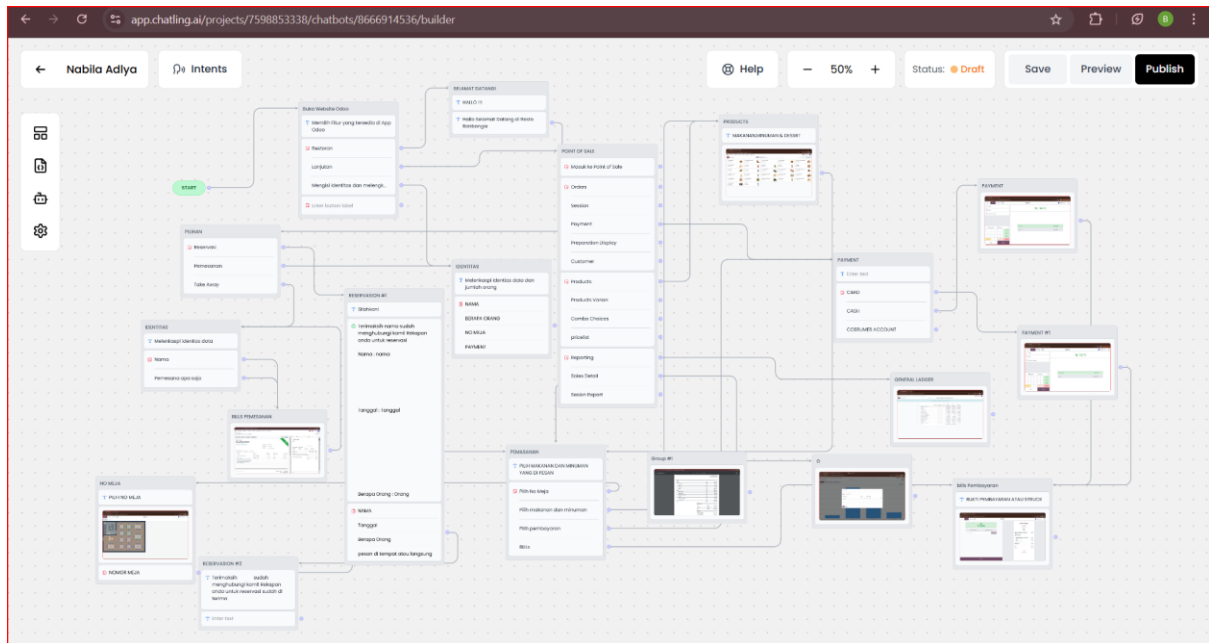


Nama : Nabila Adlya Arumdhany
Nim : 12030121140316
Kelas : Enterprise Resource Planning/B
No Absen : 23
Dosen Pengampu : Dr Totok Dewayanto, S.E.,M.Si.,Akt



Link Pengerjaan chatling :

<https://share.chatling.ai/s/7PWtr4r4sxTaHQF>

Link GitHub :

1. Start (Mulai)

- **Fungsi dan Peran:** Elemen ini adalah titik awal seluruh proses, tempat interaksi pertama pelanggan dengan chatbot dimulai. Pada tahap ini, sistem mempersiapkan semua fitur layanan yang tersedia untuk pelanggan
- **Proses:**
 - Chatbot menyapa pelanggan dengan pesan selamat datang.
 - Menampilkan pilihan layanan yang tersedia (Reservasi, Pemesanan, Take Away).
- **Hasil :** Pelanggan diarahkan ke langkah berikutnya berdasarkan opsi layanan yang dipilih.

2. Selamat Datang

- **Fungsi:** Memberikan kesan pertama yang baik kepada pelanggan dengan menyambut mereka dan menjelaskan layanan utama yang tersedia.
- **Proses:**
Chatbot menyapa pelanggan dengan pesan seperti: *"Halo! Selamat datang di Restoran Bonbongie. Kami siap membantu Anda dengan reservasi, pemesanan, atau layanan lainnya."* Pelanggan diberi informasi singkat tentang fitur yang bisa digunakan. Chatbot memberikan opsi tindakan berikutnya dengan tombol interaktif:
 - **Reservasi Meja**
 - **Pemesanan Makanan**
 - **Take Away** (pesan bawa pulang).
- **Hasil:** Pelanggan memahami layanan yang tersedia dan siap memilih salah satu opsi

3. Pilihan Layanan

- **Fungsi:** Mengarahkan pelanggan ke salah satu dari tiga layanan utama restoran.
- **Layanan yang Ditawarkan:**
 - **Reservasi:** Membantu pelanggan memesan meja sesuai kebutuhan.
 - **Pemesanan:** Untuk memesan makanan/minuman yang ingin dinikmati di tempat.
 - **Take Away:** Untuk memesan makanan/minuman yang akan dibawa pulang.
- **Proses:** Pelanggan memilih salah satu opsi melalui tombol atau input teks. Sistem mencatat pilihan pelanggan dan melanjutkan ke alur yang sesuai.
- **Hasil:** Pelanggan diarahkan ke alur yang sesuai berdasarkan layanan yang dipilih.

