



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan Sistem *Customer Relationship Management*
pada Perusahaan Go Driver Indonesia untuk
Meningkatkan Penjualan

Skripsi

Oleh

Okka

2012320015

Bandung

2017



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan Sistem *Customer Relationship Management*
pada Perusahaan Go Driver Indonesia untuk
Meningkatkan Penjualan

Skripsi

Oleh

Okka

2012320015

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phill.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Okka
Nomor Pokok : 2012320015
Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* pada
Perusahaan Go Driver Indonesia untuk Meningkatkan Penjualan

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 16 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

: 

Sekretaris

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil.

: 

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 : Okka
NPM : 2012320015
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* pada Perusahaan Go Driver Indonesia untuk Meningkatkan Penjualan

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, 3 Januari 2017



Okka

Abstrak

Nama : Okka

NPM : 2012320015

Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* pada Perusahaan Go Driver Indonesia untuk Meningkatkan Penjualan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem yang digunakan untuk meningkatkan penjualan dari perusahaan Go Driver Indonesia melalui *customer relationship management* (CRM). Perusahaan Go Driver Indonesia merupakan perusahaan penyedia supir dengan jangka waktu pendek pertama di Bandung yang berbasis *online*. Tingkat kepadatan lalu lintas yang semakin parah menyebabkan munculnya peluang usaha, sehingga meningkatkan jumlah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi dan memperketat persaingan dalam industri tersebut. Hal ini menjadi faktor pendorong bagi perusahaan untuk menggunakan sebuah sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan para pelanggannya. Sistem yang dibutuhkan perusahaan adalah sistem dimana seluruh proses bisnis perusahaan terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi. Sistem CRM adalah sistem dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik agar perusahaan memiliki keunggulan bersaing dibanding dengan perusahaan pesaingnya.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif analitis dimana pada penelitian ini, situasi-situasi yang sedang berlaku pada objek penelitian akan dipelajari terlebih dan akan diilustrasikan secara sistematis. Untuk mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini, digunakanlah kerangka berpikir *business challenge bundle* (BCB), agar dapat menggambarkan permasalahan pada penelitian ini secara sistematis. Dan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang digambarkan pada BCB tersebut, dibutuhkan informasi dan penyesuaian akan keadaan dan posisi perusahaan saat ini agar dapat menggunakan rancangan sistem dengan baik yaitu dengan menggunakan *MIT 90's framework*. Sedangkan langkah-langkah untuk proses perancangan sistem tersebut dijelaskan menggunakan metode *business process model and notation*.

Sistem CRM yang dirancang akan dapat menghasilkan informasi mengenai *customer portfolio* yang bermanfaat bagi perusahaan untuk menentukan metode pendekatan dan penawaran yang tepat kepada setiap pelanggan, waktu yang tepat untuk melakukan penawaran kepada pelanggan yang tepat, mengelompokkan pelanggan sehingga perusahaan dapat menentukan pelanggan yang perlu di prioritaskan, lalu informasi mengenai keefektifan penawaran produk yang akan bermanfaat bagi perusahaan untuk menambahkan manfaat pada produk bagi pelanggan. Selanjutnya akan menghasilkan informasi mengenai pola pembelian pelanggan, bahan *briefing* sebelum pelayanan, kesesuaian pelanggan dengan *driver*, metode interaksi yang tepat dengan pelanggan, dan informasi mengenai *driver* yang tidak melaporkan data-data secara optimal.

Kata Kunci: sistem *customer relationship management*, *customer portfolio*, mempertahankan pelanggan

Abstract

Nama : Okka

NPM : 2012320015

Judul : *Customer Relationship Management System Design on Go Driver Indonesia for The Purpose of Increasing Company Sales*

The purpose of this research is to design a system that can be used by Go Driver Indonesia to increase their company sales through the use of customer relationship management (CRM). Go Driver Indonesia is the first online based company that provides driver service in Bandung. The level of traffic density nowadays is getting worse, which made an opportunity for companies to take on that market which leads to the raise of the number of companies engaged in the field of transportation which tightens the competition in the transportation industry. This matter is becoming a major motivating factor for Go Driver Indonesia to use a system that can help the company to retain their customers, because the company cannot rely on finding new customers in the middle of that tight competition in the transportation industry. The system which the company needs is the one that integrates the whole business process that can be found on Go Driver Indonesia by utilizing technology, which is why the company needs a customer relationship management system that can help the company on delivering a better service so that the company will have a competitive advantage than their competitor.

