

ABSTRAK

Telkom University merupakan sebuah kampus di kawasan Kabupaten Bandung dengan jumlah mahasiswa yang bertambah tiap tahunnya. Pertambahan mahasiswa *Telkom University*, memberikan dampak terhadap pesatnya pertumbuhan Usaha Kecil Menengah (UKM) di bidang kuliner di kawasan *Telkom University*. Berbagai macam bentuk layanan diberikan oleh tiap UKM kuliner kepada mahasiswa untuk mempermudah proses pemesanan. Salah satu bentuk layanan yang ada adalah jasa antar makanan yang dipesan via SMS. Akan tetapi, layanan ini, ternyata menimbulkan permasalahan tersendiri. Diantaranya adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan, kesulitan dalam mendapatkan kontak UKM dan ketiadaan pulsa untuk SMS.

Melihat kondisi ini, perlu ada terobosan baru terkait sistem pesan antar yang dapat mengakomodasi pembeli. Sebuah aplikasi integrasi kuliner “CULS” dengan pemesanan menggunakan *QR Code* akan dibangun pada tugas akhir ini. *QR Code* ini nanti akan *discan* menggunakan *smartphone* sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan. Aplikasi ini dibangun dengan dengan metode *RUP (Rational Unified Process)* CULS memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang dan mulai menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* yang akan mendekatkan hubungan antara penjual dan pembeli. CULS juga dapat mekayani pemesanan melalui *web*, sehingga memberikan banyak pilihan bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan.

Hasil dari penelitian tugas akhir ini adalah aplikasi CULS modul pemesanan dengan *QR Code*. Aplikasi ini diuji dengan pengujian *blackbox* kepada pelanggan secara langsung. Dari hasil pengujian dan *feedback* pelanggan menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat mempermudah dan mengakomodasi pelanggan dalam melakukan pemesanan.

Kata Kunci : CRM, *mobile*, *web*, pemesanan, *QR Code*, UKM