

HALAMAN SAMPUL



**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PELANGGAN RELATIVES COFFEE JAKARTA
(STUDI KASUS: RELATIVES COFFEE JAKARTA)**

Jeremia

41816210021

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PELANGGAN RELATIVES COFFEE JAKARTA
(STUDI KASUS: RELATIVES COFFEE JAKARTA)**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:
Jeremia

41816210021

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2020

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41816210021

Nama : Jeremia

Judul Tugas Akhir : Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan
Pelanggan Relatives Coffee Jakarta (Studi Kasus: Relatives
Coffee Jakarta)

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 04 Desember 2019



Jeremia

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Jeremia
NIM : 41816210021
Judul Tugas Akhir : Analisa dan Perancangan Sistem Informasi
Pelayanan Pelanggan Relatives Coffee Jakarta
(Studi Kasus: Relatives Coffee Jakarta)

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.

Jakarta, 27 Desember 2019


METERAI
TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Jeremia

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Jeremia
NIM : 41816210021
Judul Tugas Akhir : Analisa dan Perancangan Sistem Informasi
Pelayanan Pelanggan Relatives Coffee Jakarta
(Studi Kasus: Relatives Coffee Jakarta)

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui

Jakarta, 18 Januari 2020

Menyetujui,



(Tazkiyah Herdi, S.Kom. MM)
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41816210021
Nama : Jeremia
Judul Tugas Akhir : Analisa dan Perancangan Sistem Informasi
Pelayanan Pelanggan Relatives Coffee Jakarta
(Studi Kasus: Relatives Coffee Jakarta)

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

Jakarta, 11 Februari 2020

Dosen Pembimbing : Lazkiyah Herdi, S.Kom. MM
Dosen Penguji 1 : Ir. Hajah Masya, MMSI
Dosen Penguji 2 : Sarwati Rahayu, ST. MMSI
Dosen Penguji 3 : Anita Ratnasari, S.Kom. M.Kom

[Handwritten signatures of the examiners]

Mengetahui,

[Handwritten signature]
(Inge Handayani, M.Ak., M.MSI)
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi

[Handwritten signature]
(Handrie Noprisson, ST., M.Kom)
Ka. Prodi Sistem Informasi

ABSTRAK

Nama : Jeremia
NIM : 41816210021
Pembimbing TA : Tazkiyah Herdi, S.Kom. MM.
Judul : Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Relatives Coffee Jakarta (Studi Kasus: Relatives Coffee Jakarta)

Untuk melengkapi salah satu syarat dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana dalam memperoleh gelar sarjana, penulis akan membuat sebuah Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Relatives Coffee Jakarta . Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan ini pada umumnya dibuat untuk memecahkan berbagai masalah pada Relatives Coffee Jakarta dari segi pelayanan, antara lain banyak transaksi sehingga dalam proses pemesanan terjadi penumpukan antrian pemesan dalam melakukan pemesanan menu, selain itu dikarenakan lokasi tempat penjualan tidak mempunyai space yang besar, maka kami hadirkan pembelian secara online. Dimana nantinya aplikasi ini akan dikelola sendiri oleh pihak Relatives Coffee Jakarta, untuk lebih menjajaki pengembangan usaha bisnis secara online dengan memanfaatkan era teknologi 4.0, atau dunia E-Business dengan memadukan Point of Sales di dalamnya. Pada aplikasi ini terdapat berbagai macam kegunaan, diantaranya : melakukan pemesanan kopi di wilayah internal kedai kopi relatives Jakarta, menjual kopi secara online, memberikan banyak promo jika daftar sebagai member pada aplikasi, serta banyak lagi apabila menggunakan aplikasi untuk memesan pada Relatives Coffee Jakarta.

