



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT No. 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Rancangan Sistem Pemantauan Kinerja Pegawai Untuk Bagian
***Customer Review* Pada Restoran X**

Skripsi

Oleh
Brigitta Natalie Sumpena
2016320145

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT No. 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Rancangan Sistem Pemantauan Kinerja Pegawai Untuk Bagian
***Customer Review* Pada Restoran X**

Skripsi

Oleh

Brigitta Natalie Sumpena

2016320145

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Brigitta Natalie Sumpena
Nomor Pokok : 2016320145
Judul : Rancangan Sistem Pemantauan Kinerja Pegawai Untuk Bagian
Customer Review Pada Restoran X

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 20 Desember 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Francisca Mulyono, Dra., M.Si. :

Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si :

Anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. :

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brigitta Natalie Sumpena
NPM : 2016320145
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Sistem Pemantauan Kinerja Pegawai Untuk
Bagian *Customer Review* Pada Restoran X

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 9 Desember 2019



Brigitta Natalie Sumpena

ABSTRAK

Nama : Brigitta Natalie Sumpena
NPM : 2016320145
Judul : Rancangan Sistem Pemantauan Kinerja Pegawai Untuk
Bagian *Customer Review* Pada Restoran X

Restoran X merupakan salah satu restoran “senior” yang mulai berdiri di Kota Bandung. Dalam mengoperasikan usahanya, restoran yang terkenal sebagai pakar dalam membuat berbagai macam menu olahan tahu ini memiliki *customer* yang aktif dalam dunia *online*. Dengan dukungan teknologi yang semakin berkembang ini, *customer* memiliki budaya baru dalam menuangkan pengalaman dan memutuskan pilihan untuk memilih restoran. Kegiatan yang dikenal dengan *customer review* ini memiliki salah satu tujuan untuk meningkatkan *customer relationship* di samping meningkatkan performa restoran. Restoran X dalam hal ini masih memiliki kesempatan untuk meningkatkan dan mempererat *customer relationship* dengan menggunakan sistem pemantauan kinerja pegawai yang tepat.

Penelitian kualitatif yang dilakukan untuk Restoran X ini memakai jenis penelitian deskriptif analisis yang didukung dengan metode penelitian studi kasus. Data-data yang diperlukan untuk penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dengan konsultan bisnis dari restoran, mengumpulkan berbagai data, serta memeriksa data-data tersebut. Dari data-data yang diperoleh, analisis yang dilakukan menggunakan Kerangka MIT 90’s, Kerangka IMRA, serta *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk mendukung penelitian ini.

Adanya dua bagian yang melakukan tugas dalam mengerjakan *customer review* dan memantau pengerjaan tersebut akan meningkatkan *customer relationship* yang dimiliki oleh Restoran X. *Customer* dari Restoran X akan merasa lebih senang dan dianggap dalam aktivitas ini. Untuk itu, dua bagian tersebut yang adalah *Customer Review Representative* dan *Customer Review Controller* memerlukan kemampuan dan keterampilan khusus dalam menunjang pekerjaannya. *Customer Review Representative* yang akan menanggapi semua *customer review* nantinya akan menghasilkan laporan. Sedangkan, *Customer Review Controller* akan memantau setiap aktivitas yang dilakukan oleh bagian *Customer Review Representative* untuk dijadikan dasar dalam mengambil keputusan *training* yang diperlukan oleh pegawai. Kedua bagian tersebut tentunya akan berguna untuk menunjang sistem pemantauan kinerja pegawai demi meningkatkan *customer relationship*.

Kata kunci: *Customer review*, *customer relationship*, sistem pemantauan kinerja

ABSTRACT

Name : Brigitta Natalie Sumpena
NPM : 2016320145
Title : *Employee Performance Monitoring System Design for
Customer Reviews Division at Restaurants X*

Restaurant X is one of the "senior" restaurants that began to stand in the city of Bandung. In running its business, the restaurant which is famous as an expert in making various kinds of "uniquely tofu" menus have active customers in the online world. With this increasing technological support, customers have a new culture in their experience and decisions in choosing a restaurant. This activity, known as customer reviews, has one of the goals to improve customer relations while improving restaurant performance. In this case, this Restaurant X still has the opportunity to improve and strengthen customer relations by using an appropriate employee performance improvement system.