The type of research that is used on this research is descriptive analytics research which all situations prevailing on the research object will be studied and then systematically illustrated. The business challeng bundle (BCB) method is used on this research to systematically indentify the issues that can be found on this research., and the framework which is used to solve those issues on this research is by using MIT 90's framework. Because the information and changes in that MIT 90's framework is needed to solve those issues. Therefore, to solve the issues that are illustrated in BCB, the information and adaptation on company's current situation and position is needed so that the company can optimally utilize the system design. On the other hand, the whole system designing process is systematically illustrated using the method of business process model and notation.

The CRM system designed in this research will be able to generate information regarding customer portfolio management which will be beneficial for the company to determine the suitable approach and product offering method on each customer, the possible opportunity to offer company product to the fitting customer, groups the customer so that the company can determine which customer should be prioritized, and generate the information regarding the product offering effectiveness which will be beneficial for the company to add value into their product for their customers. Next, the designed system will be able to generate the information regarding the customer purchase pattern, briefing materials before deliverin their services, the harmony between the customer and company driver, the suitable interaction method with the customer, and information regarding company drivers whom didn't optimally report datas needed by the company.

Key Words: customer relationship management system, customer portfolio, retaining customer

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya yang selalu menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian yang berjudul “Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* pada Perusahaan Go Driver Indonesia untuk Meningkatkan Penjualan”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (Sarjana) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Begitu banyak ilmu dan pengalaman yang telah diperoleh penulis selama proses penyusunan penelitian ini. Menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, dalam proses penyelesaian penelitian ini penulis mendapatkan banyak bantuan, baik dalam segi pembelajaran maupun dalam segi motivasi dan doa dari orang-orang terdekat penulis. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menyertai penulis dengan berkat-Nya yang melimpah di saat duka dan cita.
2. Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil. selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan diri untuk membantu penulis dari awal penelitian hingga selesainya penelitian ini. Terima kasih atas segala masukan dan pengertian yang telah diberikan kepada penulis.

3. Papa Thomas Linardi dan mama Jenny Dewi Ratnawati, yang selalu sabar menghadapi penulis yang seringkali mengabaikan masukan-masukannya, namun tetap selalu memberikan dukungan dan mendoakan segalanya yang terbaik bagi penulis. Terima kasih atas semua dukungan, doa, motivasi, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
4. Popoh Anisa Linardi, yang selalu mendukung penulis dan mendengarkan penulis di saat penulis sedang berada dalam keadaan sulit. Terima kasih atas semua dukungan, doa, motivasi, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
5. Novi Andriany, yang selalu menemani penulis selama penyusunan penelitian. Yang oleh karenanya penulis sangat termotivasi untuk dengan semangat menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih atas semua dukungan, doa, motivasi, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Love you so much.
6. Okilani Linardi, yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis. Serta selalu sabar menghadapi penulis yang seringkali bersikap kurang baik. Terima kasih atas semua dukungan, doa, motivasi, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
7. James Rianto Situmorang, Drs., M.M. dan Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. selaku dosen penguji sidang skripsi penulis yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis.
8. Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si. selaku dosen wali penulis.
9. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

10. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
11. Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
12. Seluruh dosen dan staf program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
13. Terima kasih kepada Ivander Flavian Irawan, S.H. selaku pemilik perusahaan Go Driver Indonesia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
14. Terima kasih kepada Riko, Jimmy, Novi, Vivi, Jojo, Ocep, Glent, Davin, Citra, Mikif, dan Kelven para anggota Gyuutake Crew yang telah menjadi sahabat seperjuangan sejak SMA hingga saat ini. Tidak ada yang dapat menggantikan kalian. Terima kasih telah hadir di dalam kehidupan penulis.
15. Terima kasih kepada Ivan, Tommy, Rudi, Heru, Mery, Agung, Lauren, Iddo, Geovanni, Dipo, dan teman-teman kos C169 lainnya yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan penulis.
16. Terima kasih kepada Axel, Kevin, Finesse, dan Djayadi selaku teman seperjuangan skripsi penulis.
17. Terima kasih kepada teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2012 yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan penulis.

18. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam penulisan penelitian masih banyak kekurangan, mengingat kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang membaca penelitian ini dapat sangat membantu penulis. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baru bagi pembaca. Akhir kata semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyelesaian penelitian ini.

Bandung, 3 Januari 2017

Penulis,

Okka

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Pertanyaan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 Kerangka Teori.....	9
2.1 Proses Bisnis.....	9
2.1 Bisnis Jasa	9
2.2 Sistem Informasi.....	12
2.2.1 Definisi.....	12
2.2.2 Manfaat	14
2.2.3 Jenis Sistem Informasi	14
2.3 Customer Relationship Management	15
2.3.1 Definisi.....	15
2.3.2 Jenis CRM.....	16
2.3.3 Manfaat	20
2.4 Customer Analysis	20
2.4.1 Definisi.....	21

2.4.2	Manfaat	22
2.5	Customer Behavior and Preferences	22
2.5.1	Definisi	22
2.5.2	Manfaat	23
2.6	MIT 90's Framework	25
2.6.1	Komponen-Komponen <i>MIT 90's Framework</i>	25
2.7	Business Process Model and Notation	27
2.7.1	Definisi	27
2.7.2	Contoh	29
2.8	Penelitian Terdahulu	30
BAB 3	Metode Penelitian	38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Peran Peneliti	39
3.3	Lokasi Penelitian	39
3.4	Jenis dan Sumber Data	39
3.4.1	Jenis Data	40
3.4.2	Sumber Data	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.1	Kode Etik	43
3.6	Analisis Data	43
3.6.1	Alat Analisis Data	45
3.7	Validitas Data	47
3.8	Operasionalisasi Variabel	49
BAB 4	Objek Penelitian	53
4.1	Profil Perusahaan	53
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan	55
BAB 5	Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
5.1	<i>Business Challenge Bundle (BCB)</i>	57
5.2	MIT 90's Framework	59
5.2.1	External Socio-economic Environment	60
5.2.2	Existing Strategy	64
5.2.3	Proposed Strategy	70
5.2.4	External Technology	77

5.3	Business Process Model and Notation	81
5.3.1	Level 1 Customer Analysis	84
5.3.2	Level 1 Marketing	95
5.3.3	Level 1 Sales Order	107
5.3.4	Service Planning.....	110
5.3.5	Level 1 Service Delivery.....	119
5.4	Tanggapan Pemilik Perusahaan.....	128
BAB 6	Kesimpulan dan Saran	134
6.1	Kesimpulan.....	134
6.2	Saran	136
DAFTAR PUSTAKA		138
LAMPIRAN.....		141

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator <i>Customer Behavior and Preferences</i>	24
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu(a)	30
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (b).....	35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	49
Tabel 4.1 <i>Job Description</i> Perusahaan Go Driver Indonesia.....	55
Tabel 5.1 Struktur Go Driver Indonesia saat ini	65
Tabel 5.2 Tabel Tanggapan Pemilik Perusahaan	128

