



**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*

Usulan Sistem Antar Jemput Kolektif di Lotus Laundry

Skripsi

Oleh
William Varianto
2013320087

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*

Usulan Sistem Antar Jemput Kolektif di Lotus Laundry

Skripsi
Oleh
William Varianto
2013320087

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

Bandung
2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi



Nama : William Varianto
Nomor Pokok : 2013320087
Judul : Usulan Sistem Antar Jemput di Lotus Laundry

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 19 Juli 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Marihhot Tua Effendi, Drs., M.Si

: 

Sekretaris

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

: 

Anggota

James Situmorang, Drs., M.M

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : William Varianto
Nomor Pokok : 2013320087
Judul : Usulan Sistem Antar Jemput Kolektif di Lotus Laundry

Menyetujui untuk diajukan pada
Ujian Sidang jenjang Sarjana
Bandung, 11 Juli 2017

Pembimbing,

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Dr. Margaretha Banowati Tallm, Dra., M.Si.



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : William Varianto

Nomor Pokok : 2013320087

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Usulan Sistem Antar Jemput di Lotus Laundry

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 dari 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 dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 7 Agustus 2017



METERAI
TEMPEL
36D6AEF055504223
6000
ENAM RIBU RUPIAH

William Varianto

ABSTRAK

Nama : William Varianto Tenly

NPM : 2013320087

Judul : Usulan Sistem Antar Jemput Kolektif di Lotus Laundry

Lotus Laundry berdiri sejak tahun 2013 dan berlokasi di Bandung, Jawa Barat. Lotus Laundry memberikan layanan cuci kiloan secara cepat (satu hari selesai). Untuk menjaga hubungan dengan pelanggannya, Lotus Laundry memberikan layanan antar jemput kepada pelanggan. Namun permasalahan yang terjadi adalah tidak dapat menjangkau permintaan laundry pada waktu waktu tertentu.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analitis dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan studi kepustakaan. Sedangkan untuk teknik analisa data yang digunakan untuk membantu dalam perbaikan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) adalah MIT 90's Framework, tujuannya adalah agar dapat mengetahui perubahan informasi di dalam dan luar perusahaan, sehingga dapat menentukan teknologi yang sesuai dan cocok dengan permasalahan yang ada di perusahaan. Untuk membantu dalam membuat detail rancangan sistem maka digunakan Business Process Model and Nation.

Hasil dari penelitian ini adalah perbaikan sistem CRM yang diusulkan kepada pihak Lotus Laundry untuk dapat mengolah data konsumen yang ada sehingga diharapkan perusahaan dapat memenuhi seluruh permintaan antar jemput konsumen di waktu padat. Dengan adanya perbaikan sistem CRM ini diharapkan hubungan antara pelanggan dengan Lotus Laundry menjadi lebih terjaga.

ABSTRACT

Nama : William Varianto Tenly

NPM : 2013320087

Judul : Usulan Sistem Antar Jemput Kolektif di Lotus Laundry

Lotus Laundry established since 2013 and located in Bandung, West Java. Lotus Laundry provides quick kiloan laundry service (one day completed). To maintain customer relationships, Lotus Laundry provides shuttle service to customers. But the problem is not able to reach the laundry request at a certain time.

This research use descriptive analytical research type and use data collecting technique with interview and literature study. While for data analysis techniques used to assist in the improvement of Customer Relationship Management (CRM) system is MIT 90's Framework, the goal is to be able to know the change of information inside and outside the company, so as to determine the appropriate technology and match the existing problems in the company . To assist in making the detail of system design then used Business Process Model and Nation.

The result of this research is improving the proposed CRM system to the Lotus Laundry party to be able to process the existing consumer data so it is expected that the company can fulfill all the demand between consumer pickup in solid time. With the improvement of CRM system is expected that the relationship between customers with Lotus Laundry become more awake.

KATA PENGANTAR

Segala hormat dan puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya, penulisan skripsi yang berjudul “Usulan Sistem Antar Jemput Kolektif di Lotus Laundry” dapat selesai tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat menempuh Ujian Akhir Starta-1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penulisan skripsi saya mendapat banyak bantuan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya selaku penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini, diantaranya :

Kepada papa, mama, dan adik, saya mengucapkan terima kasih karena selalu memberikan doa, semangat dan dukungan yang luar biasa besar, baik moral maupun materi dalam menyelesaikan Strata-1.

Kepada Bapak Drs. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Kepada Ibu Dr. Margareta Banowati Talim Dra., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan persetujuan dan tanda tangannya.

