

Work Breakdown Structure (WBS)

< Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan (SIKP) >

Warung Oyako

Jl. Seturan Raya, Kledokan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman

Tanggal: 05-10-2025

INTRODUCTION

WBS atau Work Breakdown Structure adalah cara memecah proyek besar menjadi bagian-bagian kecil yang lebih mudah dikelola dan dikerjakan. Dokumen ini membantu dalam penyusunan jadwal, estimasi biaya, serta pengelolaan sumber daya proyek. Proyek ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan (SIKP) bagi Warung Oyako — sistem berbasis web yang berfungsi untuk mengumpulkan feedback pelanggan, menampilkan laporan tingkat kepuasan, dan membantu pengambilan keputusan berbasis data.

OUTLINE VIEW

1.1 Perencanaan Proyek

- - Penyusunan Project Charter
- - Analisis Hasil Wawancara & Kebutuhan Pengguna
- - Identifikasi Risiko dan Hambatan
- - Penyusunan Rencana Manajemen Proyek
- - Penentuan Jadwal dan Pembagian Tugas Tim
- - Review & Persetujuan Rencana oleh Owner Oyako

Detail Aktivitas:

-Project Charter: Mendefinisikan tujuan proyek, ruang lingkup, jadwal 3 bulan, dan estimasi anggaran ±Rp20 juta.

-Analisis Kebutuhan: Berdasarkan wawancara dengan owner Oyako untuk menentukan fitur utama sistem feedback pelanggan.

-Analisis Risiko: Menentukan risiko seperti keterlambatan input data, resistensi karyawan, dan keterbatasan jaringan internet.

-Rencana Manajemen: Menyusun metode kerja, timeline detail, dan kontrol kualitas pengujian.

-Persetujuan Owner: Rencana resmi disetujui untuk dilanjutkan ke tahap analisis kebutuhan.

1.2 Analisis Kebutuhan Sistem

- - Identifikasi Kebutuhan Fungsional & Non-Fungsional
- - Analisis Proses Bisnis POS Oyako
- - Pemetaan Alur Feedback Pelanggan

- Penyusunan Dokumen SKPL (Bab 1–3)
- Validasi Kebutuhan dengan Stakeholder

Detail Aktivitas:

- Identifikasi Kebutuhan: Menentukan fitur login, feedback pelanggan, laporan, dan pembayaran digital.
- Pemetaan Proses: Menganalisis hubungan antara kasir, pelanggan, dan sistem.
- Dokumen SKPL: Menyusun spesifikasi perangkat lunak berdasarkan hasil wawancara.
- Validasi: Memastikan fitur sesuai kebutuhan operasional dan teknis Oyako.

1.3 Perancangan Sistem

- Desain Arsitektur Sistem (Client–Server)
- Desain Database (Transaksi & Feedback)
- Desain Antarmuka (UI/UX Kasir & Pelanggan)
- Pembuatan Prototype Sistem
- Review Desain bersama Owner

Detail Aktivitas:

- Arsitektur: Menentukan hubungan front-end (Laravel) dan back-end (MySQL).
- Database: Membuat tabel pelanggan, transaksi, rating, dan laporan.
- UI/UX: Desain antarmuka responsif dan mudah dipahami kasir.
- Prototype: Simulasi tampilan awal untuk mendapat masukan.

1.4 Pengembangan Sistem

- Pengembangan Modul Login & Role Management
- Pengembangan Modul Transaksi Kasir
- Pengembangan Modul Feedback Pelanggan (Rating & Komentar)
- Pengembangan Modul Laporan Kepuasan
- Integrasi Pembayaran Digital (QRIS)

Detail Aktivitas:

- Role Management: Owner, kasir, dan head kitchen memiliki hak akses berbeda.
- Feedback Module: Pelanggan dapat menilai pelayanan melalui QR code di struk.
- Laporan Kepuasan: Menampilkan hasil survei per periode (harian/mingguan).
- Integrasi QRIS: Pembayaran langsung dari sistem POS yang sama.

1.5 Pengujian Sistem

- Penyusunan Test Plan dan Test Case

- - Unit Testing per Modul
- - Integration Testing antar Modul
- - User Acceptance Test (UAT) dengan Kasir dan Owner
- - Perbaikan Bug dan Optimasi Sistem

Detail Aktivitas:

- Test Plan: Menentukan skenario uji untuk fungsional dan antarmuka.
- UAT: Dilakukan oleh kasir dan owner untuk memastikan kemudahan penggunaan.
- Bug Fixing: Memperbaiki hasil uji dan meningkatkan performa sistem.

1.6 Implementasi dan Pelatihan

- - Instalasi Sistem di Warung Oyako
- - Migrasi Data Awal (Menu, User, Transaksi)
- - Pelatihan Pengguna (Kasir, Head Kitchen, Owner)
- - Go-Live Sistem
- - Monitoring Awal dan Dukungan Teknis

Detail Aktivitas:

- Pelatihan: Memberikan panduan dan uji coba langsung di lingkungan kerja nyata.
- Go-Live: Sistem mulai digunakan secara penuh.
- Monitoring: Memastikan transaksi dan survei berjalan lancar.

1.7 Pemeliharaan dan Evaluasi

- - Pemantauan Performa Sistem
- - Update Fitur Berdasarkan Feedback
- - Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan
- - Backup & Keamanan Data
- - Review Pasca-Implementasi

Detail Aktivitas:

- Monitoring: Memeriksa performa sistem dan laporan error.
- Feedback Update: Menambahkan fitur baru jika dibutuhkan (misalnya integrasi WhatsApp Feedback).
- Evaluasi: Mengukur peningkatan kepuasan pelanggan setelah sistem digunakan.
- Backup: Penjadwalan backup otomatis mingguan untuk keamanan data.

Bagan Sistem:

