

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB
UNTUK PENINGKATAN LAYANAN OMAH KOPI 78**



**Alivia Rahma Fatekhasari
NIM.2310501027**

**PROGRAM STUDI D-III SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB
UNTUK PENINGKATAN LAYANAN OMAH KOPI 78**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Komputer

**Alivia Rahma Fatekhasari
NIM.2310501027**

**PROGRAM STUDI D-III SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya kutip dengan benar.

Nama : Alivia Rahma Fatekhasari
NIM : 2310501027
Tanggal : 6 Juli 2026

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 6 Juli 2026

Yang menyatakan,



Alivia Rahma Fatekhasari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alivia Rahma Fatekhasari
NIM : 2310501027
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : D3 Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN OMAH KOPI 78

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 6 Juli 2026

Yang menyatakan,



Alivia Rahma Fatekhasari

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS
WEB UNTUK PENINGKATAN LAYANAN OMAH KOPI 78

Nama : Alivia Rahma Fatekhasari
NIM : 2310501027

Disetujui oleh:

Penguji 1:
Nur Hafifah Matondang, S.Kom., MM., MTI



Penguji 2:
Bobby Suryo Prakoso S.T., M.Kom



Pembimbing 1:
Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.



Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:
Andhika Octa Indarso, M.MSI
NIP. 198408282018031001

Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM
NIP. 197605082003121002



Tanggal Ujian Tugas Akhir:
6 Juli 2026

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB UNTUK PENINGKATAN LAYANAN OMAH KOPI 78

ABSTRAK

Omah Kopi 78 merupakan kafe dengan konsep tempat yang nyaman dan ramah keluarga. Layanan pemesanan dan pengelolaan pelanggan di Omah Kopi 78 belum berjalan optimal karena proses pemesanan, pembayaran, pengelolaan data pelanggan, riwayat transaksi, promo, dan ulasan pelanggan masih terpisah serta belum terintegrasi dalam satu sistem berbasis web. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sistem informasi berbasis web untuk *Customer Relationship Management (CRM)* yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan pelanggan secara terstruktur dan efisien. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*, meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur, sedangkan analisis masalah menggunakan metode *PIECES*. Perancangan sistem digambarkan menggunakan UML, meliputi *use case diagram*, *Activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*. Hasil penelitian berupa sistem informasi CRM berbasis web dengan fitur pemesanan menu, keranjang, *checkout*, pembayaran, promo, riwayat pesanan dan ulasan pelanggan. Sistem ini dapat meningkatkan kinerja pada Omah Kopi 78.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM)*, Metode *Waterfall*, Pelayanan pelanggan, Sistem Berbasis Web

DESIGN OF A WEB-BASED CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) INFORMATION SYSTEM TO IMPROVE SERVICES AT OMAH KOPI 78

ABSTRACT

Omah Kopi 78 is a café that offers a comfortable and family-friendly atmosphere. However, the ordering and customer management services at Omah Kopi 78 have not been operating optimally because the processes of ordering, payment, customer data management, transaction history, promotions, and customer reviews are still separated and have not been integrated into a web-based system. This study aims to design and develop a web-based Customer Relationship Management (CRM) information system that integrates all customer service processes in a structured and efficient manner. The system development method used is the *Waterfall* model, which consists of requirements analysis, system design, implementation, testing, and maintenance. Data collection is conducted through observation, interviews, and literature studies, while problem analysis is carried out using the *PIECES* method. The system design is modeled using Unified Modeling Language (UML), including use case diagrams, Activity diagrams, sequence diagrams, and class diagrams. The result of this study is a web-based CRM information system equipped with features such as menu ordering, shopping cart, checkout, payment processing, promotions, order history, and customer reviews. This system improves the performance of service management at Omah Kopi 78.

