

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap KOFI 299, maka dapat diambil beberapa kesimpulan hasil pembahasan. Juga untuk menanggapi hasil dari pembahasan yang dibuat oleh peneliti, ditambahkan juga beberapa saran untuk melengkapi rancangan sistem sistem pemesanan dan promosi berbasis komputer yang telah dibuat.

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dan hasil pengamatan dari sistem kerja yang sudah berjalan di Kofi 299, diperoleh kesimpulan bahwa sistem pemesanan yang dilakukan belum maksimal. Customer datang, melihat menu yang disajikan di atas papan. Setelah itu order ditulis secara manual di dalam secarik kertas. yang disebut dengan *captain order* dan baru diinput ke dalam sistem kasir saat pembayaran. *Captain order* yang dicatat oleh barista seringkali terselip dan tercampur, dikarenakan tidak ada identitas seperti nomor meja atau nama pelanggan yang memesan. Oleh karena itu, diperlukan sistem pemesanan yang lebih baik untuk memperbaiki sistem pemesanan yang lama sehingga pemesanan dapat tercatat lebih rapi.

Dikarenakan terjadi prosedur pemesanan yang kurang rapi dan belum maksimal, maka diperlukan prosedur pemesanan yang lebih baik. Oleh karena itu, maka penulis merancang sistem pemesanan yang dapat mendukung retensi

pelanggan yang diberi nama GPDreams Software. Software ini bersifat online yang dapat langsung diakses oleh pelanggan untuk melakukan pemesanan, mencatat pesanan, merekam data preferensi customer, invoice penjualan dan merekapitulasi seluruh jumlah pemesanan beserta transaksi penjualan masing-masing customer. Dan data – data output hasil GPDreams Software akan digunakan untuk melakukan promosi yang mendukung retensi pada pelanggan.

Persiapan KOFI 299 untuk menerapkan sistem ini adalah dengan menyediakan sumber daya manusia yang memiliki loyalitas tinggi dan mampu menjalin hubungan dengan pelanggan sebagai marketing. Selain itu, untuk proses sosialisasi penerapan sistem GPDreams ini KOFI 299 dapat merekrut pegawai parttime untuk membantu pelanggan mengakses GPDreams Software. KOFI 299 harus memiliki koneksi wifi yang stabil dan menyediakan jenset untuk mengantisipasi keadaan padam listrik yang dapat mengganggu operasional KOFI 299.

Rancangan sistem ini akan sangat membantu dalam proses bisnis KOFI 299 untuk jangka panjang. Untuk proses realisasinya, KOFI 299 belum menyanggupi dikarenakan kondisi keuangan yang belum memadai. Maka penulis menyarankan penerapan dilakukan secara bertahap, pertama perubahan sistem pembayaran di akhir menjadi pembayaran di awal setelah pelanggan memesan. Perubahan kedua, menambah divisi kasir yang dapat merangkap sebagai marketing. Perubahan yang ketiga, menerapkan sistem GPDreams Software untuk mengelola sistem yang dapat mencatat transaksi dan menyimpan data pelanggan untuk mendukung retensi pelanggan di KOFI 299.

## 6.2. Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan, tentu saja penelitian ini belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti menambahkan beberapa saran untuk penelitian ini. Saran-saran ini juga diharapkan dapat menjadi bahan untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

Untuk dapat meningkatkan penjualan diperlukan data penjualan dan data pelanggan, agar dapat mengetahui siapa pelanggan kita dan bagaimana cara melakukan pendekatan yang tepat. Dalam penelitian ini di sarankan untuk menggunakan *strategy cognitive school* dimana emosional pelanggan yang dimainkan dengan memberikan promo khusus perorangan.

Untuk meminimalisir resiko-resiko yang terjadi dalam kegiatan operasional seperti catatan pesanan masih dicatat secara manual, sehingga besarnya kemungkinan human error sangat besar (lupa mencatat, catatan terselip, salah memberi tagihan). Maka pencatatan yang dilakukan harus tersimpan dalam *database* yang terintegrasi. Agar dimana saat data tersebut diperlukan dapat dengan mudah diakses untuk menjadi informasi yang memiliki nilai lebih. Contohnya seperti pemanfaatan data preferensial pelanggan yang dapat dimanfaatkan menjadi bahan pertimbangan promo.

