

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN CATERING MENGGUNAKAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB

**Nazla Fitria¹, Aninda Muliani Harahap², Fathiya Hasyifah
Sibarani³**

^{1, 2, 3} Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UINSU, Medan, Indonesia

¹ nazlafitria16@gmail.com, ² anindamh@uinsu.ac.id,

³ fathiyahasyifahsibarani@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Mazaya Catering merupakan salah satu Usaha UMKM yang menggelut dibidang jasa yang melayani pemesanan catering dalam jumlah banyak untuk acara besar seperti pernikahan, syukuran, akikah, dan lainnya yang mencakup jumlah pesanan diatas 100 pax. Penelitian ini menggunakan metode Waterfall dalam membentuk dan pengembangan sistem informasi manajemen catering berbasis web, serta metode Kualitatif pada proses penelitian. Prinsip pada Customer Relationship Management (CRM) digunakan sebagai prinsip promosi yang digunakan pada pengembangan sistem ini. Hasil penelitian ini menunjukkan Sistem Informasi Manajemen Catering berbasis website yang telah dibangun menyediakan beberapa fitur yang dapat membantu proses berjalannya bisnis catering di Mazaya Catering. Yaitu diskon/potongan harga, FAQ (Frequently Asked Questions), Testimoni, WhatsApp dan Instagram Link, dan Pembayaran via Rekening.

Kata Kunci: Catering, Customer Relationship Management, UMKM, Waterfall.

ABSTRACT

Mazaya Catering is one of the MSME businesses that is engaged in services that serve catering orders in large quantities for large events such as weddings, thanksgiving, akikah, and others which include orders above 100 pax. This research uses the Waterfall method in shaping and developing web-based catering management information systems, as well as Qualitative methods in the research process. The principles of Customer Relationship Management (CRM) are used as promotional principles used in the development of this system. The results of this study show that the web-based Catering Management Information System that has been built provides several features that can help the process of running a catering business at Mazaya Catering. Namely discounts / discounts, FAQ (Frequently Asked Questions), Testimonials, WhatsApp and Instagram Links, and Payment via Account.

Keywords: Catering, Customer Relationship Management, UMKM, Waterfall.

I. PENDAHULUAN

Bisnis tidak hanya menyediakan produk tetapi juga layanan yang diinginkan oleh pelanggan. Salah satu layanan tersebut adalah catering. Catering adalah salah satu jasa di bidang makanan yang sudah jadi diantar langsung ke tempat pemesanan pada suatu acara. Bisnis catering merupakan suatu kegiatan yang memproduksi makanan dan minuman yang akan dijual kepada konsumen yang tentunya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan semaksimal mungkin.[1] Perkembangan teknologi semakin mendorong dunia usaha untuk memanfaatkan teknologi sebagai alat dan media untuk bertahan dan mengungguli persaingan yang ketat. Globalisasi mengharuskan perusahaan untuk menjadi lebih modern karena kemajuan teknologi yang pesat, yang bertujuan untuk mendukung bisnis dan kemajuan Perusahaan.[2] Dengan meningkatnya penjualan online Orang terbiasa mencari informasi, memesan, dan membeli sesuatu lewat Internet. Karena internet dinilai lebih cepat dan praktis dan seringkali memberikan keuntungan lebih kepada pelanggan selain itu informasi yang dicari pun dapat ditemukan dengan mudah. Akibatnya, banyak pengusaha merancang bisnis mereka untuk memenuhi kebutuhan industri dan membuatnya menguntungkan dan sukses.[3]

Pengolahan data yang canggih dan pesat, komputerisasi merupakan suatu alternatif tepat yang dibutuhkan untuk seorang pemimpin dalam suatu organisasi atau instalasi membantu instalasi dalam mengolah data. Kebutuhan akan informasi yang akurat dan tepat untuk penyajian data sangat diperlukan oleh suatu organisasi atau perusahaan.[4] Teknologi sangat dibutuhkan saat ini dalam membantu berjalannya proses bisnis maupun pelayanan yang memberikan kemudahan dalam mengakses informasi.[5] Salah satu perkembangan di bidang teknologi informasi adalah pemanfaatan media internet melalui sebuah website untuk mempromosikan produk. Teknologi informasi sangatlah dibutuhkan untuk mendukung pengembangan sistem dan kemajuan dalam perusahaan karena dengan adanya pengembangan sistem kita dapat mengevaluasi keadaan - keadaan yang tidak diperhitungkan.[6]

Dewasa ini, banyak sekali bisnis Catering yang ditemukan pada lingkungan sekitar kita. Biasanya bisnis ini dijalankan di rumah pemilik bisnis atau

pada tempat tertentu sebagai tempat produksi mereka. Apalagi para pemilik bisnis yang menggunakan teknologi sebagai media promosi bisnis mereka sehingga produk mereka dapat lebih dikenal oleh banyak orang. Catering adalah suatu usaha di bidang jasa dalam hal menyediakan / melayani permintaan makanan, untuk berbagai macam keperluan. Catering adalah jenis penyelenggaraan makanan yang tempat memasak makanan berbeda dengan tempat menghidangkan makanan.[7]

Mazaya Catering merupakan salah satu usaha catering UMKM yang berada di Jalan Setia Budi No. 10, Tj. Sari, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara. Usaha mereka telah menggunakan media sosial sebagai media promosi, namun pada sistem manajemen nya mereka belum memiliki sistem informasi manajemen yang berbasis web. Transaksi yang terjadi biasanya dalam jumlah besar yaitu minimal 300 pax. Karena Mazaya Catering hanya menerima pesanan dalam jumlah besar seperti untuk acara pernikahan dan lain-lain.

