**Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering***

***SOFTWARE REQUIREMENTS SPECIFICATION***

***Version:* <1.3>**

**Nashalu Aprilianti - 10110044**

**Fatimah Az-Zahra - 10110018**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMPUTER**

**POLITEKNIK NEGERI SUBANG**

**2025**

# **Revision History**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 18/02/2025 | 1.0 | Membuat bab 1 dan 2 | Nashalu Aprilianti  Fatimah Az-Zahra |
| 21/02/2025 | 1.1 | Penambahan actor dan fitur | Nashalu Aprilianti  Fatimah Az-Zahra |
| 27/02/2025 | 1.2 | Penambahan Fungsional, Input, Proses, dan Ouput | Nashalu Aprilianti  Fatimah Az-Zahra |
| 28/02/2025 | 1.3 | Penambahan design contraints, online user documentation and help system requirements, purchased components, licensing requirement, legal, copyright, and other notices, dan applicable standards | Nashalu Aprilianti  Fatimah Az-Zahra |

# **DAFTAR ISI**

[**Revision History** i](#_Toc197371399)

[**DAFTAR ISI** ii](#_Toc197371400)

[**1.** **PENDAHULUAN** 1](#_Toc197371401)

[**1.1** **Latar Belakang** 1](#_Toc197371402)

[**1.2** **Tujuan** 2](#_Toc197371403)

[**1.3** **Ruang Lingkup** 3](#_Toc197371404)

[**1.4** **Defenisi, Istilah, dan Singkatan** 3](#_Toc197371405)

[**1.5** **Referensi** 5](#_Toc197371406)

[**1.6** **Gambaran Umum Dokumen** 6](#_Toc197371407)

[**1.6.1** **Pendahuluan** 6](#_Toc197371408)

[**1.6.2** **Deskripsi Umum** 7](#_Toc197371409)

[**2.** **DESKRIPSI UMUM** 7](#_Toc197371410)

[**2.1** **Perspektif Produk** 7](#_Toc197371411)

[**2.2** ***Software Interface*** 7](#_Toc197371412)

[**2.3** ***Hardware Interface*** 8](#_Toc197371413)

[**2.4** **Manfaat Produk** 9](#_Toc197371414)

[**2.5** **Karakteristik *User*** 10](#_Toc197371415)

[**2.6** **Batasan-Batasan** 11](#_Toc197371416)

[**2.7** **Asumsi dan Ketergantungan** 11](#_Toc197371417)

[**3.** **SPESIFIKASI KEBUTUHAN** 12](#_Toc197371418)

[**3.1** **Kebutuhan Antarmuka Eksternal** 12](#_Toc197371419)

[**3.1.1** **Antarmuka Pemakai (*User Interface)*** 12](#_Toc197371420)

[**3.1.2** **Antarmuka PL (*Software Interface)*** 12](#_Toc197371421)

[**3.1.3** **Antarmuka PK (*Hardware Interface*)** 12](#_Toc197371422)

[**3.1.4** **Antarmuka Komunikasi (*Communication Interface*)** 13](#_Toc197371423)

[**3.2** **Kebutuhan Fungsional** 13](#_Toc197371424)

[**3.2.1** **Pendahuluan** 13](#_Toc197371425)

[**3.2.2** **Input** 14](#_Toc197371426)

[**3.2.3** **Proses** 16](#_Toc197371427)

[**3.2.4** **Output** 18](#_Toc197371428)

[**3.3** **Kebutuhan Non Fungsional** 19](#_Toc197371429)

[**3.4** ***Design Constraints*** 20](#_Toc197371430)

[**3.4.1** ***Software Process Requirements*** 20](#_Toc197371431)

[**3.4.2** ***Software Languages*** 20](#_Toc197371432)

[**3.5** ***Online User Documentation and Help System Requirements*** 20](#_Toc197371433)

[**3.6** ***Purchased Components*** 21](#_Toc197371434)