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Go Driver Indonesia	55
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>MIT 90's Framework</i>	25
Gambar 2.2 BPMN Bisnis Jasa.....	29
Gambar 5.1 <i>Business Challenge Bundle</i>	57
Gambar 5.2 Aplikasi Mobile Cititrans	62
Gambar 5.3 Promosi-Promosi Daytrans	63
Gambar 5.4 Tampilan Aplikasi Perusahaan Go-Jek	63
Gambar 5.5 Contoh Promosi secara Online	67
Gambar 5.6 Tampilan Website dan Media Sosial Go Driver Indonesia	69
Gambar 5.7 Tampilan <i>Workflow Automation</i>	79
Gambar 5.8 Tampilan <i>Workflow Automation</i>	80
Gambar 5.9 Level 0 BPMN Go Driver Indonesia.....	81
Gambar 5.10 BPMN level 1 <i>Customer Analysis</i>	84
Gambar 5.11 Ilustrasi <i>Mapping Key Customer</i>	87
Gambar 5.12 Tampilan <i>Customer Portfolio</i>	88
Gambar 5.13 Tampilan Form <i>Input Data</i> Perusahaan Partner	88
Gambar 5.14 BPMN Level 2 <i>Customer Portfolio Management</i>	89
Gambar 5.15 BPMN level 2 <i>Contact Management</i>	92
Gambar 5.16 BPMN Level 1 <i>Marketing</i>	95
Gambar 5.17 BPMN Level 2 <i>Advertising Menggunakan Free Softwares</i>	99
Gambar 5.18 Tampilan Halaman Utama Website 1	100
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Utama Website 2	101
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Utama Website 3	101
Gambar 5.21 Tampilan Halaman Pemesanan Website 1	102
Gambar 5.22 Tampilan Halaman Pemesanan Website 2	102
Gambar 5.23 Tampilan Halaman Pemesanan Website 3	103
Gambar 5.24 BPMN Level 2 <i>Customize Product</i>	104
Gambar 5.25 Tampilan Database Perusahaan Partner	106
Gambar 5.26 Gambar BPMN Level 1 <i>Sales Order</i>	107
Gambar 5.27 Form Penjualan	109
Gambar 5.28 BPMN Level 1 <i>Service Planning</i>	110
Gambar 5.29 Form Data Karyawan	112
Gambar 5.30 Tampilan Database Karyawan	112
Gambar 5.31 BPMN Level 2 Mengatur Jadwal <i>Driver</i>	113
Gambar 5.32 BPMN Level 2 Memberikan <i>Briefing</i> kepada <i>Driver</i>	116
Gambar 5.33 BPMN Level 1 <i>Service Delivery</i>	119
Gambar 5.34 Form Laporan Driver	122

Gambar 5.35 Form Input Data Perilaku, Preferensi, dan Respon Pelanggan oleh Manager.....	122
Gambar 5.36 Form Input <i>Feedback</i> Pelanggan.....	123
Gambar 5.37 BPMN Level 2 Berinteraksidengan Pelanggan.....	124
Gambar 5.38 BPMN Level 2 Mengawasi dan Mengontrol Karyawan pada saat Melaporkan Data.....	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Riset Pasar Go Driver Indonesia November 2016	141
--	-----

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, kemacetan kerap terjadi di jalan-jalan baik pada kota Bandung maupun luar kota Bandung (Risa, 2014), dan menyebabkan para pebisnis teralu banyak kehabisan waktunya di jalan. Disitulah perusahaan Go Driver Indonesia menawarkan jasanya yaitu jasa supir harian tanpa kendaraan bagi para pebisnis yang merasa tidak dapat bekerja secara maksimal oleh karena teralu lelah dalam menghadapi kemacetan. Tidak sedikit pebisnis yang memiliki usaha di berbagai tempat baik dalam kota maupun luar kota yang mengunjungi usaha-usahanya tersebut secara berkala. Para pebisnis tersebutlah yang menjadi target pasar dari perusahaan Go Driver Indonesia. Perusahaan Go Driver Indonesia telah berdiri sejak bulan November 2015, dan didirikan oleh empat orang mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan dari Fakultas Hukum dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Oleh karena persaingan yang ketat dalam industri transportasi darat baik dalam kota maupun luar kota seperti travel dan taksi, perusahaan Go Driver Indonesia mengalami kendala dalam meningkatkan penjualannya karena perusahaan Go Driver Indonesia ini tidak dapat menjangkau masyarakat yang tidak memiliki kendaraan. Oleh sebab itu, Go Driver Indonesia tidak dapat bergantung pada pencarian pelanggan baru untuk meningkatkan penjualannya melainkan perusahaan Go Driver Indonesia harus dapat mempertahankan para pelanggannya

yang sudah ada. Ditambah lagi saat ini perusahaan-perusahaan lebih menekankan untuk mempertahankan pelanggan setelah sebelumnya perusahaan-perusahaan lebih menekankan kepentingan untuk memperoleh pelanggan karena dari segi biayapun untuk mempertahankan pelanggan lebih murah dibanding untuk mencari pelanggan baru (Wiley, 2011). Selain perusahaan terkendala dalam menaikkan penjualannya, perusahaan Go Driver Indonesia pun mengalami kesulitan untuk dapat menjaga jumlah karyawannya yang bekerja sebagai *driver* agar perputaran pekerjaan dari para *driver* perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif, terutama pada saat perusahaan menghadapi *high season*. Oleh karena jasa yang ditawarkan perusahaan sangat bergantung pada keamanan dan kenyamanan para pelanggannya baik pada saat pelayanan jasa dilakukan maupun informasi pribadi para pelanggannya, maka perusahaan tidak dapat secara mudah merekrut karyawan *driver* perusahaan.