Kegiatan proses jual beli pada usaha bidang makanan dan minuman atau usaha jasa catering yang ada selama ini masih menggunakan metode konvensional melalui tatap muka. Jual beli dengan metode konvensional memiliki beberapa kekurangan dalam keefektifan proses transaksinya. Tidak efektifnya metode tersebut bisa dilihat dari segi waktu dan tempat yang mengharuskan pembeli untuk datang langsung ke tempat catering dalam melakukan pemesanan. Hal itu perlu dioptimalisasikan dengan sebuah inovasi dengan dibuat sistem pemesanan catering secara online.[8]

Pada Mazaya Catering, beberapa prosesnya masih dilakukan dengan cara yang kurang efektif. Contoh proses pemesanan dilakukan di sosial media Instagram & Whatsapp yang dikelola oleh admin usaha catering ini, dan juga pemesanan langsung di kantor Mazaya Catering untuk melakukan kontrak kerja sama dan pembayaran melalui transfer ke rekening owner. Proses seperti ini tidak terlalu menguntungkan bagi perusahaan karena customer yang mengetahui soal catering ini pun hanya melalui sosial media ataupun jika melewati kantor Mazaya Catering. Sehingga orang yang tidak mempunyai sosial media dan tidak pernah tau letak kantor Mazaya Catering tidak akan mengetahui tentang bisnis makanan dan jasa ini. Kemudian pada proses manajemen penjualan pada catering ini dilakukan

dengan menulis di buku atau dibantu dengan mencatatnya di Ms.Excel pada device yang ada di kantor. Proses seperti ini pun memiliki kekurangan yang beresiko menimbulkan masalah. Contohnya data yang dicatat secara manual bisa kemungkinan hilang, terjadi selisih hitung dan kesalahan pada penulisan yang bisa saja sulit dibaca ataupun dokumen yang ditulis dikertas basah atau terbakar. Adapun data yang dicatat dengan Ms. Excel tidak bisa langsung didapatkan jika dibutuhkan secara mendadak, karena data hanya dapat diakses pada device di kantor. Lalu untuk menghitung laporan penjualan juga akan terjadi kerumitan karena data tidak ditempatkan di satu tempat yang sama.

Metode Customer Relationship Management (CRM) adalah metode yang digunakan setiap perusahaan untuk mengetahui dan memahami pelanggannya, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk jangka kedepannya. CRM telah menjadi keharusan strategis dalam dunia bisnis karena dapat mengatasi persaingan, menciptakan diferensiasi dan memberikan peningkatan nilai pelanggan.[9] CRM merupakan tindakan bagaimana mengoptimalkan keuntungan melalui pengembangan kepuasan customer. CRM merupakan suatu proses untuk memperoleh, mempertahankan dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan.[10] CRM merupakan filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. CRM salah satu strategi yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen dan juga untuk menarik, menjaga atau mempertahankan konsumen agar tetap dekat dengan perusahaan[11]

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi penting untuk setiap organisasi sektor bisnis. Customer relationship management (CRM) adalah strategi untuk mengumpulkan persyaratan pelanggan dan praktik bisnis untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat. Bahkan, hari ini, hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah kunci terpenting untuk sukses dalam bisnis apa pun. [12] Customer Relationship Management (CRM) atau sering dikenal manajemen dalam membangun hubungan baik terhadap pelanggan, yang dalam perjalanannya mengalami perkembangan pemaknaan sebagai berikut ini : Pertama istilah CRM sering kali digunakan dalam dunia perindustrian yang penggunaannya melalui software atau menggunakan aplikasi berbasis web lainnya sebagai kemudahan dalam memonitoring, kedua CRM dapat diartikan

pengumpulan sumber interaksi melalui media apapun sebagai langkah menjaga hubungan dan kepercayaan terhadap pelanggan, ketiga CRM juga dapat diartikan sebagai strategi efektif dan menyeluruh dalam manajemen lembaga. Dengan demikian CRM merupakan berupa organisasi yang dilakukan melalui hubungan baik terhadap pelanggan melalui sistem yang terintegrasi dalam perencanaan, pengendalian sebelum hingga sesudah penawaran terhadap pelanggan dilaksanakan[13] Dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dapat mendorong Loyalitas Pelanggan, Mengurangi biaya, Meningkatkan efisiensi operasional, dan peningkatan time to Market.[14]

Oleh karena itu penulis ber inisiatif menggunakan metode ini yang diharapkan dapat memanjakan pelanggan melalui serangkaian kegiatan mengelola informasi yang rinci tentang masing-masing pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kesetiaan pelanggan agar tidak beralih kepada pesaing dengan memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan menggunakan sistem terkomputerisasi berbasis web maka proses penyimpanan data pun dapat lebih akurat dan tersimpan rapi, serta proses penyampaian informasi promosi dapat lebih cepat dan respon terhadap penjualan pun akan lebih cepat.

Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, maka penulis akan merancang dan membangun sistem informasi dengan fitur potongan harga/diskon bagi pelanggan tetap atau pada event tertentu. Kemudian beberapa fitur didalamnya seperti FAQ, testimoni, instagram, whatsapp gateway dan pembayaran transfer via rekening untuk pelanggan guna meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Manajemen Catering menggunakan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web dengan menerapkan metode waterfall sebagai metode pengembangan sistem. Dengan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan solusi praktis bagi industri makanan untuk meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan proses produksi agar lebih efisien, serta mengurangi kerugian karena kerusakan produk.

II. METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pada penelitian ini di tahap metode penelitian penulis menggunakan metode kualitatif. Pada metode

ini dilakukan beberapa proses yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka. Proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Digunakannya metode ini dengan alasan agar dapat mencapai tujuan dari penelitian ini, kemudian metode pengembangan sistem yang digunakan penulis adalah metode Waterfall. Penelitian Kualitatif menurut salah satu ahli yaitu Koentjaraningrat. Beliau menjelaskan penelitian Kualitatif merupakan penelitian bidang kemanusiaan dengan aktivitas berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, menjelaskan, menganalisis, dan menafsirkan fakta-fakta, serta hubungan-hubungan antara fakta alam, masyarakat, dan perilaku manusia untuk menemukan pengetahuan terbaru. [15]

Penelitian kualitatif memiliki tujuan dalam pelaksanaannya. Tujuan penelitian kualitatif dibagi menjadi tiga, yaitu menggambarkan objek penelitian, mengungkapkan makna dari fenomena, dan menjelaskan fenomena. Berikut tujuan - tujuan penelitian kualitatif :

1) *Menggambarkan Objek Penelitian Objek penelitian*

Agar lebih mudah dimaknai diperlukan penggambaran penelitian dengan cara melakukan pengambilan foto, video, ilustrasi, dan narasi secara verbal maupun nonverbal. Penggambaran tersebut dilakukan terhadap objek yang berupa peristiwa, interaksi sosial, aktivitas sosial, dan sebagainya.

2) *Mengungkapkan Makna dari Fenomena*

Makna dari setiap fenomena dapat diungkapkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dan observasi partisipasi (participation observation).

3) *Menjelaskan Fenomena*

Fenomena perlu dijelaskan secara detail, rinci, dan sistematis untuk menghindari kesalahan konsepsi, kesalahpahaman, dan kesalahan interpretasi.

B. *Metode Pengumpulan Data*

Pada tahap ini pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi literatur.

1) *Observasi*

Penulis melakukan penelitian dengan melakukan pengamatan langsung dengan mengunjungi tempat produksi Mazaya Catering sebagai salah satu bisnis catering, untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan dan yang lebih pasti. Penulis melakukan

pengamatan pada sistem informasi manajemen dan pemesanan yang terjadi pada Mazaya Catering serta kegiatan nya yang berlangsung pada objek yang menjadi bahan penelitian.

2) *Wawancara*

Penulis melakukan wawancara langsung kepada narasumber yang terpercaya pada objek penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang akurat dalam memberikan perkembangan pada penelitian. Lalu penulis melakukan wawancara mengenai profil usaha, kegiatan operasional, kondisi usaha, dan lainnya. Penulis melakukan wawancara dengan admin Mazaya Catering yang memajemen pelanggan dan pemesanan yang terjadi pada perusahaannya, sehingga informasi yang didapatkan adalah informasi yang akurat dan berasal dari sumber yang tepat.

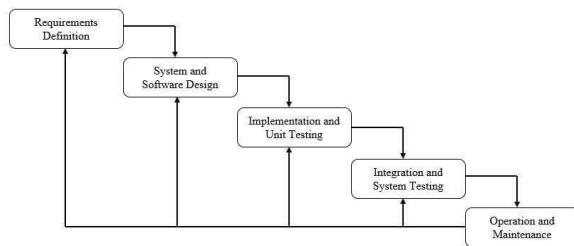
3) *Studi Kepustakaan*

Studi kepustakaan merupakan suatu hal untuk membaca, mempelajari dan juga memahami karya-karya ilmiah maupun penelitian sebelumnya guna memperoleh pedoman yang menjadi dasar untuk mendukung penelitian tersebut. Dalam hal ini, penulis mencari buku dan jurnal dari Wikipedia dan referensi lain yang terkait, seperti permasalahan yang terjadi ditempat penelitian tersebut dan juga teori-teori sistem informasi manajemen beserta metode-metodenya.

Implementasi penelitian ini melibatkan penggunaan Framework Laravel, bahasa pemrograman HTML (Hypertext Markup Language), PHP (Hypertext Preprocessor) dan Database yang disimpan menggunakan database werver MySQL.

C. *Metode Pengembangan Sistem*

Model waterfall merupakan metodologi penelitian terstruktur dan berurutan yang dianggap tepat untuk diterapkan dalam penyelidikan ini karena perkembangannya yang sistematis sesuai dengan tuntutan situasi di lapangan. Berikut ini adalah tahapan berurutan untuk proses pengembangan metodologi waterfall.[16]



Gambar 1 Tahapan Metode Waterfall

Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan pengembangan metode waterfall. Metode Waterfall mempunyai tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Requirement Definition

Requirement Definition melibatkan identifikasi dan dokumentasi kebutuhan dan kendala pemangku kepentingan biasanya disebut sebagai analisis kebutuhan. Tahapan analisis kebutuhan atau disebut juga dengan analisis kebutuhan adalah melakukan observasi dan wawancara di lingkungan Mazaya Catering.

2. System and Software Design

System and Software Design melibatkan pembuatan dan pengembangan desain untuk sistem yang sedang dibangun oleh peneliti. Pada titik ini, peneliti merumuskan desain yang didasarkan pada hasil analisis kebutuhan, yang selanjutnya diterjemahkan ke dalam diagram use case, diagram aktivitas, dan diagram kelas. Pada kesempatan ini, peneliti merumuskan rancangan database yang akan digunakan dalam pembuatan sistem informasi manajemen pemesanan catering, dengan memanfaatkan MySQL sebagai database management system.