[**3.7** ***Licensing Requirement*** 21](#_Toc197371435)

[**3.8** ***Legal, Copyright, and Other Notices*** 21](#_Toc197371436)

[**3.9** ***Applicable Standards*** 21](#_Toc197371437)

# **PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang**

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengakibatkan perubahan signifikan dalam banyak aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan industri. Penggabungan teknologi dalam kegiatan bisnis tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menciptakan kesempatan baru untuk inovasi dan pertumbuhan. Internet yang dianggap lebih cepat dan efisien, sering kali memberikan nilai tambah kepada pengguna, serta informasi yang diinginkan dapat diakses dengan mudah. Sebagai hasilnya, banyak pengusaha menyusun model bisnis mereka untuk memenuhi tuntutan pasar dan menjadikannya keuntungkan [1]. Salah satu metode untuk mencapai hal ini adalah dengan menerapkan sistem informasi yang terintegrasi, seperti Sistem Informasi Manajemen Pemesanan dan *Customer Relationship Management*  (CRM) berbasis web.

Pada usaha *Catering*, dihadapkan untuk memenuhi harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Umumnya, usaha *Catering* adalah bisnis yang berskala lokal dan fokus pada pasar di sekitarnya yang dapat diakses dengan transportasi darat [2] serta aktivitas yang memproduksi makanan yang akan dijual setelah pemesanan diterima, dengan tujuan akhir untuk memperoleh profit [3]. Fokus penelitian ini adalah untuk membantu Hanna *Catering*, sebuah usaha yang bergerak dalam penyediaan makanan, dalam memperbarui cara mereka mengelola pemesanan dan berinteraksi dengan pelanggan. Masalah yang dihadapi oleh Hanna *Catering* adalah bahwa pemesanan hanya dapat dilakukan melalui admin *WhatsApp* , pemesanan yang tidak teratur, dan pelanggan harus bertanya terlebih dahulu untuk melihat menu dan harga. Selain itu, usaha *Catering* yang masih menggunakan sistem manual dalam mengelola pemesanan, yang menyebabkan keterlambatan, kesalahan dalam pesanan, serta kesulitan dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan memberikan panduan bagi Hanna *Catering* untuk memanfaatkan sistem informasi berbasis *website*  yang tidak hanya memudahkan proses pemesanan tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk memonitor sekaligus menganalisis kebutuhan pelanggan dengan lebih efisien. Penerapan CRM yang efektif juga sangat penting karena dapat memperbaiki pengalaman pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Implementasi CRM berbasis *website*  diharapkan dapat memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan lewat layanan yang lebih personal, sekaligus mengurangi kesalahan yang sering muncul dalam proses pemesanan yang masih dilakukan secara manual. Dengan latar belakang ini, penelitian diharapkan dapat memberikan solusi yang relevan untuk Hanna *Catering* serta mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan, sekaligus meningkatkan pengalaman dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

## **Tujuan**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dari dokumen *requirement system* ini sebagai berikut :

1. Menggambarkan perancangan sistem untuk otomatisasi tugas-tugas manual dalam proses pencatatan pesanan untuk meningkatkan efesiensi dan mengurangi risiko kesalahan.
2. Mengilustrasikan perancangan sistem yang mengelola seluruh proses pemesanan, mulai dari menerima pemesanan, penjadwalan, pengelolaan menu hingga status pemesanan.
3. Mengambarkan perancangan sistem terkait *fitur*-*fitur* CRM yang dapat diintegrasikan ke dalam sistem pemesanan untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan, layanan dan pengelolaan data pelanggan.

## **Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dari sistem yang akan dibuat antara lain :

1. Sistem Informasi Manajemen Pemesanan berfokus pada menerima pesanan, mencatat detail pesanan, pengelolaan menu seperti penambahan, pengeditan, pengahapusan, mengatur harga dan deskripsi menu. Sistem membuat penjadwalan pesanan, pelacakan status pesanan seperti “Diterima”,”Diproses”,”Dikirim”,”Selesai”.
2. Perancangan sistem menyediakan *fitur* CRM yang mencakup pendaftaran dan pengelolaan data pelanggan secara ringkas, pencatatan riwayat pemesanan pelanggan, penawaran khusus yang ditargetkan, serta *fitur* untuk mengumpulkan umpan balik dan pengawasan kepuasan pelanggan.
3. Sistem ini mendukung proses pembayaran *online*.

## **Defenisi, Istilah, dan Singkatan**

|  |  |
| --- | --- |
| SRS : | *Software Requrement Specification* (Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak) |
| PHP : | PHP merupakan singkatan dari *Personal Home Page*(situs personal). PHP adalah bahasa pemrograman yang dikenal sebagai bahasa scripting dalam arti bahwa PHP adalah bahasa pemrograman yang tertanam dalam bahasa dan aplikasi lain. Misalnya, PHP termasuk dalam skrip HTML, bahasa asli *World Wide Web* [4] |
| MySQL : | MySQL adalah Suatu *software*  atau program yang digunakan untuk membuat sebuah basis data yang bersifat *open source* [5]. |
| WEB : | *Website*  atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*) [6]. |
| Laravel : | Laravel merupakan sebuah *Framework* PHP (*Hypertext Preprocessor*) yang dirilis dibawah lisensi MIT, dibangun dengan konsep MVC(*Model, View, Controller*). Laravel adalah *Framework* PHP yang dibuat oleh Taylor Otwell dan dirilis pertama kali pada tahun 2011 [7] |
| HTML : | *Hypertext Markup Language* adalah bahasa pemrograman untuk membuat halaman *Website*  yang ditampilkan pada web *browser*. |
| Xampp : | XAMPP adalah perangkat lunak gratis yang mendukung banyak sistem operasi dan merupakan kompilasi dari beberapa program. Fungsinya adalah sebagai *server* yang terdiri sendiri (*localcost*), yang terdiri atas program *Apache* HTTP *Server*, MySQL *database*, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemograman PHP dan Perl [6]. |
| CRM : | *Customer Relationship Management* |
| ERD : | *Entity Relationship Diagram* |
| *Payment Gateway* : | Sistem pembayaran yang memfasilitasi proses pembayaran secara *online*. |

## **Referensi**

[1] N. Fitria, A. M. Harahap, and F. H. Sibarani, “SISTEM INFORMASI MANAJEMEN *CATERING* MENGGUNAKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  (CRM) BERBASIS WEB,” 2024.

[2] M. Rahmatuloh and M. R. Revanda, “Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. Haluan Indah Transporindo Berbasis Web,” *Jurnal Teknik Informatika*, vol. 14, no. 1, pp. 54–59, 2022.

[3] A. Nasution, “Strategi Pemasaran Bisnis Kuliner Menggunakan Influencer Melalui Media Sosial Instagram,” *Jurnal Bisnis Corporate*, vol. 6, no. 1, pp. 11–18, 2021.

[4] I. Murni, B. R. Lubis, and A. Ikhwan, “Pengamanan Pesan Rahasia dengan Algoritma Vigenere Cipher Menggunakan PHP,” *Journal on Education*, vol. 5, no. 2, pp. 3466–3476, 2023.

[5] Y. Trimarsiah and M. Arafat, “Analisis dan perancangan *Website*  sebagai sarana informasi pada lembaga bahasa kewirausahaan dan komputer akmi baturaja,” *Jurnal Ilmiah MATRIK*, pp. 1–10, 2017.

[6] A. Suprianto and A. A. F. Matsea, “Rancang bangun aplikasi pendaftaran pasien *online*  dan pemeriksaan dokter di klinik pengobatan berbasis web,” *Jurnal Rekayasa Informasi*, vol. 7, no. 1, 2018.

[7] A. H. Putra, D. Pramana, and N. L. P. Srinadi, “Sistem Manajemen Arsip Menggunakan *Framework* Laravel dan Vue. Js (Studi Kasus: BPKAD Provinsi Bali),” *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, vol. 13, no. 2, pp. 97–104, 2019.

## **Gambaran Umum Dokumen**

### **Pendahuluan**

Pada bagian pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* yang dimana sistem ini dibuat untuk mengelola pesanan dan sistem pemesanan untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan, layanan dan pengelolaan data pelanggan. Tujuan dibangunnya sistem ini untuk memanfaatkan sistem informasi berbasis web yang tidak hanya memudahkan proses pemesanan tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk memonitor sekaligus menganalisis kebutuhan pelanggan dengan lebih efisien, ruang lingkup yang dimana sistem nantinya akan digunakan, definisi dan singkatan terkait sistem yang akan dibangun serta yang terakhir gambaran umum dokumen.

### **Deskripsi Umum**

Dalam deskripsi umum ini menggambarkan mengenai spesifikasi terkait Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* yang akan dibangun. Dokumen ini berisi dekripsi terkait kebutuhan *software*  dan *hardware,* manfaat produk dan batasan-batasan pada sistem yang akan dibangun.

# **DESKRIPSI UMUM**

## **Perspektif Produk**

*Website* Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website* untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* adalah sebuah sistem informasi berbasis *Website* dengan menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*) yang dibangun untuk memudahkan pelanggan maupun perusahaan untuk mengelola pesanan serta dapat meningkatkan kepuasaan pelanggan Hanna *Catering*. Sistem ini nantinya akan dikelola oleh admin yang bertugas sebagai pengelola *Website*  maupun *WhatsApp.* Sistem ini memiliki beberapa *fitur* maupun menu terkait pengelolaan pemesanan seperti halaman utama, Menu *Catering*, Daftar Harga, Ulasan, Tentang Hana *Catering* selain itu ada *fitur* pemesanan, pembayaran, informasi kontak dan notifikasi pesanan.

## ***Software Interface***

Dalam pembuatan sistem berbasis *Website* ini, dibutuhkan *software*  untuk mendukung proses pembuatan Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering*. *Software*  tersebut antara lain :

* + 1. Sistem Operasi (*User*)

Semua tipe *platform*, disarankan menggunakan *Google Chrome* dan hanya bisa diakses melalui *Website* .

* + 1. Data

*Database* : MySQL

Bahasa : Bahasa Indonesia

* + 1. Bahasa pemrograman Web

Bahasa pemrograman: PHP, HTML, CSS dan Javascript

*Framework* : Laravel

* + 1. *Browser*

Semua *browser* dan disarankan menggunakan *Google Chrome* serta hanya dapat diakses melalui *Website*  karena belum tersedia versi *mobile*

* + 1. Desain Antarmuka

Alat desain : Figma dan Canva

* + 1. *Software*  Pendukung Lain

*Software*  pendukung lainnya sebagai berikut :

1. Visual Studio Code
2. Microsoft Word
3. StarUML

## ***Hardware Interface***

*Hardware Interface* yang dibutuhkan untuk membantu proses pembangunan dari sistem ini yaitu :

1. *Keyboard* merupakan salah satu alat untuk proses mengimput informasi yang dibutuhkan oleh sistem. Baik berupa angka, karakter maupun simbol-simbol.
2. *Mouse* yang dapat membantu sistem untuk mengenali input dari pengguna dengan melakukan klik.
3. *Monitor* yang dapat membantu pengguna untuk mengetahui dan menampilkan apa saja yang menjadi *ouput* dari sistem dan menjadi perantara komunikasi antara sistem dengan pengguna.

## **Manfaat Produk**

Manfaat dari produk yang dapat diperoleh dengan menggunakan sistem *Website*  ini sebagai berikut :

1. Kemudahan akses dalam proses pemesanan

Pelanggan dapat melakukan pemesanan kapan saja dan dimana saja melalui perangkat mereka seperti komputer, laptop, tablet, smartphone dan tidak perlu lagi untuk datang langsung ke tokonya atau tanya-tanya terlebih dahulu untuk melihat menu yang tersedia. Proses pemesanan yang lebih efesien karena pelanggan dapat langsung memilih menu paket dan mengisi detail pemesanan.

1. Katalog Produk dan harga terstruktur

Pelanggan dengan mudah dapat melihat semua menu yang tersedia dengan deskripsi lengkap, gambar berkualitas tinggi, dan harga yang jelas.

1. Meningkatan kepuasaan pelanggan dengan sistem *feedback*

Sistem *feedback* memungkinkan pelanggan memberikan umpan balik, saran, atau keluhan pelanggan dengan mudah serta memberi *rating* *Catering*. Admin dapat menanggapi umpan balik pelanggan untuk menunjukan bahwa bisnis peduli dengan mereka dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang lebih baik.

1. Pemasaran yang lebih efektif

Sistem dapat memberikan data tentang jumlah tampilan, klik, dan konversi. Ini memungkinkan bisnis mengoptimalkan strategi pemasaran mereka untuk mencapai hasil yang lebih baik.

1. Kemudahan dalam pembayaran dan transaksi

Sistem menyediakan pilihan pembayaran yang aman dan nyaman, transfer bank dan dompet *digital*. Pelanggan dapat dengan mudah melihat riwayat transaksi mereka, status pesanan, dan detail pembayaran.

## **Karakteristik *User***

* 1. Admin

Admin bertanggung jawab atas seluruh pengelolaan keseluruhan sistem. Admin yang memiliki hak akses penuh ke seluruh menu dan fungsi yang ada di dalam sistem. Admin dapat mengelola data penjualan, pemesanan, data *User*.

* 1. Pelanggan

Pelanggan merupakan aktor utama yang dimana pelanggan dapat mengakses *Website*  tersebut untuk melihat, memesan, memberikan ulasan dan melakukan pembayaran di *Website*  tersebut.

* + 1. Pemilik

Pemilik merupakan pihak yang memiliki bisnis dan sistem. Peran pemilik memiliki tingkat akses yang tinggi, meskipun mungkin tidak seluas admin dalam pengelolaan operasional sehari-hari. Pemilik berfokus pada pemantauan kinerja bisnis secara keseluruhan, pengambilan keputusan strategis, dan pengelolaan aspek keuangan.

## **Batasan-Batasan**

Batasan perancangan Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* antara lain yaitu :

1. Sistem Informasi Manajemen Pemesanan berfokus pada pengelolaan data pemesanan, termasuk data pengguna pelanggan, data barang atau menu, dan laporan-laporan terkait. Serta Sistem dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan.
2. Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM berfokus pada penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) yang dimana tersedia *fitur* *chatting* yang dapat memberikan wadah untuk berdiskusi antara pelanggan dan admin. Serta *fitur* dimana pelanggan dapat memberikan ulasan terkait pesanannya.

## **Asumsi dan Ketergantungan**

Asumsi dan ketergantungan yang digunakan dalam sistem *Website*  ini adalah :

* 1. Pengguna sistem diharuskan mengetahui bagaimana cara menggunakan maupun mengoperasikan teknologi internet maupun komputer terutama berbasis *Website*.
  2. Sistem *Website*  ini terhubung dengan akses internet dan perangkat yang mendukung akses *Website*.
  3. Keamanan data pelanggan terjamin.
  4. Pelanggan yang bersedia menggunakan sistem *online*  untuk melakukan pemesanan dan pembayaran.

# **SPESIFIKASI KEBUTUHAN**

## **Kebutuhan Antarmuka Eksternal**

### **Antarmuka Pemakai (*User Interface)***

Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* ini digunakan oleh admin, pelanggan, dan pemilik. Pengguna dapat mengakses sistem ini melalui berbagai *wesbite*, mereka mengoperasikan sistem menggunakan *Monitor*, *Keyboard*, *Mouse* dan apapun yang mendukung melalui *browser*.