Untuk mengantisipasi perbedaan pencatatan sistem kasir dengan kas yang ada di meja kasir salah satu penyebabnya adalah proses pembayaran di lakukan diakhir, setelah pelanggan selesai menikmati kopi itu sangat beresiko pelanggan lupa membayar dan langsung pergi meninggalkan KOFI 299, sehingga menyebabkan kerugian. Maka Pemindehan proses pembayaran dilakukan setelah memesan.

## Daftar Pustaka

- Anderson, K., & Kerr, C. (2002). *Customer Relationship Management*. McGraw-Hill.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Bisnis Waralaba Coffeé Shop Indonesia*. (2016, Desember 10). Diambil kembali dari UNDERCOVER.CO.ID yourbusinessmatte: <https://www.undercover.co.id/bisnis-waralaba-coffee-shop-indonesia/>
- Chaudhuri, S. a. (2011). Dalam *An Overview of Business Intelligence Technology*.
- Chombs, R. E., & Moorhead, J. (1992). *The Competitive Inteligent Handbook*. America: Scarecrow Press.
- Creswell, J. W. (1998). . *Qualitative inquiry and research design* . London: Sage Publication.
- Damanik, E. (2014, 4). *Pengertian Customer Relationship Management (CRM)*. Dipetik September 2015, 23, dari KUMPULAN ILMU PENDIDIKAN: <http://soddis.blogspot.co.id/2014/04/pengertian-customer-relationship.html>
- DartoI.S., A. (2013, September 25). *Intelijen Bisnis (Bussiness Intelligence)*. Dipetik oktober 20, 2015, dari Kumpulan catatan kecil: <http://myjavalamp.blogspot.co.id/2013/09/intelijen-bisnis-bussiness-intelligence.html>

- Diana. (2011, November 12). *Suparto Darudiato*. Dipetik oktober 16, 2015, dari Archive for the 'Business Intelligence' Category: file:///D:/2011320123/SeMINAR/Business%20intelligent/Business%20Intelligence%20\_%20Suparto%20Darudiato.html
- Dony.ep. (2013, desember 24). *Pengenalan BPMN*. Dipetik oktober 26, 2015, dari Pojok Programmer: <http://pojokprogrammer.net/content/pengenalan-bpmn>
- Gunawan, A., Wahdan, M., & van den Herik, H. (2010). Increasing the managerial capabilities in Indonesian garment manufacturing. *Tilburg University*, 346-367.
- Heizer, J., & Render, B. (2006). Dalam *Operation Management* (D. Setyoningsih, & I. Almahdi, Penerj., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Indonesia, P. M. (t.thn.). Diambil kembali dari MOKA: <https://www.mokapos.com/>
- Indrajit, R. E. (2003, maret 5). *Rubrik tanya jawab e-business*. Dipetik oktober 14, 2015, dari eBizzasia: <http://www.ebizzasia.com/0105-2003/q&a,0105-p2.htm>
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). E-Business 2.0. Dalam *Roadmap for Success*. Massachusetts: Addison Wesley Longman Inc.,.
- Konsumsi Kopi Domestik*. (2016, Desember 10). Diambil kembali dari AEKI AICE: <http://www.aeki-aice.org/page/konsumsi-kopi-domestik/id>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information System*. Pearson.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2002). E-commerce. Dalam *Business, technology, society*. Boston: Addison Wesley.