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM)*, Customer Service, Waterfall Method, Web-Based System.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunia, rahmat, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis Web pada Omah Kopi 78” secara tepat waktu dan baik. Tugas Akhir ini sebagai salah satu persyaratan yang diperlukan untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh Gelar Ahli Madya Komputer pada Program Diploma Tiga (D3) Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak telah memberikan bantuan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang sangat penting selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Andhika Octa Indarso, M.MSI selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Program Diploma Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Kraugusteliana, S.Kom., M.Kom., MM. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta bantuan moral maupun materiel selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Marsha Anjani dan Widya Suci selaku pihak Omah Kopi 78 yang telah memberikan kesempatan, informasi, serta data yang dibutuhkan sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik.
7. Sahabat terdekat penulis yaitu inez, cinta, ashila, dewi, ghefira, rofia, dan suci yang selalu memberikan dukungan, bantuan, semangat, meyakinkan penulis untuk melangkah lebih baik serta menemani penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Seseorang yang selalu ada memberikan perhatian, motivasi, dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

9. Seluruh teman-teman Program Studi D3 Sistem Informasi angkatan 2023 yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan.

10. Serta seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki tugas akhir ini karena mereka menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan dan isi. Penulis berharap tugas akhir ini membantu dan mengajarkan.

Jakarta, 6 Juli 2026



Alivia Rahma Fatekhasari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.1.1 Pengertian Sistem	5
2.1.2 Pengertian Informasi	6
2.1.3 Pengertian Sistem Informasi	6
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.2.2 Pengertian Customer Relationship Management (CRM).....	6
2.2.3 Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.2.4 Fase <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
2.2.5 Jenis <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
2.3 Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).....	11
2.4 Rekayasa Perangkat Lunak	13
2.5 Metode PIECES	16
2.7 HTML (<i>Hypertext Mark Up Language</i>).....	17
2.8 CSS (<i>Cascading Style Sheets</i>).....	18
2.9 PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>).....	18
2.10 JavaScript	18
2.11 MYSQL.....	19

2.12	Pemodelan Sistem	19
2.12.1	<i>Flowmap</i>	19
2.12.2	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	20
2.12.3	<i>Use case Diagram</i>	20
2.12.4	<i>Activity Diagram</i>	20
2.12.5	<i>Sequence Diagram</i>	21
2.12.6	<i>Class Diagram</i>	21
2.12	Pengujian Perangkat lunak	21
2.12.2	<i>Whitebox Testing</i>	22
2.13	Penelitian Terdahulu	23
BAB III.....		26
METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Tahapan Penelitian	26
3.2	Uraian Penelitian	27
3.2.1	Pengumpulan Data	27
3.2.2	Analisis Kebutuhan	28
3.2.3	Desain Sistem.....	29
3.2.6	Evaluasi dan Pemeliharaan Program	30
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.4	Alat dan Bahan Penelitian	31
3.4.1	Perangkat Keras.....	31
3.4.2	Perangkat Lunak.....	31
3.4	Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV		33
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Profil Perusahaan.....	33
4.1.1	Struktur Organisasi.....	33
4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi	34
4.2	Analisis Sistem Berjalan	35
4.2.1	Prosedur Sistem Berjalan	35
4.2.2	<i>Flowmap</i> Sistem Berjalan	37
4.2.3	Deskripsi <i>flowmap</i> Sistem Berjalan	38
4.2.4	Analisis Kebutuhan dengan Metode PIECES.....	40

4.3	Rancangan Sistem Usulan	41
4.3.1	Analisis Kebutuhan Sistem Usulan	41
4.3.2	Identifikasi Aktor Sistem Usulan	41
4.3.3	<i>Usecase</i> Diagram Usulan	43
4.3.4	Deskripsi Skenario <i>use case</i> Diagram Usulan.....	44
4.3.5	<i>Activity</i> Diagram Sistem Usulan	56
4.3.6	<i>Sequence</i> Diagram	80
4.3.7	<i>Class</i> Diagram	105
4.3.8	Rancangan <i>Database</i>	106
4.3.9	Rancangan UI (<i>User Interface</i>).....	111
4.4	Pengkodean Sistem	126
4.5	<i>Testing</i>	126
BAB V		132
PENUTUP.....		132
5.1	Kesimpulan.....	132
5.2	Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA		134
LAMPIRAN.....		138
RIWAYAT HIDUP.....		146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Metode <i>Waterfall</i>	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2 flowmap Proses Berjalan.....	38
Gambar 4.3 Use case Diagram Usulan.....	44
Gambar 4.4 <i>Activity Diagram Register/SignUp</i>	57
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram Login</i>	58
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram</i> Melihat Halaman Utama	59
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram</i> Mengelola akun/profil.....	60
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram</i> Melihat Menu	61
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Keranjang	62
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram</i> Melihat Promo.....	63
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram</i> Menggunakan Voucher	64
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram</i> Pembayaran Transfer	65
Gambar 4.13 <i>Activity Diagram</i> Pembayaran di kasir	66
Gambar 4.14 <i>Activity Diagram</i> Riwayat Pesanan	67
Gambar 4.15 <i>Activity Diagram</i> Bundling	68
Gambar 4.16 <i>Activity Diagram</i> ulasan.....	69
Gambar 4.17 <i>Activity Diagram</i> mengelola produk.....	70
Gambar 4.18 <i>Activity Diagram</i> mengelola Pesanan	71
Gambar 4.19 <i>Activity Diagram</i> mengelola Promo	72
Gambar 4.20 <i>Activity Diagram</i> mengelola akun	73
Gambar 4.21 <i>Activity Diagram</i> mengelola Kategori	74
Gambar 4.22 <i>Activity Diagram</i> mengelola ulasan	75
Gambar 4.23 <i>Activity Diagram</i> mengelola Data <i>Customer</i>	76
Gambar 4.24 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Stok	77
Gambar 4.25 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Stok	78
Gambar 4.26 <i>Activity Diagram</i> Ekspor Data.....	79
Gambar 4.27 <i>Activity Diagram Logout</i>	80
Gambar 4.28 <i>Sequence Diagram Register/SignUp</i>	81
Gambar 4.29 <i>Sequence Diagram Login</i>	82
Gambar 4.30 <i>Sequence Diagram</i> Kelola akun	83

Gambar 4.31 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Halaman Tentang	84
Gambar 4.32 <i>Sequence Diagram</i> Melihat menu	85
Gambar 4.33 <i>Sequence Diagram</i> Menambahkan Produk ke Keranjang	86
Gambar 4.34 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Keranjang	87
Gambar 4.35 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Promo	88
Gambar 4.36 <i>Sequence Diagram</i> Menggunakan Voucher	89
Gambar 4.37 <i>Sequence Diagram Bundling</i>	90
Gambar 4.38 <i>Sequence Diagram Checkout</i>	91
Gambar 4.39 <i>Sequence Diagram</i> Transfer	92
Gambar 4.40 <i>Sequence Diagram</i> Pembayaran di Kasir	93
Gambar 4.41 <i>Sequence Diagram</i> Riwayat Pesanan	94
Gambar 4.42 <i>Sequence Diagram</i> Memberikan Ulasan	95
Gambar 4.43 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Produk	96
Gambar 4.44 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Kategori	97
Gambar 4.45 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Promo	98
Gambar 4.46 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Pesanan	99
Gambar 4.47 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola <i>Review</i>	100
Gambar 4.48 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>Customer</i>	101
Gambar 4.49 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Stok	102
Gambar 4.50 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Profil Staff	103
Gambar 4.51 <i>Sequence Diagram</i> Ekspor Data	104
Gambar 4.52 <i>Sequence Diagram Logout</i>	105
Gambar 4.53 <i>Class Diagram</i> Sistem Usulan	106
Gambar 4.54 Halaman Registrasi	112
Gambar 4.55 Halaman <i>Login</i>	112
Gambar 4.56 Halaman Utama	113
Gambar 4.57 Halaman Mengelola Profil	113
Gambar 4.58 Halaman Menu Produk	114
Gambar 4.59 Halaman Keranjang Belanja	114
Gambar 4.60 Halaman Pemesanan/ <i>Checkout</i>	115
Gambar 4.61 Halaman Melihat Promo	115
Gambar 4.62 Halaman Menggunakan <i>Voucher</i>	116
Gambar 4.63 Halaman Menambahkan <i>Bundling</i>	117
Gambar 4.64 Halaman Pembayaran Transfer	117