### **Antarmuka PL (*Software Interface)***

Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* akan dibangun menggunakan bahasa HTML, CSS, PHP, dan Javascript dengan *Framework* Laravel. Sistem informasi *Website*  ini akan diakses melalui *browser* komputer.

### **Antarmuka PK (*Hardware Interface*)**

Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* ini membutuhkan beberapa perangkat keras yang dibutuhkan yaitu seperangkat komputer seperti *Monitor*, *Keyboard*, dan *Mouse* beserta koneksi internet seperti wifi atau koneksi internet lainnya.

### **Antarmuka Komunikasi (*Communication Interface*)**

Komunikasi antarmuka yang digunakan menggunakan protokol jaringan HTTPS dan SSL untuk melindungi dan meningkatkan keamanan *Website* .

## **Kebutuhan Fungsional**

### **Pendahuluan**

Kebutuhan fungsional adalah kebutuhan yang harus dipenuhi untuk memastikan suatu sistem dapat beroperasi atau dalam kata lain kebutuhan tambahan yang mencangkup *input*, proses, dan *output*. Kebutuhan fungsional yang akan dikembangkan pada Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* yaitu :

1. Pengguna dapat mendaftar, membuat akun, dan *login*  untuk melacak pesanan.
2. Pengguna dapat memilih dan memesan menu *Catering*, memilih paket sesuai dengan kebutuhan acara, serta menentukan jumlah pesanan.
3. Sistem dapat memproses pembayaran secara aman menggunakan metode seperti transfer bank atau *e-wallet*.
4. Admin dapat mengelola, memproses, dan mengonfirmasi pesanan yang masuk.
5. Sistem mengirimkan konfirmasi pemesanan dan pengingat otomatis kepada pelanggan melalui notifikasi dan email.
6. Mengelola data pelanggan, memberikan rekomendasi berdasarkan riwayat pesanan, dan melacak interaksi pelanggan.

### **Input**

*Input* pada Proses *Register*

|  |  |
| --- | --- |
| Kolom email | Untuk masukkan email akun |
| Kolom *username* | Untuk masukkan *username* akun |
| Kolom *password* | Untuk masukkan *password* |
| Kolom nomor telepon | Untuk masukkan nomor telepon |
| Tombol *register* | Untuk *register* |

*Input* pada Proses *Login*

|  |  |
| --- | --- |
| Kolom *Username* | Untuk masukkan *username* akun |
| Kolom *Password* | Untuk masukkan *password* |
| Tombol *Login* | Untuk *Login* |

*Input* Proses Menu

|  |  |
| --- | --- |
| Kolom Nama Menu | Untuk masukkan nama menu |
| Kolom Harga Menu | Untuk masukkan harga menu |
| Kolom Deskripsi | Untuk masukkan deskripsi menu |
| Kolom Foto Menu | Untuk masukkan foto menu |
| Opsi Kategori | Untuk menentukan kategori produk |
| Tombol Simpan | Untuk menyimpan |
| Tombol Hapus | Untuk menghapus |
| Tombol Kembali | Untuk kembali ke menu sebelumnya |
| Tombol Edit | Untuk mengedit |

*Input* Proses Pemesanan

|  |  |
| --- | --- |
| Kolom Nama Lengkap | Untuk masukkan nama pelanggan |
| Kolom Nomor Telepon | Untuk masukkan nomor telepon |
| Kolom Alamat Lengkap | Untuk memasukan alamat pelanggan |
| Opsi Keterangan Pengambilan | Untuk menentukan pengambilan pemesanan |
| Kolom Tanggal Pengambilan/ Pengantaran | Untuk memasukaan tanggal pengambilan/pengantaran |
| Tombol *Checkout* | Untuk men*checkout* pesanan |
| Kolom Kuantitas | Untuk memasukkan jumlah yang akan dipesan |
| Tombol *Cancel* | Untuk membatalkan pesanan |
| Tombol Tambah Keranjang | Untuk menambahkan menu ke keranjang |