Kepada Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dalam meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta dengan penuh kesabaran memberikan arahan dan nasehat yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

Kepada Lotus Laundry yang telah bersedia mengizinkan perusahaanya menjadi objek penelitian penulisan skripsi ini.

Kepada seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.

Kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa, dukungan dan nasehat yang diberikan.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran akan diterima dengan senang hati, untuk menjadi bahan masukan dan pertimbangan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat untuk tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 24 Juni 2017

Penulis,
William Varianto

Daftar Isi

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 KERANGKA TEORI	8
2.1 Bisnis Jasa	8
2.1.1 Karakteristik Bisnis Jasa	8
2.1.2 Klasifikasi Bisnis Jasa	10
2.2 CRM	12
2.2.1 Pengertian CRM	12
2.2.2 Tahapan-Tahapan CRM	14
2.2.3 Proses CRM.....	15

2.2.4 Karakteristik CRM berdasarkan loyalitas	16
2.2.5 Keuntungan menerapkan CRM.....	16
2.2.6 Klasifikasi CRM.....	18
2.3 Sistem Informasi Manajemen (SIM) pengembangan sistem TAMBAHIN	19
2.3.1 Pengertian SIM.....	19
2.3.2 Tujuan Sistem Informasi Manajemen	19
2.3.3 Karakteristik Sistem	20
2.3.4 Klasifikasi Sistem Informasi Manajemen	21
2.3.5 Komponen Sistem Informasi Manajemen.....	23
2.4 Sistem CRM	23
2.5 Five Forces Model.....	24
2.6 <i>10 School Strategy Mintzberg</i>	26
2.7 Analisis SWOT	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Teknik Pengolahan Data	33
3.4.1 MIT 90's Framework	33

3.4.2 BPMN (Business Process Modeling Notation)	35
3.5 Operasionalisasi Variable	36
BAB 4 Objek Penelitian jenis jasa yang ditawarkan.....	38
4.1 Profil Perusahaan.....	38
4.2 Proses Bisnis Umum	38
4.2.1 Daftar Harga	38
4.3 Struktur Organisasi.....	39
BAB 5 PEMBAHASAN	40
5.1 Proses Bisnis Aktual Lotus Laundry	40
5.2 Proses Bisnis Usulan Lotus Laundry	41
5.3 Analisa persiapan Lotus Laundry untuk Perbaikan Sistem CRM... ..	42
5.3.1 Eksternal.....	42
5.3.2 Strategi	46
5.3.3 Individual and Roles.....	48
5.3.4 Struktur	48
5.3.5 Manajemen Proses.....	50
5.3.6 Teknologi	51
5.3.7 Eksternal Teknologi	51
5.4 Tampilan Software HOHA.....	52
5.5 Tanggapan Pimpinan.....	60

5.5.1 Analisa SWOT Sistem Usulan	60
5.5.2 Penilaian dari Pemimpin	62
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	64
Daftar Pustaka	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3-1 Keterangan symbol BPMN	35
Tabel 3-2 Tabel Operasional Variable	36
Tabel 5-1 Analisis SWOT	46
Tabel 5-2 Analisis SWOT Sistem Usulan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses CRM.....	15
gambar 3.1 MIT 90's Framework	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lotus Laundry	39
gambar 5.1 Proses Bisnis Aktual Lotus Laundry	40
gambar 5.2 Proses Bisnis Usulan Lotus Laundry	41
gambar 5.3 Tampilan login	52
Gambar 5.4 Tampilan Home	53
Gambar 5.5 Tampilan Tambah Pesanan	54
Gambar 5.6 Tampilan untuk penambahan item	55
Gambar 5.7 Tampilan tambah item detail	56
Gambar 5.8 Tampilan data konsumen.....	57
Gambar 5.9 Tampilan penambahan data konsumen detail	58
Gambar 5.10 Tampilan jadwal delivery	59

