



**ANALISIS BUSINESS PROCESS REENGINEERING UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA NS TENDA**

**SKRIPSI**

Norman Fadillah (41819010069)

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**



**ANALISIS BUSINESS PROCESS REENGINEERING UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA NS TENDA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Norman Fadillah

(41819010069)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Norman Fadillah

NIM (41819010069)

Judul Tugas Akhir : ANALISIS BUSINESS PROCESS  
REENGINEERING UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN PADA NS TENDA

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak copy paste sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.



Jakarta, 20 Februari 2023



Norman Fadillah

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Norman Fadillah  
NIM (41819010069)

Judul Tugas Akhir ANALISIS BUSINESS PROCESSREENGINEERING  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
PADA NS TENDA

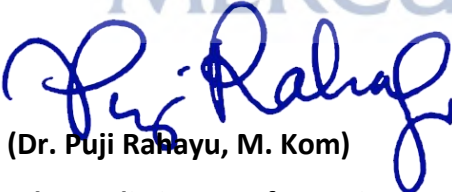
Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 31 Januari 2023

Menyetujui,

Pembimbing	Riri Fajriah, S.Kom, MM	(  )
Penguji 1	Ir. Fajar Masya, MMSI	(  )
Penguji 2	Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT	(  )
Penguji 3	Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom	(  )

Mengetahui,

  
(Dr. Puji Rahayu, M. Kom)

Sek. Prodi Sistem Informasi

  
(Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)

Ka.Prodi Sistem Informasi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Yaya Sudarya Triana, M.Kom., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Riri Fajriah, S.Kom, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Ir. Fajar Masya, MMSI. Selaku Dosen Penguji 1 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT. Selaku Dosen Penguji 2 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom. Selaku Dosen Penguji 3 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
8. Kedua orang tua yang selama ini telah membesarkan penulis dan keluarga yang selalu menyemangati.
9. Bapak Chotibul Umam yang telah bersedia menjadi narasumber
10. Seluruh dosen dan staf Universitas Mercu Buana Jakarta.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 Januari 2023

Penulis

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa (1) : Norman Fadillah  
NIM (41819010069)  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS BUSINESS PROCESS  
REENGINEERING UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN PADA NS TENDA

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2023



Norman Fadillah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 .....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Teori/Konsep Terkait.....	6
2.2 Output Business Process Reengineering (BPR) .....	9
2.3 Hubungan Information Technology (IT) dengan BPR.....	10
2.4 Customer Relationship Management (CRM) .....	10
2.5 Tingkat Keluhan Pelanggan.....	11
2.6 PIECES .....	12
2.7 Analisa Value Chain .....	13
2.8 Analisa Business Model Canvas.....	14
2.9 User Interface (UI).....	14
2.10 Penelitian Terdahulu .....	14



BAB 3 .....	29
METODE PENELITIAN .....	29
3.1 Deskripsi Sumber Data .....	29
3.2 Jenis Penelitian .....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4 Diagram Penelitian .....	31
BAB 4 .....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
4.1 Profil Organisasi .....	34
4.2 Analisis Proses Bisnis .....	37
4.3 Fase Requirement Planning .....	43
4.4 Rancangan Design Aplikasi .....	46
BAB 5 .....	64
PENUTUP .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN .....	69



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literatur Review	15
Tabel 4.1 Analisa PIECES	39
Tabel 4.2 Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional	41
Tabel 4.3 Solusi Pemecahan Masalah	46
Tabel 4.4 Deskripsi Aktor Use Case Diagram	48
Tabel 4.5 Deskripsi Use Case Login	48
Tabel 4.6 Deskripsi Use Case Registrasi	48
Tabel 4.7 Deskripsi Use Case Melihat Informasi WO	49
Tabel 4.8 Use Case Mengelola Data Petugas	49
Tabel 4.9 Use Case Mengelola Pemesanan	49
Tabel 4.10 Use Case Mengelola Pembayaran	49
Tabel 4.11 Use Case Mengelola Data Paket	50
Tabel 4.12 Use Case Melihat Data Paket	50
Tabel 4.13 Use Case Kelola Vendor	50
Tabel 4.14 Use Case Kelola Laporan	50
Tabel 4.15 Use Case Melihat Pemesanan	50
Tabel 4.16 Hasil setelah dilakukan Business Process Reengineering	61
Tabel 4.17 Hasil Pengujian	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Business Process Reengineering	9
Gambar 3.1 Diagram Alir	31
Gambar 4.1 Struktur organisasi NS TENDA	36
Gambar 4.2 Proses Bisnis Berjalan	37
Gambar 4.3 Value Chain Analysis	42
Gambar 4.4 Analisa Business Model Canvas pada NS Tenda	42
Gambar 4.5 Rancangan Use Case Diagram pada NS Tenda	47
Gambar 4.6 Activity Diagram Login	51
Gambar 4.7 Activity Diagram Profil perusahaan	52
Gambar 4.8 Activity Diagram Transaksi	53
Gambar 4.9 Activity Diagram Service	54
Gambar 4.10 Activity Diagram Hubungi Kami	55
Gambar 4.11 Sequence Diagram Login	56
Gambar 4.12 Sequence Diagram Transaksi	57
Gambar 4.13 Halaman Login	58
Gambar 4.14 Halaman Home	59
Gambar 4.15 Halaman Profile	59
Gambar 4.16 Halaman Gallery	60
Gambar 4.17 Halaman Service	60
Gambar 4.18 Halaman Hubungi Kami	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penelitian	69
Lampiran 2 Surat Pendukung Penelitian / Surat Riset dari Instansi	70
Lampiran 3 Lembar Konsultasi Bimbingan	71
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	73