3. Implementation and Unit Testing

Implementation and Unit Testing melibatkan eksekusi dari proses coding untuk desain sistem yang telah dibuat sebelumnya. Sistem informasi ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP, dengan Framework Codeigniter.

4. Integration and System Testing

Integration and System Testing melibatkan konsolidasi program individu ke dalam sistem perangkat lunak yang kohesif. Selain itu, setelah integrasi unit program ke dalam sistem standar, tahap pengujian akan dilakukan untuk menilai fungsionalitas sistem. Setiap kesalahan atau

malfungsi yang teridentifikasi akan ditangani selama tahap ini untuk memastikan sistem beroperasi.

5. Operation and Maintenance

Operation and maintenance melibatkan pengujian langsung aplikasi pengguna, diikuti dengan analisis potensi kekurangan. Jika kekurangan tersebut diidentifikasi, prosedur pemeliharaan diterapkan untuk memperbaikinya. Hal ini sangat penting di sektor industri, di mana pembangunan berkelanjutan adalah hal yang konstan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tampilan Halaman Home

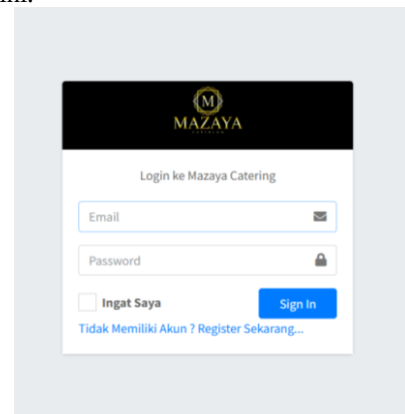
Halaman menu merupakan halaman yang pertama kali muncul saat sistem dibuka. Di menu ini akan langsung ditampilkan pilihan menu yang ada seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 2 Tampilan Home

B. Tampilan Halaman Login

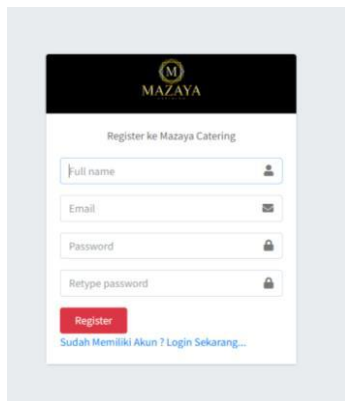
Tampilan Login merupakan tampilan dimana user harus memasukkan data akun yang telah terdaftar. Implementasi tampilannya seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 3 Tampilan Halaman Login

C. Tampilan Halaman Registrasi

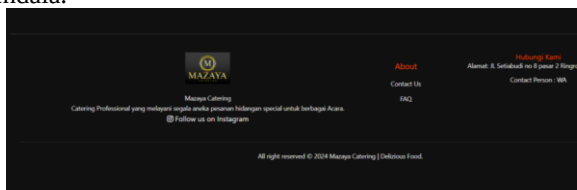
Tampilan registrasi merupakan tampilan yang ditujukan pada customer yang belum memiliki akun dan diharuskan untuk membuat akun terlebih dahulu untuk bisa masuk ke sistem dan melakukan pemesanan.



Gambar 4 Tampilan Halaman Registrasi

D. Tampilan Halaman Kontak

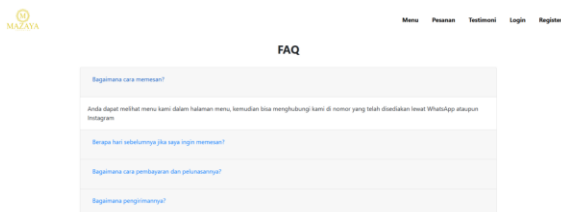
Tampilan ini merupakan tampilan yang memaparkan beberapa informasi kontak yang dapat dihubungi jika diperlukan bagi user jika memiliki kendala.



Gambar 5 Tampilan Halaman Kontak

E. Tampilan Halaman FAQ

Tampilan FAQ merupakan halaman yang menampilkan beberapa pertanyaan beserta jawabannya terkait paket menu atau apapun tentang Mazaya Catering yang paling sering ditanyakan oleh customer.

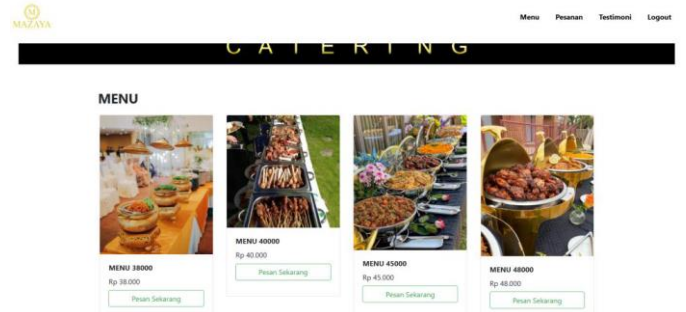


Gambar 6 Tampilan Halaman FAQ

Implementasi Halaman Customer

A. Tampilan Halaman Menu

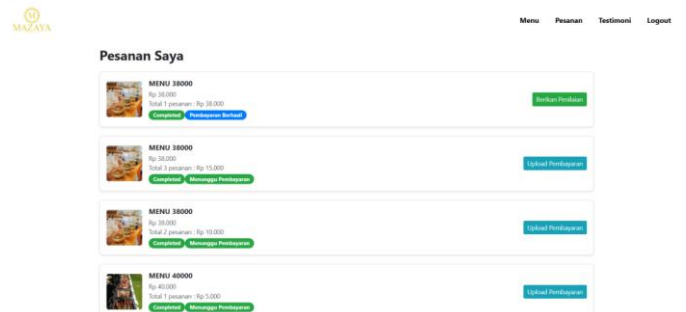
Tampilan menu ini merupakan halaman utama bagi customer yang telah berhasil login dan kemudian akan diberikan penawaran beberapa menu yang ada pada Mazaya Catering seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 7 Tampilan Halaman Menu