- Levi, M., & Powel, P. (2005). *Strategies for growth in SMEs*. Burlington: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- MacRadie, R., Anketell, D. L., & Warwick, S. (1998). *Modelling for Added Value*. London: Springer Verlag.
- Malayu, D. H., & Hasibuan, S. (2004). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maleong, L. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marsum, A. (2005). *Restaurant dan Segala Permasalahannya* (IV ed.). Yogyakarta: Andi.
- Maswit. (2013, Juni 7). *Blog Maswit*. Dipetik September 29, 2015, dari POAC : Planning, Organizing, Actuating, and Controlling | Manajemen Organisasi: <http://www.maswit.com/2013/06/poac-planning-organizing-actuating-and.html>
- McMillan, S. (2001). *Research in education: A conceptual*. Ney York: Longman.
- Ningsih, D. A. (2014). *ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN*. Dipetik Oktober 20, 2015, dari Academia.edu: [https://www.academia.edu/8524389/ANALISIS\\_PENGAMBILAN\\_KEPUTUSAN](https://www.academia.edu/8524389/ANALISIS_PENGAMBILAN_KEPUTUSAN)
- O'Brien, J. (2011). Dalam *Manajemen Information Systems*. New York: McGraww Hill/Irwin.
- Oetomo, B. S. (2002). *Perencanaan & Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

- Óscar Marbán, G. M. (2009). *A Data Mining & Knowledge Discovery Process Model*. Vienna: I-Tech.
- Parvatiar, A., & Sheth, J. (2001). Customer Relationship Management: Emerging, practice, process and discipline. *Journal of Economics and Social Research*, 1-34.
- Poerwodarminto, W. d. (1999). *Marsyangm*.
- Porter, M. E. (1991). Towards A Dynamic Strategy. *Strategic Management Journal*, 95-117.
- Purnama, S. (2016, November 4). *Proses Dan Tingkatan Roasting Kopi*. Diambil kembali dari dinas Perkebunan Provinsi Jawa Barat: <http://disbun.jabarprov.go.id/index.php/artikel/detailartikel/121>
- Raharjo, S., & Gudnanto. (2011). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Rakhmanita, L. (2009). Dipetik September 22, 2015, dari <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1739/content2.pdf?sequence=2>
- Repository*. (2011). Dipetik September 23, 2015, dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30872/4/Chapter%20II.pdf>
- Robert, G. M. (2002). *Dalam Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rosalina, D. (2016, Desember 21). *Barista Pemula, Wajib Tahu Lima Hal Ini*. Diambil kembali dari money.id: <http://www.money.id/fresh/barista-pemula-wajib-tahu-lima-hal-ini-1510010.html>
- Routeterritory. (2010, Agustus 14). *Routeterritory Blog*. Dipetik September 23, 2015, dari <https://routeterritory.wordpress.com/2010/08/14/customer-relationship-management-crm/>
- Samjaya, A. (2014, oktober 13). *Sistem Informasi Manajemen dan Penunjang Keputusan*. Dipetik november 24, 2015, dari Deathneverlost: <https://deathneverlost.wordpress.com/2014/10/13/sistem-informasi-manajemen-dan-sistem-penunjang-keputusan/>
- Setioko, A. (2010). *Pengambilan Keputusan Dalam Perilaku Organisasi*. Semarang: UNNES.
- Siallangan, S. (2009). *Java* (Vol. 1). Yogyakarta: Andi.
- Sudrajad, A. (2010, Mei 16). *Konsep Dasar Pengambilan Keputusan*. Dipetik oktober 20, 2015, dari Tentang Pendidikan: <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2010/05/16/pengambilan-keputusan/>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tanio, S. (2014, July 10). *Segmentasi Pasar & Analisis Demografi*. Dipetik September 23, 2015, dari taniosutrisno: <https://taniosutrisno.wordpress.com/2014/10/07/segmentasi-pasar-analisis-demografi/>

- Tanjung, & Ma'Arif. (2003). Dalam F. E. Jakarta, *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2000). Dalam *Prinsip & Dinamika Pemasaran* (Vol. 1). Yogyakarta: J & J Learning. Diambil kembali dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/pengertian-loyalitas-konsumen.html>
- What is data mining?* (2015, may 14). Dipetik Oktober 15, 2015, dari LearnBI.com: <http://www.learnbi.com/blog/what-is-data-mining/>
- Yakub. (2002). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Yin, R. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.