

## ABSTRAK

Kantin (dari Bahasa Belanda: kantine) adalah sebuah ruangan atau tempat yang dapat digunakan pengunjung untuk makan. Kantin hampir selalu ada di setiap universitas di Indonesia. Pesan, bayar, duduk adalah prinsip para pengguna fasilitas kantin. Pada saat ini kantin menjadi suatu fasilitas yang wajib ada pada suatu universitas, keberadaannya sangat dibutuhkan sebagai tempat untuk membeli makanan atau minuman. Masalah yang muncul pada sistem pelayanan kantin adalah kesulitan dalam melayani pemesanan terlebih disaat jam istirahat, dengan jumlah yang tidak seimbang antara konsumen dan penjual yang ada di kantin ini menyebabkan beberapa masalah. Banyak konsumen yang membatalkan pesanan karena proses pelayanan yang lama, belum lagi dengan ruang yang terbatas, tidak jarang konsumen yang telah mendapatkan pesannya namun tidak mendapatkan meja. melihat masalah tersebut diperlukannya sebuah solusi untuk menjaga loyalitas konsumen terhadap kantin.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan merancang Sistem Informasi Kantin UNPAS Bandung dengan menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)* sebagai konsep untuk menganalisis dan mengidentifikasi konsumen, metodologi *Structured System Analysis and Design Methods (SSADM)*, konsep *Work System Framework*.

Hasil dari penelitian ini adalah rancangan Sistem Informasi Kantin studi kasus Fakultas Teknik UNPAS dengan menerapkan konsep CRM. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan solusi dalam meningkatkan pelayanan kantin sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

**Kata Kunci** : Sistem Informasi Kantin, CRM, Metodologi SSADM, *Work System Framework*

## ABSTRACT

Canteen (from the Dutch Language: kantine) is a room or area can be used by consumers to eat. Canteen is almost always there in every university in Indonesia. order, pay, sit is the principle users of canteen facilities, at this time the canteen into a facility that is required at a university, presence is needed as a place to buy food or drinks. Problems that arise in the canteen service system is the difficulty in servicing advance reservations when recess, with a disproportionate number between consumers and sellers in the canteen this causing some problems. Many consumers are canceling orders for long service processes, not to mention the limited space, it is not uncommon consumers who have received the order but did not get a table. See the problem needed a solution to maintain customer loyalty to the canteen.

This research is conducted to analyze and design of Information Systems Canteen Faculty of Engineering UNPAS Bandung using Customer Relationship Management (CRM) as a concept to analyze and identify the consumer, methodology Structured Systems Analysis and Design Method (SSADM) and the concept of Work System Framework.

The results of this research is the design of Information Systems Canteen Faculty of Engineering UNPAS Bandung by applying the concept of CRM. The benefits of this research is to provide solutions to improve the canteen services to meet the needs of consumers.

**Keywords :** Information System Canteen, CRM, Methodology SSADM, Work System FrameWork