Jasa yang ditawarkan oleh perusahaan Go Driver Indonesia ini bersifat pribadi, yaitu setiap pelanggan yang menggunakan jasa Go Driver Indonesia ini dapat memilih sendiri rute serta pelanggan pun dapat berkunjung ke tempat-tempat di luar rute yang dikehendakinya seperti tempat-tempat wisata atau tempat-tempat kuliner yang digemari pelanggan tersebut. Oleh sebab itu dirasa cocok untuk menerapkan sistem *customer relationship management* (CRM) pada perusahaan Go Driver Indonesia guna meningkatkan penjualan. Dimana *customer relationship management* adalah sebuah istilah informasi industri untuk metodologi yang membantu sebuah organisasi mengelola hubungan-hubungan pelanggan dalam sebuah cara yang terorganisir (Maklan, 2015).

Salah satu pemilik perusahaan Go Driver Indonesia ini pun telah menyetujui pengembangan sistem CRM pada perusahaannya (Ivander Flavian Irawan, 2016). Dari situlah maka disusun penelitian ini yang berjudul “Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* pada Perusahaan Go Driver Indonesia untuk Meningkatkan Penjualan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini, maka digunakanlah pemikiran *business challenge bundle* (Gunawan A. , 2010) karena dengan menggunakan *business challenge bundle* kerangka kerja untuk menganalisa sebab-akibat pada penelitian ini dapat digambarkan secara sistematis serta pembaca akan dapat lebih mudah menangkap gambaran besar permasalahan pada proses pemilihan yang menjadi topik penelitian ini yaitu “penerapan system *Customer Relationship Management* pada perusahaan Go Driver Indonesia. Sebelumnya, *business challenge bundle* dikembangkan dari *phenomena bundle* yang digunakan oleh Braun (2008) dimana dasar pemikiran tersebut berasal dari Wieringa and Heerkens (2003). Berdasarkan pemikiran Wieringa and Heerkens (2003) terdapat empat aturan (Rs) untuk memilih inti permasalahan yang sesuai: (R1) pilihlah permasalahan yang mendekati akar dari rangkaian dari sebab-sebab, akan lebih baik apabila akar dari permasalahan itu sendiri, (R2) pilihlah permasalahan yang dapat diubah, (R3) pilihlah permasalahan yang dapat benar-benar diteliti, dan (R4) pilihlah jumlah permasalahan yang wajar.

Untuk dapat membaca *business challenge bundle*, akibat atau tujuan dari penelitian ini berada pada bagian paling kanan dari *business challenge bundle* tersebut, dan di atasnya merupakan penyebab yang diambil paling dekat dengan akar permasalahan penelitian ini. Sedangkan pada bagian paling kiri dari *business challenge bundle* tersebut merupakan tampungan data atau *database* yang digunakan guna mencapai tujuan dari penelitian ini. Untuk melihat gambar silahkan lihat gambar 5.1 pada halaman 57.

Perusahaan Go Driver menginginkan adanya peningkatan penjualan pada perusahaannya. Peningkatan penjualan (P12) tersebut dapat dicapai dengan cara pembelian kembali produk (P10) oleh pelanggan dan juga dengan menggunakan kekuatan *word of mouth* (P11) yang juga berasal dari pelanggannya. Agar para pelanggannya ingin membeli ulang produk dan memasarkan produk Go Driver Indonesia melalui *word of mouth* tersebut, maka perusahaan Go Driver Indonesia harus terlebih dahulu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya (P9) , melalui standarisasi kerja dan juga memenuhi harapan dari pelanggan (P8). Untuk standarisasi kerja berhubungan dengan pembuatan SOP dan pelatihan karyawan, namun tidak dibahas secara mendalam pada penelitian ini. Sedangkan untuk memenuhi harapan pelanggan dapat dilakukan dengan cara berinteraksi dengan tepat kepada pelanggan (P6), dan membuat *customize package* yang sesuai dengan preferensi pelanggan (P7), dan kedua hal tersebut dapat dilakukan setelah perusahaan melakukan pengelompokan pelanggan berdasarkan preferensi dan perilakunya masing-masing (P5) terlebih dahulu. Sebelum Go Driver Indonesia melakukan pengelompokan para pelanggannya, Go Driver Indonesia harus mencari

dan mengetahui terlebih dahulu preferensi dan perilaku dari para pelanggannya (P4) yang dapat dilakukan melalui pengolahan data penjualan (P1), data pelanggan (P2) serta data rute (P3).