B. Tampilan Halaman Pesanan

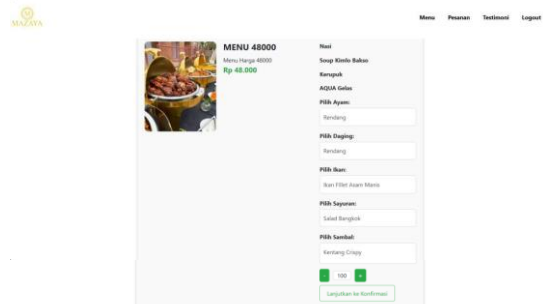
Tampilan pesanan adalah halaman yang akan menampilkan pesanan yang telah diinput oleh customer sebelum dan sesudah pembayaran.



Gambar 8 Tampilan Halaman Pesanan

C. Tampilan Halaman Pesan Sekarang

Halaman ini merupakan halaman yang akan ditampilkan saat customer menekan salah satu menu yang ada pada halaman menu. Customer dapat memilih beberapa pilihan tiap menu yang tertera.

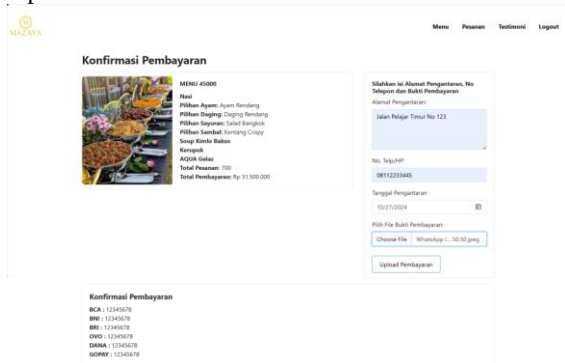


Gambar 9 Tampilan Halaman Pesan Sekarang

D. Tampilan Halaman Konfirmasi Pesanan

Tampilan ini adalah halaman yang ditampilkan saat customer akan melakukan upload pembayaran pada menu pesanan. Pada tampilan ini customer harus

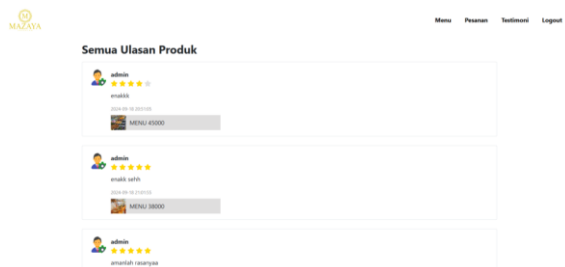
memasukkan bukti pembayaran ke rekening yang telah dilampirkan untuk selanjutnya pesanan akan diproses oleh admin.



Gambar 10 Tampilan Halaman Konfirmasi Pesanan

E. Tampilan Halaman Berikan Ulasan

Pada halaman ini customer akan melakukan ulasan/testimoni terhadap jasa atau pengalamannya bersama Mazaya Catering, jika pesanan telah diselesaikan.



Gambar 11 Tampilan Halaman Berikan Ulasan

Implementasi Halaman Admin

A. Tampilan Halaman Dashboard

Tampilan Dashboard akan muncul jika admin telah berhasil login menggunakan akun yang telah disediakan saat sistem dibangun. Pada sistem ini hanya ada 1 akun admin saja sehingga tidak ada lagi user lain yang dapat mengolah akun admin.

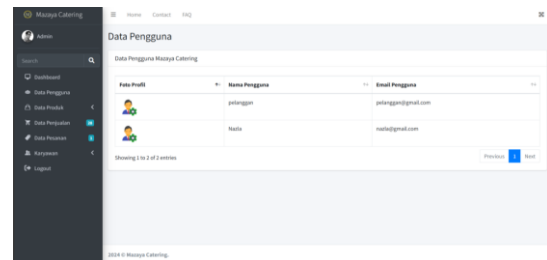


Gambar 12 Tampilan Halaman Dashboard

B. Tampilan Halaman Data Pengguna

Tampilan ini merupakan halaman saat admin akan melihat data pengguna atau customer yang telah

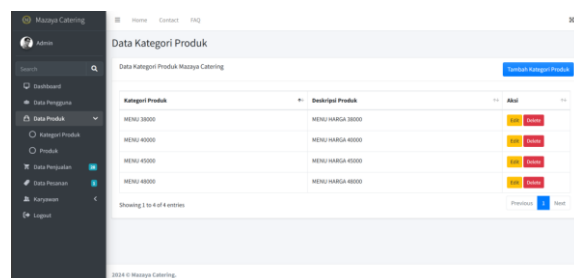
memiliki akun atau yang sudah melakukan registrasi akun pada sistem ini.