*Input* Proses Pembayaran

|  |  |
| --- | --- |
| Kolom Nomor *Invoice* | Untuk memasukkan nomor *invoice* transaksi |
| Kolom Nama Pelanggan | Untuk memasukkan nama pelanggan |
| Opsi Keterangan Pembayaran | Untuk menentukan keterangan pembayaran seperti DP atau Pelunasan |
| Opsi Metode Pembayaran | Untuk menentukan metode pembayaran seperti transfer bank atau *e-wallet* |
| Kolom Status Pembayaran | Untuk mengupdate status pembayaran (*pending*/lunas) |
| Kolom Tanggal Pembayaran | Untuk memasukkan tanggal pembayaran dilakukan |
| Tombol Cek Status Pembayaran | Untuk memeriksa status pembayaran |

### **Proses**

Pada halaman utama *website* Hanna *Catering* terdapat tampilan beranda, menu *catering*, daftar harga, ulasan, tentang Hanna *Catering*. Untuk admin maka halaman utamanya langsung *login.*

Proses dimulai dengan *registrasi* dan *login*, dimana pelanggan diharuskan membuat akun untuk mengakses layanan, sedangkan admin dan pemilik bisa *login* untuk mengelola informasi pelanggan dan pesanan. Setelah itu, sistem akan merekam dan menyimpan informasi pelanggan, termasuk nama, nomor telepon, email, dan *password* didalam *database*.

Menu pemesanan, pelanggan dapat memilih item menu, menetapkan jumlah yang diinginkan, dan mengisi formulir pemesanan seperti nama lengkap, nomor telepon, alamat lengkap, keterangan, tanggal diambil atau diantarkan kemudian pelanggan memilih tombol *checkout*.

Menu pembayaran, pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan metode pembayaran bertahap, seperti pembayaran uang muka dan sisa pembayaran. Setelah pembayaran diterima, admin akan memproses pemesanan dan mengirimkan *invoice* kepada pelanggan.

Status pemesanan secara otomatis diperbarui, mulai dari Diproses, Dikirim, hingga Selesai, dan pelanggan akan menerima pemberitahuan melalui email atau notifikasi di *website* untuk memastikan transparansi dalam setiap proses transaksi.

Sistem menyediakan dukungan pelanggan, dimana pelanggan dapat mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan melalui *fitur chat*. Admin akan memberikan tanggapan cepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan bantuan CRM, pemilik dapat menganalisis data pelanggan untuk merumuskan strategi harga dan inovasi paket *Catering* yang lebih sesuai dengan permintaan pasar.

Menu ulasan, pelanggan dapat memberikan umpan balik seperti ulasan dan rating tentang kualitas makanan serta pelayanan. Umpan balik ini sangat berharga bagi admin dan pemilik untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan standar layanan.

Sistem CRM ini menghasilkan laporan dan analisis penjualan, yang memungkinkan pemilik untuk melihat kinerja bisnis secara langsung. Dari laporan ini, pemilik dapat mengambil keputusan strategis, seperti menambah variasi menu, memperbaiki sistem operasional, atau merencanakan ekspansi usaha.

### **Output**

Pada sistem *website* hanna *catering*, proses *login* menghasilkan *ouput* berupa autentikasi sehingga pelangga, admin, dan pemilik akan masuk ke halaman masing-masing sehingga dapat mengakses seluruh informasi yang ada di halaman masing-masing.

Ketika pelanggan melakukan pemesanan, sistem akan menampilkan rincian pesanan, termasuk pilihan menu, jumlah porsi, total biaya, serta pilihan untuk pembayaran uang muka atau pelunasan. Setelah pembayaran terkonfirmasi, sistem akan mengeluarkan faktur digital yang dapat diunduh oleh pelanggan sebagai bukti transaksi. Selain itu, pelanggan akan menerima pemberitahuan mengenai status pesanan melalui email atau notifikasi di *website* nya, yang mencakup proses, pengiriman, dan penyelesaian.