4. Alur Reservasi

a. Identifikasi Data Pelanggan

- **Fungsi:** Mengumpulkan informasi dasar pelanggan untuk reservasi.
- **Proses:**
 - Chatbot meminta nama pelanggan:
"Silakan masukkan nama Anda."
 - Menanyakan jumlah orang dalam reservasi:
"Untuk berapa orang meja yang ingin Anda pesan?"
 - Meminta tanggal dan waktu reservasi:
"Kapan Anda ingin melakukan reservasi? Tulis tanggal dan waktu, ya."
- **Hasil:** Data pelanggan tercatat dalam sistem untuk proses reservasi.

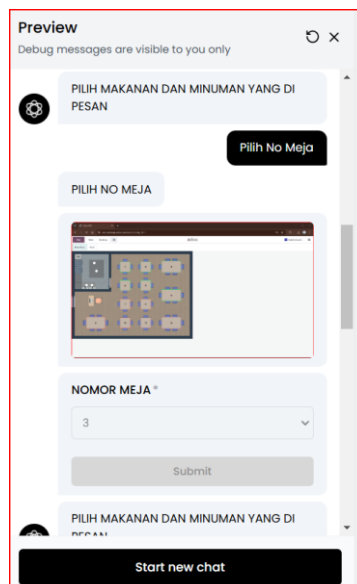
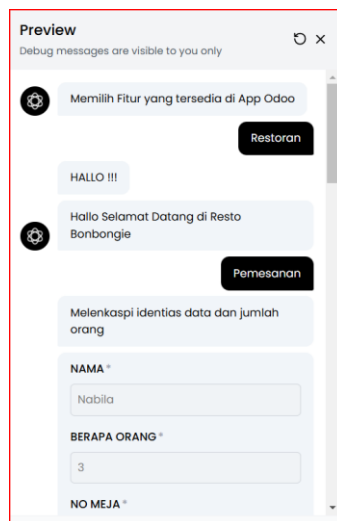
b. Nomor Meja

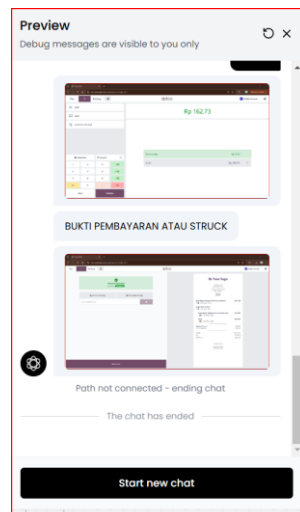
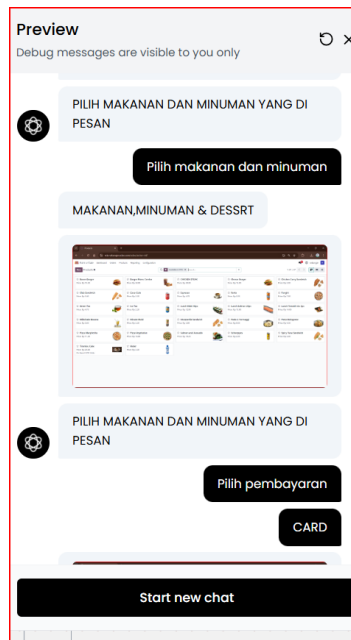
- **Fungsi:** Memberikan pilihan meja yang tersedia kepada pelanggan.
- **Proses:**
 - Sistem menampilkan daftar nomor meja yang tersedia.
 - Pelanggan memilih nomor meja yang diinginkan.
 - Sistem mencatat meja yang dipilih untuk reservasi.
- **Hasil:** Reservasi meja selesai, dan pelanggan mendapatkan konfirmasi seperti:

"Reservasi Anda untuk meja nomor [Nomor] pada [Tanggal/Waktu] telah berhasil."

c. Konfirmasi Reservasi

- **Fungsi:** Memastikan data reservasi yang dicatat sudah benar.
- **Proses:**
 - Chatbot menampilkan ringkasan reservasi:
"Reservasi atas nama [Nama], untuk [Jumlah orang], di meja nomor [Nomor], pada tanggal [Tanggal] pukul [Waktu]. Apakah ini sudah benar?"
 - Pelanggan mengonfirmasi atau mengubah detail reservasi.
- **Hasil:** Reservasi final dicatat, dan pelanggan siap datang pada waktu yang dijadwalkan.