Gambar 4.65 Halaman Pembayaran di kasir	118
Gambar 4.66 Halaman Pesanan Saya	118
Gambar 4.67 Halaman Berikan Ulasan	119
Gambar 4.68 Halaman Manajemen Produk	120
Gambar 4.69 Manajemen Pesanan	121
Gambar 4.70 Halaman Kelola Promo / <i>Voucher</i>	121
Gambar 4.71 Profil Admin	122
Gambar 4.72 Halaman Manajemen Kategori	122
Gambar 4.73 Manajemen <i>Review</i>	123
Gambar 4.74 Manajemen Pelanggan	123
Gambar 4.75 Halaman Mengelola Stok	124
Gambar 4.76 Halaman Mengelola Akun Staff	124
Gambar 4.77 Halaman Dashboard Admin	125
Gambar 4.78 Halaman <i>Logout</i>	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan metode pengembangan perangkat lunak	13
Tabel 2.2 Perbandingan <i>White Box Testing</i> , <i>Black Box Testing</i>	22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	32
Tabel 4.1 Analisis Kebutuhan Menggunakan Metode <i>PIECES</i>	40
Tabel 4.2 Identifikasi Aktor Sistem Usulan	42
Tabel 4.3 Skenario <i>Register / Sign Up</i>	44
Tabel 4.4 Skenario <i>Login</i>	45
Tabel 4.5 Skenario Mengelola akun Pelanggan	46
Tabel 4.6 Skenario Melihat Halaman Utama	46
Tabel 4.7 Skenario melihat menu	46
Tabel 4.8 Skenario Mengelola Keranjang Pesanan	47
Tabel 4.9 Skenario Melihat Promo	47
Tabel 4.10 Skenario Menggunakan <i>Voucher</i> Diskon	47
Tabel 4.11 Skenario Melakukan Pembayaran transfer.....	48
Tabel 4.12 Skenario Pembayaran di Kasir	48
Tabel 4.13 Skenario Riwayat Pesanan	49
Tabel 4.14 Skenario Memasukkan Bundling ke Keranjang	49
Tabel 4.15 Skenario Memberikan Ulasan	50
Tabel 4.16 Skenario Mengelola Produk	50
Tabel 4.17 Skenario Mengelola Pesanan	51
Tabel 4.18 Skenario Mengelola Promo	51
Tabel 4.19 Skenario Mengelola Akun Admin	51
Tabel 4.20 Skenario Mengelola Kategori	53
Tabel 4.21 Skenario Mengelola Ulasan	53

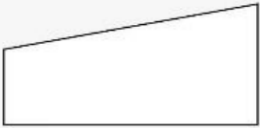
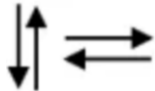
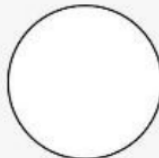
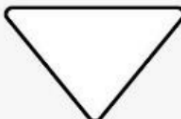
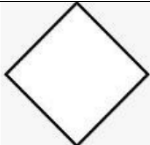
Tabel 4.22 Skenario Mengelola Data <i>Customer</i>	53
Tabel 4.23 Mengelola Stok	54
Tabel 4.24 Skenario Mengelola Profil Staff.....	55
Tabel 4.25 Skenario Ekspor Data.....	55
Tabel 4.26 Skenario <i>Logout</i>	56
Tabel 4.27 Tabel <i>Users</i>	106
Tabel 4.28 Tabel <i>Categeories</i>	107
Tabel 4.29 Tabel <i>Products</i>	107
Tabel 4.30 Tabel <i>Cart</i>	108
Tabel 4.31 Tabel <i>Orders</i>	108
Tabel 4.32 Tabel <i>Order_items</i>	109
Tabel 4.33 Tabel <i>Promos</i>	110
Tabel 4.34 Tabel <i>Review</i>	110
Tabel 4.35 Pengujian <i>Blackbox Testing</i>	127

DAFTAR LAMPIRAN

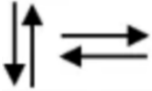
Lampiran 1. Surat Riset.....	138
Lampiran 2. Surat Penerimaan Riset.....	139
Lampiran 3. Dokumentasi Buku Menu	140
Lampiran 4. Dokumentasi Tempat.....	141
Lampiran 5. Dokumentasi Bersama Admin/Kasir dan Pelanggan OmahKopi 78	142
Lampiran 6. Wawancara Kebutuhan Sistem (Admin dan Pelanggan).....	143
Lampiran 7. Wawancara Kebutuhan Fitur Sistem (Admin dan Pelanggan)	144
Lampiran 8. Wawancara Pengujian Sistem (Admin dan Pelanggan)	145
Lampiran 9. Hasil Pengecekan Turnitin.....	146