Dari *business challenge bundle* (gambar 5.1) dapat dikatakan bahwa rancangan sistem *customer relationship management* yang akan diajukan kepada perusahaan Go Driver Indonesia ini nantinya akan dapat:

1. Mengidentifikasi dan mengelompokkan para pelanggan Go Driver Indonesia.
2. Memberikan saran untuk membuat *personal and customized product* kepada perusahaan Go Driver untuk para pelanggannya.
3. Memberikan saran untuk waktu yang tepat dalam melakukan penawaran kepada pelanggan yang tepat.
4. Menyediakan data pelanggannya sebelum proses operasi Go Driver Indonesia dilakukan guna sebagai panduan untuk dapat berinteraksi dengan tepat kepada pelanggannya.

Dengan perancangan sistem CRM tersebut, maka diharapkan perusahaan Go Driver Indonesia akan dapat meningkatkan penjualannya.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan CRM yang dapat digunakan Go Driver Indonesia untuk meningkatkan penjualan?

1.4 **Pertanyaan Penelitian**

Bedasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perubahan proses bisnis Go Driver Indonesia agar dapat meningkatkan penjualan?
2. Bagaimana rancangan sistem CRM yang sesuai untuk dapat diterapkan perusahaan Go Driver Indonesia dan hasil seperti apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan penjualan?
3. Bagaimana tanggapan pemilik Go Driver terhadap rancangan sistem CRM yang diusulkan?

1.5 **Tujuan Penelitian**

Guna menjawab pertanyaan penelitian diatas, dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perubahan proses bisnis yang dibutuhkan perusahaan Go Driver Indonesia agar dapat meningkatkan penjualan.
2. Untuk mengetahui rancangan sistem CRM yang sesuai serta hasil yang dibutuhkan untuk meningkatkan penjualan Go Driver Indonesia
3. Untuk mengetahui tanggapan pemilik Go Driver Indonesia terhadap rancangan sistem CRM yang diusulkan.

1.6 **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

(a) Bagi Penulis

Penelitian ini akan memberikan pengetahuan serta pengalaman yang lebih mendalam bagi penulis mengenai pembuatan rancangan sistem untuk sebuah perusahaan di sektor penyedia jasa supir harian. Selain itu penulis juga mendapatkan kesempatan untuk meneliti bagaimana sistem yang digunakan oleh Go Driver Indonesia.

(b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini akan memberikan informasi dan saran mengenai penggunaan sistem informasi untuk mengelola hubungan dengan pelanggan. Serta menyediakan sebuah sistem bagi Go Driver untuk menjadi bahan pertimbangan untuk dapat menjaga hubungan yang baik dengan pelanggannya guna meningkatkan penjualan.

(c) Bagi Pembaca

Menjadikan penelitian ini sebagai sebuah acuan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai penerapan *customer relationship management* yang berbasis sistem informasi di dalam sebuah perusahaan.

1.7 **Sistematika Penulisan**

Bab 1: bab ini membahas mengenai latar belakang dan identifikasi permasalahan yang terdapat pada perusahaan Go Driver Indonesia, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, serta manfaat dari penelitian ini.

Bab 2: bab ini membahas mengenai kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab 3: bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini termasuk di dalamnya jenis penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, serta operasionalisasi variabel.

Bab 4: bab ini membahas mengenai objek penelitian yaitu Go Driver Indonesia.

Bab 5: bab ini membahas mengenai pemetaan masalah menggunakan *business challenge bundle* dan akan diselesaikan menggunakan *MIT 90's framework*, serta penggambaran proses secara rinci dan sistematis menggunakan *business process model and notation*.

Bab 6: bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian ini dan saran dari peneliti.