Gambar 13 Tampilan Halaman Data Pengguna

C. Tampilan Halaman Kategori Produk

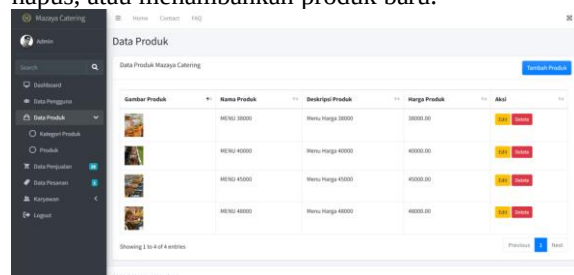
Halaman ini merupakan sub menu dari Data Produk. Tampilan yang dapat dilihat merupakan kategori produk yang ditawarkan dan dapat di edit, hapus, atau menambahkan kategori menu yang baru.



Gambar 14 Tampilan Halaman Kategori Produk (Admin)

D. Tampilan Halaman Data Produk

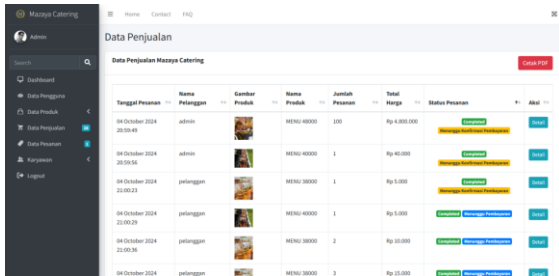
Halaman ini juga merupakan sub menu dari Data Produk. Pada tampilannya akan menampilkan menu-menu yang sesuai dengan kategori produk sebelumnya. Admin juga dapat melakukan edit, hapus, atau menambahkan produk baru.



Gambar 15 Tampilan Halaman Data Produk (Admin)

E. Tampilan Halaman Data Penjualan

Halaman ini merupakan tampilan data penjualan atau aktivitas penjualan baik sudah selesai maupun masih dalam proses menunggu pembayaran. Admin juga dapat mencetak seluruh data penjualannya.

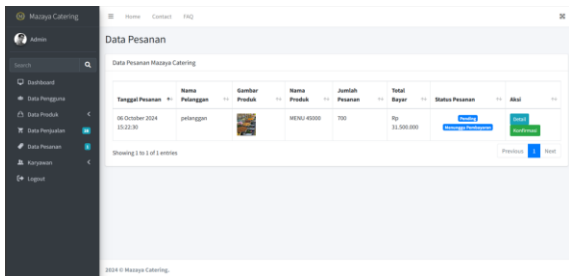


Tanggal Pesanan	Nama Pelanggan	Gambar Produk	Nama Produk	Jumlah Pesanan	Total Harga	Status Pesanan	Aksi
04 Oktober 2024 20:59:49	admin		MENGO 40000	100	Rp 4.000.000	Completed	Detail
04 Oktober 2024 20:59:56	admin		MENGO 40000	1	Rp 40.000	Completed	Detail
04 Oktober 2024 21:00:23	pelanggan		MENGO 30000	1	Rp 3.000	Completed	Detail
04 Oktober 2024 21:00:29	pelanggan		MENGO 30000	1	Rp 3.000	Completed	Detail
04 Oktober 2024 21:00:36	pelanggan		MENGO 30000	2	Rp 6.000	Completed	Detail
04 Oktober 2024	pelanggan		MENGO 30000	3	Rp 9.000	Completed	Detail

Gambar 16 Tampilan Halaman Data Penjualan

F. Tampilan Halaman Data Pesanan

Tampilan ini merupakan halaman dimana pesanan masuk dapat dilihat oleh customer dan melakukan Tindakan lainnya dalam mengkonfirmasi pesana customer.



Tanggal Pesanan	Nama Pelanggan	Gambar Produk	Nama Produk	Jumlah Pesanan	Total Bayar	Status Pesanan	Aksi
04 Oktober 2024 21:02:31	pelanggan		MENGO 40000	700	Rp 28.000.000	Completed	Detail

Gambar 17 Tampilan Halaman Data Pesanan

G. Tampilan Halaman Data Karyawan

Tampilan ini adalah sub menu dari menu Karyawan. Pada Data Karyawan admin dapat menambahkan, mengedit, dan menghapus data karyawan

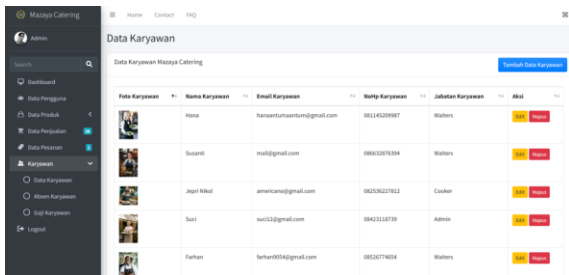
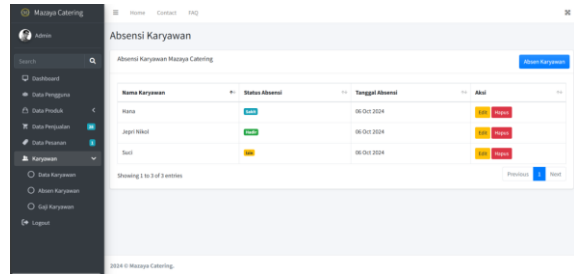


Foto Karyawan	Nama Karyawan	Email Karyawan	Hp Karyawan	Jabatan Karyawan	Aksi
	Nana	nana@sumsum@gmail.com	081145208987	Waiters	Detail
	Susanti	ewa@gmail.com	08663205304	Waiters	Detail
	Jagat Nibut	amrenkane@gmail.com	082536227612	Cooker	Detail
	Suci	suci22@gmail.com	08462310709	Admin	Detail
	Fahri	fahri090@gmail.com	08124774034	Waiters	Detail

Gambar 18 Tampilan Halaman Data Karyawan (Admin)

H. Tampilan Halaman Absensi Karyawan

Halaman ini adalah sub menu dari menu Karyawan. Pada halaman ini admin dapat menginput absensi karyawan pada saat bekerja. Halaman absensi ini akan berpengaruh pada Gaji Karyawan.