DAFTAR SIMBOL

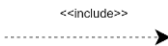
1. Flowmap

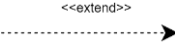
Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Document</i>	Menunjukkan dokumen input atau output.
	<i>Manual Operation</i>	Menunjukkan aktivitas yang dilakukan secara manual.
	<i>Process</i>	Menunjukkan proses atau kegiatan dalam sistem.
	<i>Keyboard Input</i>	Menunjukkan proses input data melalui keyboard.
	<i>Hard Disk / Data Storage</i>	Menunjukkan tempat penyimpanan data.
	<i>Flowline</i>	Menunjukkan arah alur proses atau data.
	<i>Connector</i>	Menghubungkan alur pada bagian atau halaman berbeda.
	<i>Archive</i>	Menunjukkan penyimpanan dokumen atau data.
	<i>Decision</i>	Menunjukkan pilihan atau percabangan proses.

2. Flowchart Diagram

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Terminator</i>	Digunakan untuk menunjukkan awal dan akhir dari suatu proses.
	<i>process</i>	Menunjukkan aktivitas atau tahapan yang dilakukan dalam sistem.
	<i>Input/Output</i>	Menunjukkan data yang masuk atau hasil keluaran dari suatu proses.
	<i>Decision</i>	Menunjukkan kondisi yang menghasilkan pilihan, seperti Ya atau Tidak.
	<i>Flowline</i>	Menunjukkan arah serta urutan perpindahan antarproses.
	<i>System Boundary</i>	Menunjukkan batas kelompok tahapan yang termasuk dalam metode Waterfall.

3. Use Case Diagram

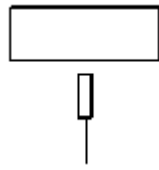
Simbol	Nama	Keterangan
	Aktor	Pihak yang berinteraksi dengan sistem, seperti pengguna, admin, dan pelanggan.
	<i>Use Case</i>	Proses atau layanan yang disediakan oleh sistem.
	<i>Association</i>	Hubungan komunikasi antara pelaku dan use case.
	Generalisasi	Hubungan pewarisan dari hal yang lebih spesifik ke hal yang lebih umum.
	<i>Include</i>	Dalam prosesnya, use case utama selalu menghubungkan use case lain.

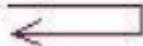
	<i>Extend</i>	Use case tambahan digunakan hanya dalam situasi tertentu.
---	---------------	---

4. Activity Diagram

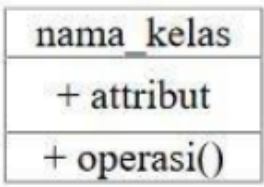
Simbol	Nama	Keterangan
	Status awal	Menunjukkan titik awal proses dalam Activity diagram.
	Aktivitas	Proses atau tindakan yang dilakukan oleh sistem.
	Percabangan / <i>Decision</i>	Titik percabangan dalam kondisi tertentu.
	Penggabungan/ <i>Join</i>	Menggabungkan beberapa alur proses menjadi satu alur kembali.
	Status akhir	Menunjukkan berakhirnya proses atau aktivitas dalam sistem.

5. Sequence Diagram

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Lifeline</i>	Garis vertikal yang terputus-putus yang menunjukkan keberadaan objek selama proses.
	<i>General</i>	Entitas yang terlibat dalam interaksi.

	<i>Activation</i>	Menunjukkan waktu yang dibutuhkan untuk objek menjalankan suatu operasi.
	<i>Message</i>	Pesan atau komunikasi yang dikirim antar objek
	<i>Message to Self</i>	Pesan yang dikirim objek kepada dirinya sendiri
	<i>Message Return</i>	Pesan balasan atau hasil dari proses yang telah dilakukan

6. Class Diagram

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Class</i>	Menampilkan objek dengan atribut dan metode.
	<i>Association</i>	Hubungan antara dua atau lebih kelas yang sama.
	<i>Directed Association</i>	Suatu hubungan antara kelas dan definisi kelas lainnya
	Generalisasi	Hubungan pewarisan antara kelas khusus dan kelas umum.
	<i>Dependency</i>	Tanda bahwa kelas menggunakan atau bergantung pada kelas lain.
	<i>Aggregation</i>	Hubungan <i>whole-part</i> (keseluruhan-bagian), di mana bagian masih dapat berdiri sendiri meskipun tidak terhubung dengan keseluruhan.