The qualitative research conducted for Restaurant X uses a descriptive analysis type of research supported by the case study research method. The data needed for this research uses interview data collection techniques with business consultants from restaurants, collecting various data, and collecting these data. From the data obtained, the analysis was conducted using the MIT 90's Framework, IMRA Framework, and the Business Process Model and Notation (BPMN) to support this research.

The existence of two parts that do the task of doing customer reviews and improving this work will improve the customer relationships that are owned by Restaurant X. Customers of Restaurant X will receive more and consider in this activity. For this reason, the two parts are the Customer Review Representative and the Customer Review Controller require special abilities and expertise to support their work. A Customer Review Representative who will approve all customer reviews that will produce a report. Meanwhile, the Customer Review Controller will carry out every activity carried out by the Customer Review Section to take the basis of making training decisions required by employees. Both parts will be useful to support the support system to improve customer relations.

Keywords: customer reviews, customer relations, performance monitoring systems

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat, dan anugerah-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancangan Sistem Pemantauan Kinerja Pegawai Untuk Bagian *Customer Review* Pada Restoran X”. Penelitian pada skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Strata-1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Selama proses penelitian skripsi, penulis telah mendapatkan banyak doa, bimbingan, dukungan dan pembelajaran dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Bapa Tuhan Yesus Kristus yang selalu melindungi, memberkati, menyertai, dan membimbing penulis selama proses pembuatan skripsi hingga selesai ini;
2. Kedua orang tua yang selalu mendukung penulis dalam doa, semangat, dan kasih sayang;
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, ilmu, dan kesabarannya dalam mengarahkan serta membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini;

4. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil. yang telah memberikan wawasan dalam mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini;
5. Ibu Angela Caroline, S.AB., MM. yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini;
6. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
7. Ibu Dr. Maria Widyarini, SE., MT. selaku ketua jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis;
8. Ibu Dr. M. Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis;
9. Seluruh tenaga pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang bermanfaat selama proses perkuliahan;
10. Seluruh tenaga kerja tata usaha dan pekarya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu penulis, baik dalam hal akademis maupun non-akademis untuk kegiatan kemahasiswaan;
11. PT. Jamiko Karya Kreasi selaku konsultan perusahaan dari Restoran X.
12. Shania Setiadi dan Devia Sontai yang selalu mendukung, mengerti, dan memberikan semangat dalam semua kegiatan dan kesibukan yang dilakukan penulis terutama dalam menyelesaikan skripsi ini;
13. Vivian, Deya, Albert, dan Nata sebagai teman bimbingan skripsi bersama yang selalu memberikan motivasi dan saran dalam mengerjakan skripsi;

14. Violentisca Hermanto dan Verra Tania yang selalu berbagi keluh kesah dan memberikan banyak dukungan bagi penulis;
15. Angelica Fiona, Jesslyn Kalonica, dan Verra Tania yang berjuang bersama untuk melewati berbagai rintangan yang ada;
16. Ci Cinthya Wang yang selalu memberikan semangat dan kegiatan berfaedah untuk mengisi waktu penulis;
17. Grup Twenty-an (Verra, Violent, Jesslyn, Fiona, Kenny, Vivian, Deya, Ebelin, Nadya, Syerley, Michael, Albert, Henry, Jerry, Jeremy, Melvin, Valerio, Darren, dan Ricky) yang telah mengisi keseharian penulis dari kegiatan akademis hingga non-akademis, dari obrolan yang berfaedah hingga julid, dari pagi hingga malam, dan dari mengeluarkan uang hingga mengumpulkan uang;
18. Vio, Nadya, dan Ebel yang selalu memberikan informasi untuk keperluan penulis mengenai apa pun;
19. Henry, Albert, Jerry, Vincent, Jeremy, dan Emi yang selalu memperbolehkan penulis untuk ikut pulang maupun pergi selama proses perkuliahan;
20. Grup Sarjana Ludo yang selalu memberikan dukungan dan kepercayaan kepada penulis dalam belajar, bekerja, maupun bermain terutama selama proses yang tak akan terlupakan;
21. Teman-teman 18 (Jay, Rio, Jason, Agatha, Emily, Sandra, Adit, Fely, Deric, Karen, Michella Bagir, dan Akew) yang siap sedia membantu dan mengisi waktu penulis;

22. Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Periode 2017/2018 dan 2018/2019 yang telah memberikan banyak pengalaman bagi penulis;
23. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang telah berbagi cerita dan pengalaman selama proses perkuliahan;
24. Badan Administrasi dan Akademik (Pa Yatno, Mba Wina, Mba Olive, Bu Lucy, Mas Andi, Mas Edi, dll) yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman berharga bagi kehidupan penulis;
25. Grup Aphrodite (Devia, Shania, Kenny, Jenni, Sharon, Ika, Livia, dan Pamela) yang selalu memberikan motivasi kepada penulis;
26. Seluruh pihak yang telah membantu penulis selama proses studi hingga penyelesaian skripsi, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih memiliki banyak kekurangan mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun penulis untuk dapat lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Bandung, 7 Desember 2019

Penulis,

Brigitta Natalie Sumpena

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
BAB 2	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kuliner.....	5
2.2. Restoran.....	5
2.2.1. Jenis-Jenis Restoran	6
2.3. Sistem Informasi.....	9
2.3.1. Dimensi Sistem Informasi.....	10

2.3.2.	Jenis Sistem Informasi	13
2.4.	<i>Management Training</i>	15
2.5.	<i>Human Resource Analytics</i>	17
2.6.	Kerangka MIT 90's	20
2.7.	Kerangka IMRA	21
2.8.	<i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	22
BAB 3	25
METODE PENELITIAN	25
3.1.	Jenis Penelitian	25
3.2.	Metode Penelitian	25
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.	Validitas Data	27
3.5.	Uji Reliabilitas	28
3.6.	Operasionalisasi Variabel	29
3.7.	Teknik Analisis Data	30
3.7.1.	Kerangka MIT 90's	31
3.7.2.	Kerangka IMRA	32
3.7.3.	<i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	32
BAB 4	34
SUBYEK PENELITIAN	34

4.1. Profil Perusahaan.....	34
4.2. Konsep Perusahaan.....	34
4.3. Struktur Organisasi.....	36
BAB 5	37
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	37
5.1. <i>External Socioeconomic Environment</i>	38
5.2. <i>External Technology Environment</i>	40
5.3. <i>Motivation</i>	43
5.4. <i>Idea</i>	44
5.5. <i>Strategy</i>	45
5.6. <i>Individual and Roles</i>	46
5.7. <i>Structure</i>	49
5.8. <i>Management Process</i>	51
5.9. <i>Technology</i>	54
5.10. Sistem Pemantauan Kinerja Restoran X.....	56
BAB 6	58
KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
6.1. Kesimpulan.....	58
6.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkatan Komposisi Struktur Organisasi.....	11
Gambar 2.2 MIT 90's.....	21
Gambar 2.3 <i>Simple Sequence Diagram</i>	23
Gambar 2.4 <i>Simple Collaboration Diagram</i>	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran X.....	36
Gambar 5.1 Analisis MIT 90's.....	37
Gambar 5.2 Contoh Customer Review.....	39
Gambar 5.3 Contoh Customer Review.....	40
Gambar 5.4 Contoh Pemanfaatan <i>Customer Review</i> Pada <i>Google Maps</i>	42
Gambar 5.5 Contoh Pemanfaatan <i>Customer Review</i> Pada <i>Google Maps</i>	42
Gambar 5.6 <i>Management Process</i>	52
Gambar 5.7 Visualisasi Laporan.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>HR Analytics</i> Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	29

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini, kuliner di Indonesia sedang menjadi sorotan masyarakat baik domestik maupun mancanegara (Liputan 6, 2019). Keberagaman makanan dan minuman yang hadir di berbagai kota Indonesia menjadi salah satu faktor masyarakat menyukai kuliner. Tak heran pada sepanjang tahun 2018 peran industri kuliner menjadi penopang utama pada Produk Domestik Bruto (PDB) nasional yang menyumbang 41,69 persen (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2019). Dari data tersebut sangat wajar bahwa kuliner menjadi peluang dalam membuka usaha seperti restoran, rumah makan, bahkan café.

Restoran merupakan salah satu tempat favorit yang dipilih banyak orang dari sekadar makan hingga kuliner. Berbagai macam restoran berlomba-lomba untuk memberikan makanan dan pelayanan terbaik sehingga memiliki citra yang indah di mata masyarakat. Terlebih dengan adanya perkembangan teknologi saat ini restoran banyak memanfaatkan *social media* dan *review platform* untuk menunjukkan citra restoran kepada *customer*.