Nama Karyawan	Status Absensi	Tanggal Absensi	Aksi
Nana	Absen	06-Oct-2024	Detail
Jagat Nibut	Absen	06-Oct-2024	Detail
Suci	Absen	06-Oct-2024	Detail

Gambar 19 Tampilan Halaman Absensi Karyawan (Admin)

I. Tampilan Halaman Gaji Karyawan

Pada halaman ini akan ditampilkan lampiran data karyawan beserta gaji yang tertera dan admin dapat mencetak masing-masing slip gaji karyawan untuk mengambil gaji bagi karyawan yang ada.

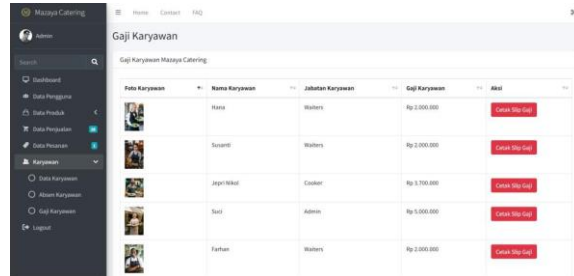
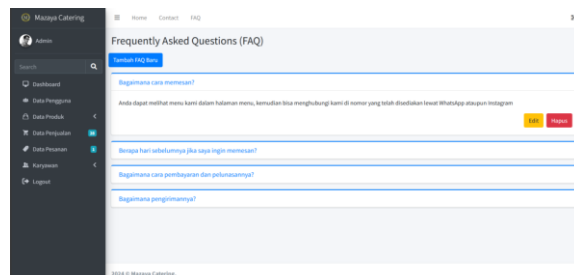


Foto Karyawan	Nama Karyawan	Jabatan Karyawan	Gaji Karyawan	Aksi
	Nana	Waiters	Rp 3.000.000	Cetak Slip Gaji
	Susanti	Waiters	Rp 3.000.000	Cetak Slip Gaji
	Jagat Nibut	Cooker	Rp 3.700.000	Cetak Slip Gaji
	Suci	Admin	Rp 5.000.000	Cetak Slip Gaji
	Fahri	Waiters	Rp 3.000.000	Cetak Slip Gaji

Gambar 20 Tampilan Halaman Gaji Karyawan (Admin)

J. Tampilan Halaman FAQ

Pada tampilan ini admin dapat menambahkan, mengedit, dan menghapus data FAQ yang ada dan yang akan ditampilkan pada halaman utama customer.



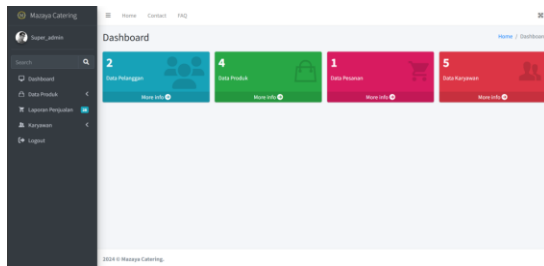
Daftar FAQ Baru	Aksi
Bagaimana cara memesan?	Detail
Anda dapat melihat menu kami dalam halaman menu, kemudian klik menghubungi kami di nomor yang telah disediakan lewat WhatsApp ataupun Instagram	Detail
Bagaimana cara pembayaran jika saya ingin memesan?	Detail
Bagaimana cara pembayaran dan pengiriman?	Detail
Bagaimana pengiriman?	Detail

Gambar 21 Tampilan Halaman FAQ

Implementasi Halaman Super Admin

A. Tampilan Halaman Super Admin

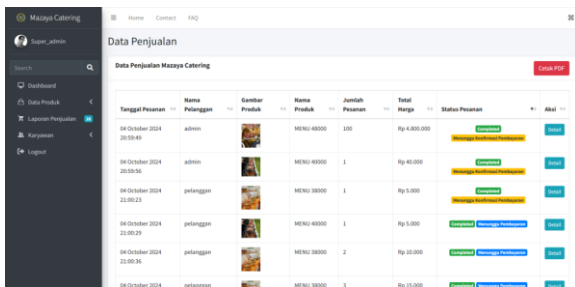
Tampilan ini merupakan halaman pertama yang akan ditampilkan saat owner berhasil login dengan akun Super Admin.



Gambar 22 Tampilan Halaman Dashboard Super Admin

B. Tampilan Halaman Laporan Penjualan

Halaman ini hampir sama dengan data penjualan yang ada pada akun admin. Yang akan ditampilkan adalah seluruh kegiatan antara admin dan customer yang dapat digunakan oleh owner untuk memantau perkembangan penjualan.



