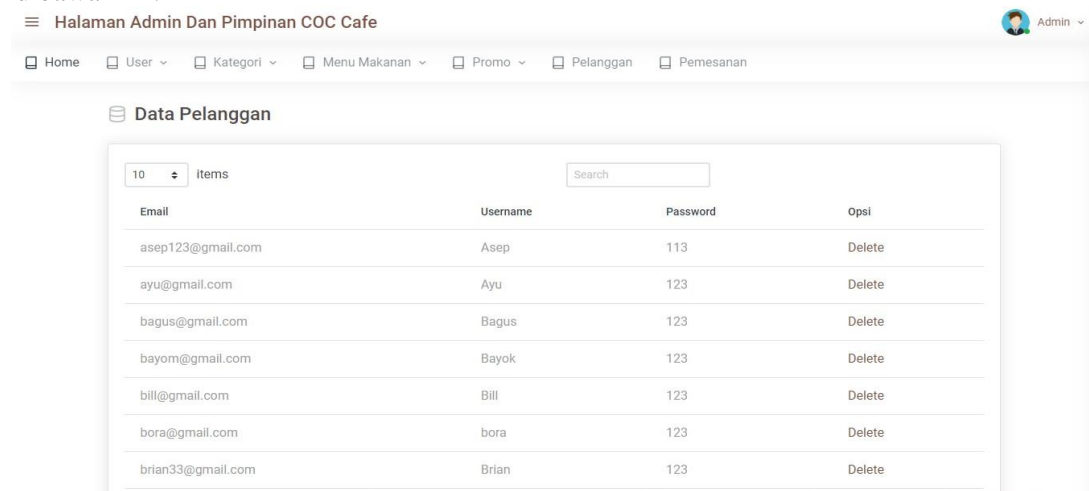
Tampilan data promo adalah tampilan yang menampilkan data setiap promo setelah pihak cafe atau berlangsung nya promo tersebut. Tampilan data promo dapat dilihat pada gambar 13 dibawah ini.



Gambar 13. Tampilan Data promo

j. Tampilan Data Pelanggan

Tampilan data pelanggan adalah tampilan yang menampilkan data pelanggan setelah pelanggan *login* dari aplikasi *android*. Tampilan data pelanggan dapat dilihat pada gambar 14 dibawah ini.



Gambar 14. Tampilan Data Pelanggan

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil setelah melalui pengujian pada aplikasi COC CAFE adalah sebagai berikut : Setelah dilakukan analisis permasalahan, penulis berhasil merancang sistem aplikasi pemesanan menu makanan pada COC CAFE dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis mobile. Sistem yang dibuat berdasarkan kebutuhan pelanggan pihak *cafe*, aplikasi yang dibuatpun dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada COC CAFE. Pihak *cafe* dapat mengolah data *cafe* dan pelanggan dengan lebih baik, aplikasi yang dirancang membuat COC CAFE mendapatkan pelanggan baru, memungkinkan dapat mempertahankan pelanggannya dan aplikasi membuat pemesanan dan pengguna android semakin meningkat dengan adanya sistem yang menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management (CRM)*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut: Untuk pengembangan aplikasi maka disarankan untuk membuat sistem *delivery* makanan untuk pelanggan apabila pelanggan ingin memesan makanan dari rumah. Penambahan *fitur* pembayaran dengan menggunakan saldo atau *deposit*.

REFERENSI

- [1] H. G. Simanullang and A. P. Silalahi, *PEMROGRAMAN WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER 4*, 1st ed. Malang: Madza Media, 2022.
- [2] J. Audrey, M. Wibowo, P. Studi, D. Interior, U. K. Petra, and J. Siwalankerto, "Perancangan Interior Café Thematic di Surabaya," vol. 8, no. 1, pp. 24–29, 2020.
- [3] H. F. Siregar and M. Melani, "Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia," *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, p. 113, 2019, doi: 10.36294/jurti.v2i2.425.
- [4] N. A. Idris, "Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2017," *Uji Akt. Antioksidan Ekstrak Sarang Lebah Dan Madu Hutan Dari Luwu Utara Dengan Metod. Dpph (1,1-Difenil- 2-Pikrilhidrazil).*, pp. 21–22, 2017.
- [5] Wibawanto, "Bab Ii Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.
- [6] H. Purwanto, A. Sumbaryadi, and Sarmadi, "E-Crm Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture," *J. PILAR Nusa Mandiri Vol. 14, No. 1 Maret 2018*, vol. 14, no. 1, pp. 15–20, 2018, [Online]. Available: www.bsi.ac.id.
- [7] E. Rosinta and D. Hasibuan, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT . Buana Telekomindo," *J. TIMES (Techonology Informatics Comput. Syst.*, vol. VII, no. 1, pp. 8–14, 2018.
- [8] A. Andaru, "Pengertian Database Secara Umum," *OSF Prepr.*, p. 2, 2018.
- [9] N. Suri, "Bab II Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [10] A. Hendini, "Pemodelan Uml Sistem Informasi Monitoring Penjualan Dan Stok Barang," *J. Khatulistiwa Inform.*, vol. 2, no. 9, pp. 107–116, 2016, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [11] E. S. Andani, M. Informatika, and U. T. Sumbawa, "SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI AKADEMIK PADA BIMBINGAN BELAJAR BERBASIS WEB (STUDI KASUS DILA SAMAWA) Dosen Informatika , Universitas Teknologi Sumbawa Rodianto@uts.ac.id ,, 2 Evasapitri751@gmail.com Abstrak," vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2019.
- [12] Fitri Ayu and Nia Permatasari, "perancangan sistem informasi pengolahan data PKL pada divisi humas PT pegadaian," *J. Infra tech*, vol. 2, no. 2, pp. 12–26, 2018, [Online]. Available: <http://journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/download/33/25>.
- [13] M. Destiningrum and Q. J. Adrian, "Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre)," *J. Teknoinfo*, vol. 11, no. 2, p. 30, 2017, doi: 10.33365/jti.v11i2.24