5. Alur Pemesanan

a. Identifikasi Pelanggan

- **Fungsi:** Mengidentifikasi pelanggan dan mencatat data untuk pesanan.
- **Proses:**
 - Chatbot meminta nama pelanggan.
 - Jika pelanggan makan di tempat, chatbot menanyakan nomor meja.
 - Jika pelanggan sudah pernah memesan sebelumnya, sistem dapat menampilkan data pesanan sebelumnya (jika ada integrasi data pelanggan).
- **Hasil:** Sistem siap memproses pesanan pelanggan.

b. Pemilihan Menu

- **Fungsi:** Menampilkan daftar menu makanan dan minuman kepada pelanggan.
- **Proses:**
 - Sistem menampilkan menu lengkap dengan gambar dan harga.
 - Pelanggan memilih makanan/minuman yang diinginkan.
 - Sistem mencatat pilihan pelanggan dalam daftar pesanan.

- **Hasil:** Pesanan tercatat dengan detail seperti nama makanan, jumlah, dan harga total.

c. Konfirmasi Pesanan

- **Fungsi:** Memastikan pesanan pelanggan sudah sesuai.
- **Proses:**
 - Chatbot menampilkan ringkasan pesanan: *"Anda memesan [Nama Menu 1] x[Jumlah], [Nama Menu 2] x[Jumlah]. Total pembayaran adalah [Total Harga]. Apakah sudah benar?"*
 - Pelanggan mengonfirmasi atau mengubah pesanan jika diperlukan.
- **Hasil:** Pesanan dikonfirmasi dan siap untuk diproses.

6. Alur Take Away

- **Fungsi:** Melayani pelanggan yang memesan makanan untuk dibawa pulang.
- **Proses:**
 - Pelanggan memilih menu makanan/minuman.
 - Sistem menampilkan total pembayaran.
 - Pelanggan memilih metode pembayaran:
 - Kartu
 - Tunai
 - Akun Konsumen.
 - Pesanan disiapkan oleh dapur dan diberi tanda "Take Away".
- **Hasil:** Pesanan siap diambil oleh pelanggan, dengan bukti pembayaran tercetak atau digital.

7. Point of Sale (POS)

- **Fungsi:** Mengelola semua transaksi yang terjadi di restoran.
- **Proses:**
 - Semua pesanan pelanggan masuk ke sistem POS.
 - Transaksi dicatat dalam laporan harian.
 - Sistem POS menampilkan status pembayaran (sudah dibayar atau belum).
- **Hasil:** Data transaksi tercatat rapi, memudahkan pelaporan keuangan restoran.

8. Pembayaran

a. Pilihan Metode Pembayaran

- **Fungsi:** Memberikan pelanggan fleksibilitas dalam membayar.
- **Pilihan Metode:**
 - **Kartu Debit/Kredit:** Pembayaran elektronik menggunakan kartu.
 - **Tunai:** Pelanggan membayar dengan uang fisik.
 - **Akun Konsumen:** Menggunakan saldo akun pelanggan.

- **Hasil:** Pelanggan membayar pesanan, dan transaksi tercatat.

b. Bukti Pembayaran

- **Fungsi:** Memberikan bukti kepada pelanggan bahwa pembayaran telah selesai.

- **Proses:** Bukti pembayaran dicetak atau dikirimkan secara digital.
- **Hasil:** Pelanggan menerima bukti pembayaran, dan transaksi ditutup.

9. General Ledger (Laporan Keuangan)

- **Fungsi:** Mengelola laporan keuangan berdasarkan data transaksi.
- **Proses:**
 - Semua transaksi harian tercatat dalam laporan keuangan.
 - Sistem POS menghasilkan laporan seperti total pendapatan, jumlah pesanan, dan lain-lain.
- **Hasil:** Restoran memiliki laporan keuangan yang akurat untuk evaluasi bisnis.