Tanggal Pesanan	Nama Pelanggan	Gambar Produk	Nama Produk	Jumlah Pesanan	Total Harga	Status Pesanan
04 Oktober 2024 20:58:43	admin		MENGO 40000	100	Rp 4.000.000	Pesanan Diterima
04 Oktober 2024 20:58:56	admin		MENGO 40000	1	Rp 40.000	Pesanan Diterima
04 Oktober 2024 21:00:23	pelanggan		MENGO 30000	1	Rp 3.000	Pesanan Diterima
04 Oktober 2024 21:00:29	pelanggan		MENGO 40000	1	Rp 4.000	Pesanan Diterima
04 Oktober 2024 21:00:36	pelanggan		MENGO 30000	2	Rp 60.000	Pesanan Diterima
04 Oktober 2024	pelanggan		MENGO 30000	3	Rp 90.000	Pesanan Diterima

Gambar 23 Tampilan Halaman Laporan Penjualan

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen Catering menggunakan CRM (Customer Relationship Management) pada Mazaya Catering adalah sebagai berikut :

1. Sistem aplikasi dibangun dengan menggunakan Framework Laravel dan bahasa pemrograman PHP. Terdapat tiga pengguna dalam sistem ini yaitu Admin, Super Admin dan Customer. Setiap pengguna memiliki hak akses yang berbeda. Sistem ini diuji dengan blackbox testing yang menunjukkan bahwa sistem sudah selesai.
2. Dengan dibangun Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) berbasis website ini dapat membantu calon pengguna dalam mendapatkan informasi terkait paket menu catering yang dibutuhkan, mempermudah dalam melakukan pemesanan, mempermudah dalam melakukan konfirmasi pembayaran, dan mempermudah pihak

Mazaya Catering dalam mengelola data dan membuat laporan transaksi.

REFERENSI

- [1] A. Nasution, "Strategi Pemasaran Bisnis Kuliner Menggunakan Influencer Melalui Media Sosial Instagram," *J. Bisnis Corp.*, vol. 6, no. 1, pp. 11–18, 2021, doi: 10.46576/jbc.v6i1.1484.
- [2] F. A. Setiono, G. R. Fernandes, and I. Budiarmo, "Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Catering Pada Buna Homemade Berbasis Java," *Semnas Ristek (Seminar Nas. Ris. dan Inov. Teknol.)*, vol. 6, no. 1, pp. 593–598, 2022, doi: 10.30998/semnasristek.v6i1.5777.
- [3] S. Rahayu, L. Yasyfa, and O. Yulistiani, "Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Pemesanan Catering dengan Object Oriented Modeling," *J. Sensi*, vol. 9, no. 2, pp. 226–236, 2023, doi: 10.33050/sensi.v9i2.2915.
- [4] E. D. Afriyanti, L. Ariyani, and L. P. W. Adnyani, "Perancangan Sistem Informasi Penyewaan dan Pembayaran Alat Katering pada Vvia Wedding," *J. Ris. dan Apl. Mhs. Inform.*, vol. 3, no. 01, pp. 165–171, 2022, doi: 10.30998/jrami.v3i01.1905.
- [5] T. Ramadhan, W. Usino, G. Triyono, and A. Ariesta, "Peningkatan Pelayanan Pelanggan Menggunakan Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web Pada Cafe Tongkrongan Tikum," *SENAFI (Prosiding Semin. Nas. Mhs. Fak. Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 1430–1438, 2023, [Online]. Available: <http://senafit.budiluhur.ac.id/index.php/senafit/article/view/894>
- [6] J. P. DWINANDA and Y. Utama, "Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sistem Informasi Catering Kirom Dengan Metode Framework of Dynamic," 2021.
- [7] K. J. Baso, R. Sengkey, and Y. D. Y. Rindengan, "Perancangan Aplikasi Catering Berbasis Mobile," *J. Tek. Elektro dan Komput.*, vol. 9, no. 2, pp. 81–90, 2020.
- [8] D. Wahyuni and D. Surono Wibowo, "Sistem Informasi Pemesanan Katering Berbasis Website Studi Kasus Kabupaten Tegal (Level Akses: Admin Dan Super Admin)," no. 09, 2019.
- [9] M. Pratiwi, U. I. Arsyah, R. L. G. Rahma, A. A. Rahma, and F. Aldi, "Toko Nil Maizar Sport Apparel," *J. BIT*, vol. 16, no. 2, pp. 7–12, 2019, [Online]. Available: <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/bit>
- [10] T. Azra, R. Umri, and A. M. Harahap, "Sistem Informasi Pemesanan Nita Wedding Organizer Dengan Penerapan Customer Relationship Management Berbasis Web," vol. 4307, no. May, pp. 573–580, 2024.
- [11] S. Monalisa, "Rancang Bangun Sistem Informasi Catering Berbasis Customer Relationship

- Management Pada Ria Catering,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 145, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.7511.
- [12] M. Lenawati, “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Universitas PGRI Madiun),” *Pros. Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 2, no. 1, pp. 245–248, 2019.
- [13] A. E. Suwandi, M. P. Mutohar, and A. E. Suijianto, “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan,” *J. Manajemen, Pendidikan, dan Pemikir. Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 13–26, 2023, [Online]. Available: <https://journal.as-salafiyah.id/index.php/jmpi>
- [14] S. B. Karo, R. A. Putri, F. H. Sibarani, U. Islam, and N. Sumatera, “Metode Crm Berbasis Web Pada Mari Foto Studio,” vol. 4307, no. May, pp. 536–545, 2024.
- [15] B. Chapter, *Metoden*. 2023. doi: 10.2307/jj.608190.4.
- [16] D. Handayani and M. Salam, “Aplikasi Sistem Informasi Simpan Pinjam Koperasi Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall,” *Media Online*, vol. 3, no. 5, pp. 425–434, 2023, [Online]. Available: <https://djournals.com/klik>