Kata kunci:

Analisa dan Perancangan, Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan, E-Business, Point of Sales, Antrian, Relatives Coffee

ABSTRACT

Name : Jeremia
Student Number : 41816210021
Counsellor : Tazkiyah Herdi, S.Kom. MM
Title : Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Relatives Coffee Jakarta (Studi Kasus: Relatives Coffee Jakarta)

To complete one of the requirement from The Mercu Buana University computer science faculty in obtaining a bachelor's degree, the author will make an analysis and design of Customer Service Information System Relatives Coffee Jakarta. This is application generally made to solve various problems in Relatives Coffee Jakarta in terms of service, including many transaction so that in the ordering process there is a build-up of the customer queue in ordering a menu, other than that related to the location where the sales does not have a large space, than we have allowed purchases on line. Where this application will be managed solely by The Relatives Coffee Jakarta, to further explore the development of online businesses by utilizing the era of technology 4.0, or the world of E-Business by integrating point of sales in it. In this application, the are several application available, namely : ordering coffee in the area location, selling coffee online, providing many promos when registering as a member of the application, and also many more using the application to order at Relative Coffee Jakarta.

Key words:

Analysis and Design, Customer Service Information System, E-Business, Point of Sales, Queues, Relatives Coffee.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke pada tuhan yang maha Esa.yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga kami bisa menyelesaikan proposal ini dengan baik, yang kami beri Judul “*Analisa dan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Relatives Coffee Jakarta*” Tujuan dari penyusunan proposal ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh tugas akhir (TA) dan mendapatkan gelar sarjana komputer pada Fakultas Ilmu Komputer (FASILKOM) Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mercubuana (UMB).

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan beberapa banyak pihak, Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Sri Dianing Asri, ST, M.Kom (Sekprodi Fasilkom)
2. Bapak Fajar Masya.Ir.MMSI (Dosen Pembimbing Akademik)
3. Ibu Tazkiyah Herdi,S.Kom.MM (Dosen Pembimbing TA)
4. Bpk. Mohammad Harly Pradypta, SP. (Admin Relatives Coffee Jakarta)
5. Ibu Inge Handriyani, M.A.k., M.MSI (Koordinator Tugas Akhir Sistem Informasi Mercubuana)
6. Bapak Handrie Noprisson, ST, M.Kom. (Ketua Program Studi Sistem Informasi Mercubuana)

Akhir kata, penulis berharap agar proposal TA ini bermanfaat sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR... iii	
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Sistematika Penulisan	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Teori	4
2.1.1. UML	4
2.1.2. POINT OF SALE	4
2.1.3. ANALISIS SISTEM	5
2.1.4. KONSEP PERANCANGAN	5
2.1.5. E-BUSINESS	6
2.2. Penelitian Terkait	7
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	10
3.1. Tujuan Penelitian	10
3.2. Manfaat Penelitian	10
BAB 4 METODE PENELITIAN	11
4.1. Lokasi Penelitian.....	11

4.2.	Sarana Pendukung	11
4.3.	Teknik Pengumpulan Data	12
4.4.	Diagram Alir Penelitian	13
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN		14
5.1.	Analisa Sistem Berjalan	14
5.1.1.	Analisa Proses Bisnis	15
5.1.2.	Identifikasi Masalah	18
5.2.	Analisa Kebutuhan	21
5.3.	Perancangan UML	27
5.3.1.	Usecase Diagram	27
5.3.2.	Activity Diagram	36
5.3.3.	Sequence Diagram	49
5.3.4.	Class Diagram	60
5.4.	Perancangan Basis Data	61
5.5.	Perancangan Antar Muka	68
1.	Tampilan Login Member	68
2.	Tampilan Admin Penjualan	69
3.	Tampilan Owner	69
4.	Tampilan Kasir	70
5.	Tampilan Menu Pemesanan	71
6.	Tampilan Buat Pesanan	72
7.	Tampilan Halaman Utama Member	73
8.	Tampilan Kelola Menu Admin	74
9.	Tampilan Aktivitas Member	75
10.	Tampilan Member Akun Saya	76
11.	Tampilan Kasir Bayar Pesanan Offline Store	77
5.6.	Perancangan Masukan	78
1.	Form Registrasi	78
2.	Form Login	79
3.	Form Pemesanan Menu	80
4.	Form Penambahan Menu	81
5.	Form Kesan dan Pesan	82
6.	Form Booking	83
7.	Form Pemesanan Menu Offline Store	84
8.	Form Pembayaran Pemesanan Offline	85
9.	Form Konfirmasi Pembayaran	86
10.	Form Pemesanan Menu Online	87
11.	Form Penambahan Data Karyawan	88
5.7.	Perancangan Keluaran	89
1.	Rancangan Keluaran Menu	90
2.	Rancangan Keluaran Booking Acara	91

3.	Rancangan Keluaran Akun Saya.....	92
4.	Rancangan Keluaran User.....	93
5.	Rancangan Keluaran Kesan dan Pesan	94
6.	Rancangan Keluaran Pembayaran Offline Store.....	95
7.	Rancangan Keluaran Pemesanan Online	96
8.	Rancangan Keluaran Checkout Pemesanan Online	97
9.	Rancangan Keluaran Aktivitas.....	98
10.	Rancangan Keluaran Konfirmasi Pembayaran	99
5.8.	Evaluasi Hasil Perancangan	100
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		102
6.1.	Kesimpulan	102
6.2.	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN.....		106



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel <i>Literature Review</i>	7
Tabel 5. 1 Matriks SWOT Analisa Proses Bisnis	15
Tabel 5. 2 Identifikasi Masalah	18
Tabel 5. 3 Analisa Kebutuhan	21
Tabel 5. 4 Use Case Deskripsi Registrasi	27
Tabel 5. 5 Use Case Deskripsi Pemesanan Offline Store	28
Tabel 5. 6 Use Case Deskripsi Pemesanan Online	29
Tabel 5. 7 Use Case Deskripsi Kelola Bayar Nanti	29
Tabel 5. 8 Use Case Deskripsi Checkout Pemesanan Online	30
Tabel 5. 9 Use Case Deskripsi Konfirmasi Pembayaran	30
Tabel 5. 10 Use Case Deskripsi Masukkan Kesan dan Pesan	31
Tabel 5. 11 Use Case Deskripsi Booking Tempat	32
Tabel 5. 12 Use Case Deskripsi Kelola Karyawan	32
Tabel 5. 13 Use Case Deskripsi Buat Laporan	33
Tabel 5. 14 Membayar Pemesanan Offline	33
Tabel 5. 15 Use Case Deskripsi Kelola Pemesanan Online	34
Tabel 5. 16 Use Case Deskripsi Kelola Menu Pemesanan	35
Tabel 5. 17 Registrasi	61
Tabel 5. 18 Member	61
Tabel 5. 19 Pemesanan Restoran	62
Tabel 5. 20 Menu	62
Tabel 5. 21 Kesan dan Pesan	63
Tabel 5. 22 Pembayaran Restoran	64

Tabel 5. 23 Bayar Nanti	64
Tabel 5. 24 Checkout	65
Tabel 5. 25 Konfirmasi Pembayaran.....	65
Tabel 5. 26 Booking Acara	66
Tabel 5. 27 User	67
Tabel 5. 28 Perancangan Keluaran.....	89
Tabel 5. 29 Evaluasi Perancangan	100