Bagi admin, sistem menyediakan daftar pesanan yang masuk, mencakup informasi rinci tentang pesanan pelanggan, cara pembayaran, dan status pembayaran. Admin juga menerima laporan transaksi setiap hari, yang menunjukkan jumlah pesanan yang telah diproses, pembayaran yang tercatat, serta daftar pesanan yang menunggu konfirmasi. Sistem ini juga menyajikan laporan pengiriman, yang mencatat pesanan yang telah dikirim.

Bagi pemilik dapat menampilkan laporan keuangan, grafik penjualan bulanan, serta analisis tren pemesanan. Melalui laporan ini, pemilik dapat mengidentifikasi menu terlaris. Sistem ini juga menyediakan laporan umpan balik pelanggan, berisi ulasan dan penilaian dari pelanggan, yang membantu pemilik dalam meningkatkan kualitas layanan.

## **Kebutuhan Non Fungsional**

|  |  |
| --- | --- |
| **Parameter** | **Requirements** |
| *Availability* | Sistem harus tersedia 24/7 dengan *downtime* minimal, untuk memastikan pelanggan dapat mengaksesnya kapan saja kecuali saat dilakukan pemeliharaan atau perbaikan. |
| *Portability* | *Website*  harus dapat diakses di berbagai *platform* dan perangkat, termasuk desktop, laptop, tablet, dan ponsel. |
| *Ergonomy* | Sistem harus *User-friendly*, mudah digunakan, dengan navigasi yang jelas agar pengguna dapat memesan dengan mudah. |
| *Security* | Sistem harus menjamin tingkat keamanan yang tinggi, termasuk pengamanan data masuk dan perlindungan dari akses yang tidak diizinkan. |
| *Bahasa Komunikasi* | Bahasa yang digunakan dalam *Website*  adalah Bahasa Indonesia untuk memudahkan pengguna lokal |

Kebutuhan non-fungsional ini akan membantu meningkatkan performa, keamanan, dan pengalaman pengguna pada *Website*  ini.

## ***Design Constraints***

### ***Software Process Requirements***

Penerapan perangkat lunak ini dapat berjalan dengan bantuan sistem operasi *Windows* dan didukung dengan berbagai *browser web* seperti *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, dan lainnya.

### ***Software Languages***

Bahasa yang digunakan dalam membangun Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering* ini adalah PHP dengan menggunakan HTML, CSS, dan Javascript dengan *Framework* Laravel.

## ***Online User Documentation and Help System Requirements***

Sistem ini dirancang dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai penghubung antar perangkat untuk mengakses sistem. Maka dari itu, dokumentasi yang dilakukan secara *online*  masih sangat diperlukan.

## ***Purchased Components***

Layanan hosting dan domain untuk menyimpan serta menjalankan *Website*  secara *online*.

## ***Licensing Requirement***

Implementasi dan instalasi pada pengembangan sistem ini tidak memerlukan *licensi* dikarenakan sistem yang digunakan bersifat *open source*.

## ***Legal, Copyright, and Other Notices***

Hak cipta dari perangkat lunak Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Beserta Penerapan CRM Berbasis *Website*  untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hanna *Catering*  dimiliki oleh pengembang. Pengembang diperbolehkan untuk menyerahkan sistem yang telah mereka kembangkan kepada Hanna *Catering*. Setiap pihak yang terlibat tidak diperkenankan untuk mendistribusikan perangkat lunak kepada pihak ketiga tanpa adanya persetujuan sebelumnya.

## ***Applicable Standards***

Standar yang digunakan dalam pengembangan sistem ini melibatkan pemanfaatan bahasa pemrograman PHP, *Framework* laravel, serta MySQL.