Social media digunakan restoran untuk memberikan informasi dan menjalankan *marketing* untuk mendorong citra dan penjualan pada restoran. Selain itu, restoran juga berupaya dalam membangun interaksi dengan *customer* sebagai bentuk dari *customer relationship*. Interaksi yang dilakukan oleh customer dengan restoran juga dapat menggunakan *review platform*. Interaksi yang terjadi pada

review platform bukan saja dengan pihak restoran tetapi interaksi dapat terjadi antar *customer*. *Customer* dapat berdiskusi, menceritakan kesan, dan memberikan saran terhadap restoran tersebut. Dalam hal ini, *review platform* juga menunjukkan citra restoran berdasarkan hasil penilaian langsung dari *customer*. Bentuk *marketing* yang secara tidak langsung diberikan oleh *customer* ini tentu akan lebih terpercaya.

Restoran X yang hadir dengan konsep “warung” merupakan restoran yang mementingkan rasa juga pelayanan. Dalam menjalankan usahanya, Restoran X tidak kalah dalam menggunakan teknologi. Restoran X yang sudah menjadi “senior” dibandingkan restoran lainnya memiliki berbagai *social media* dan memanfaatkan dunia *online* sebagai sarana *marketing*. Restoran X menggunakan *Web, Twitter, Facebook*, bahkan *Instagram* sebagai sarana dalam meningkatkan *customer relationship*. Restoran X pun terdaftar dalam sejumlah *review platform* seperti *Zomato, Pergi Kuliner, Trip Advisor, Traveloka*, dan *Google*.

Review yang diberikan oleh *customer* tentang Restoran X tidaklah sedikit. *Customer review* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *customer review* yang diberikan oleh seluruh pengguna yang tidak memiliki spesifikasi pada pelanggan. Pujian, keluhan, kritik, dan saran mengenai makanan, suasana, juga pelayanan banyak dilontarkan oleh *customer*. *Review* yang diberikan oleh *customer* juga dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan *customer relationship* selain berperan untuk menjadi bahan evaluasi dan motivasi serta bentuk *marketing* bagi Restoran X. Restoran X sesungguhnya dapat meningkatkan *customer relationship* dan meningkatkan penjualan jika ia selalu memberikan tanggapan terhadap *customer*

relationship. Namun, Restoran X pada cabang Cihampelas Walk yang terdapat di Bandung belum memiliki sistem untuk melakukan pemantauan seluruh kinerja yang dilakukan oleh pegawai mengenai *customer review*. Dalam penelitian ini, penulis akan mencoba membuat rancangan sistem pemantauan kinerja pegawai untuk bagian *customer review* yang terdapat pada Restoran X cabang Cihampelas Walk berdasarkan data dan informasi yang tersedia. Maka dari itu, judul penelitian ini adalah Rancangan Sistem Pemantauan Kinerja Pegawai Untuk Bagian *Customer Review* Pada Restoran X.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Restoran X pada cabang Cihampelas Walk yang telah memiliki berbagai macam *social media* dan terdaftar dalam sejumlah *review platform* menunjukkan berbagai macam hasil dari pemanfaatan teknologi tersebut. Bentuk dari pemanfaatan teknologi tidak lain dari memberikan informasi seputar restoran, promosi yang diberikan, dan berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh restoran. Semua hal tersebut tentu bertujuan untuk memiliki *customer relationship* yang kuat serta dapat meningkatkan citra dan penjualan dari restoran.

Hal tersebut sangat disayangkan bahwa Restoran X tidak menanggapi *review* yang diberikan oleh *customer*. Padahal, *customer review* dapat membantu dalam meningkatkan *customer relationship* yang dimiliki oleh Restoran X. *Customer review* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *customer review* yang diberikan oleh seluruh pengguna yang tidak memiliki spesifikasi pada pelanggan.

Adapun, Restoran X juga dapat mengetahui dengan benar selera yang dimiliki oleh customer dan performa yang dimiliki oleh Restoran X sendiri. Selain itu, Restoran X dapat menangani dan menindaklanjuti dengan benar peristiwa-peristiwa tertentu yang telah dialami oleh *customer*. Di samping itu, Restoran X tidak akan mengulangi hal yang sama jika restoran memiliki kesalahan dan kekurangan. Dari kejadian tersebut, sebenarnya Restoran X masih memiliki kesempatan untuk meningkatkan dan mempererat *customer relationship* dengan menggunakan sistem pemantauan kinerja pegawai yang secara khusus menangani *customer* pada *customer review*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, maka dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seperti apa rancangan sistem pemantauan kinerja pegawai yang tepat bagi Restoran X untuk bagian *customer review*?