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram Alir Penelitian	13
Gambar 5. 1 DFD Sistem Berjalan	14
Gambar 5. 2 Use Case Diagram.....	27
Gambar 5. 3 Activity Registrasi.....	36
Gambar 5. 4 Activity Pemesanan Offline Store.....	37
Gambar 5. 5 Activity Pemesanan Online	38
Gambar 5. 6 Activity Kelola Bayar Nanti.....	39
Gambar 5. 7 Activity Checkout Pemesanan Online	40
Gambar 5. 8 Activity Konfirmasi Pembayaran.....	41
Gambar 5. 9 Activity Masukkan Kesan dan Pesan	42
Gambar 5. 10 Activity Booking Tempat.....	43
Gambar 5. 11 Activity Kelola Karyawan.....	44
Gambar 5. 12 Activity Buat Laporan.....	45
Gambar 5. 13 Activity Membayarkan Pemesanan Offline	46
Gambar 5. 14 Activity Kelola Pemesanan Online	47
Gambar 5. 15 Activity Kelola Menu Pemesanan.....	48
Gambar 5. 16 Sequence Diagram Registrasi.....	49
Gambar 5. 17 Sequence Diagram Pemesanan Offline Store.....	50
Gambar 5. 18 Sequence Diagram Pemesanan Online.....	50
Gambar 5. 19 Sequence Diagram Kelola Bayar Nanti	51
Gambar 5. 20 Sequence Diagram Checkout Pemesanan Online	52
Gambar 5. 21 Sequence Diagram Konfirmasi Pembayaran.....	53
Gambar 5. 22 Sequence Diagram Masukkan Kesan dan Pesan.....	53

Gambar 5. 23 Sequence Diagram Booking Tempat.....	54
Gambar 5. 24 Sequence Diagram Kelola Karyawan	55
Gambar 5. 25 Sequence Diagram Buat Laporan.....	56
Gambar 5. 26 Sequence Diagram Membayar Pemesanan Offline Store	57
Gambar 5. 27 Sequence Diagram Kelola Pemesanan Online	58
Gambar 5. 28 Sequence Diagram Kelola Menu Pemesanan.....	59
Gambar 5. 29 Class Diagram	60
Gambar 5. 30 Antar Muka Login.....	68
Gambar 5. 31 Antar Muka Admin Penjualan.....	69
Gambar 5. 32 Antar Muka Owner.....	69
Gambar 5. 33 Antar Muka Kasir.....	70
Gambar 5. 34 Antar Muka Menu Pemesanan	71
Gambar 5. 35 Antar Muka Buat Pesanan.....	72
Gambar 5. 36 Antar Muka Halaman Utama Member.....	73
Gambar 5. 37 Antar Muka Kelola Menu Admin	74
Gambar 5. 38 Antar Muka Aktivitas Member	75
Gambar 5. 39 Antar Muka Member Akun Saya	76
Gambar 5. 40 Antar Muka Kasir Bayar Pesanan Offline Store.....	77
Gambar 5. 41 Masukan Form Registrasi.....	78
Gambar 5. 42 Masukan Form Login	79
Gambar 5. 43 Masukan Form Pemesanan Menu	80
Gambar 5. 44 Masukan Form Penambahan Menu.....	81
Gambar 5. 45 Masukan Form Kesan dan Pesan	82
Gambar 5. 46 Masukan Form Booking.....	83
Gambar 5. 47 Masukan Form Pemesanan Menu	84

Gambar 5. 48 Masukan Form Pembayaran Pemesanan Offline	85
Gambar 5. 49 Masukan Form Konfirmasi Pembayaran.....	86
Gambar 5. 50 Masukan Form Pemesanan Menu Online	87
Gambar 5. 51 Masukan Form Penambahan Data Karyawan	88
Gambar 5. 52 Rancangan Keluaran Menu.....	90
Gambar 5. 53 Rancangan Keluaran Booking Acara.....	91
Gambar 5. 54 Rancangan Keluaran Akun Saya.....	92
Gambar 5. 55 Rancangan Keluaran User.....	93
Gambar 5. 56 Rancangan Keluaran Kesan dan Pesan.....	94
Gambar 5. 57 Rancangan Keluaran Pembayaran Offline Store.....	95
Gambar 5. 58 Rancangan Keluaran Pemesanan Online.....	96
Gambar 5. 59 Rancangan Keluaran Checkout Pemesanan Online.....	97
Gambar 5. 60 Rancangan Keluaran Aktivitas.....	98
Gambar 5. 61 Rancangan Keluaran Konfirmasi Pembayaran.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penelitian.....	106
Lampiran 2 Surat Pendukung Penelitian.....	109
Lampiran 3 Biodata.....	111