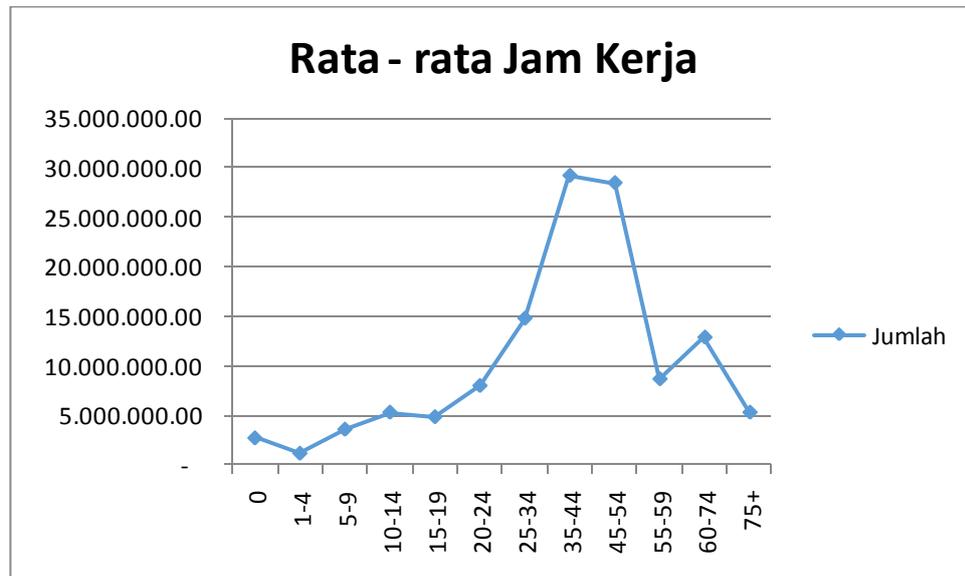
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis terdapat dua jenis produk yang ditawarkan yaitu barang dan jasa. Barang merupakan jenis produk yang berwujud, sementara jasa adalah produk yang tidak berwujud namun hasilnya dapat dirasakan langsung oleh konsumen. Hingga saat ini industri jasa di Indonesia memiliki peranan yang penting dalam perekonomian dalam negeri, seperti meningkatkan PDB dalam negeri dari yang tadinya 45% menjadi 55% dan membuka lapangan pekerjaan baru hingga 21,7 juta dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.

Adanya perubahan gaya hidup masyarakat *modern* yang ingin mudah dan praktis membuat industri jasa semakin berkembang. Tingginya kesibukkan masyarakat perkotaan pun berperan dalam perkembangan industri jasa saat ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan berkembang pesatnya bisnis GOJEK di Indonesia (FEBTIAN, 2016). Seperti yang dapat dilihat pada grafik rata – rata jam kerja masyarakat Indonesia berikut ini:



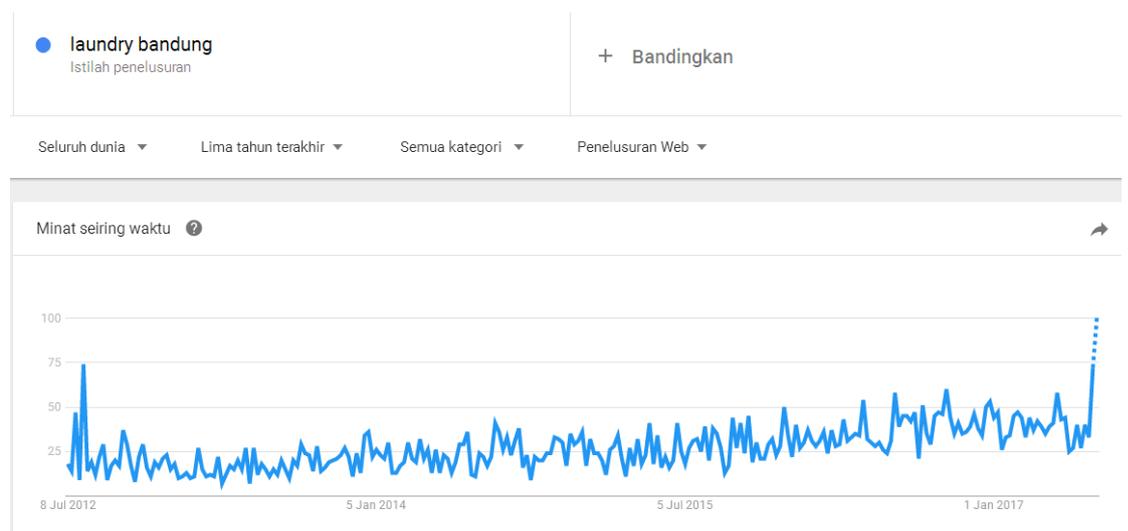
Grafik 1.1 Rata-rata Jam Kerja Masyarakat Indonesia

(Sumber: www.bps.go.id)

Dari hasil wawancara dengan pelanggan laundry, mereka tidak memiliki waktu untuk melakukan aktivitas rumah tangga sehari-hari, bahkan untuk mencuci baju saja tidak bisa. Dapat dilihat bahwa rata – rata jam kerja masyarakat Indonesia saat ini adalah sekitar 35 – 44 jam per minggu atau setara dengan 7 hingga 8 jam sehari dengan efektifitas hari kerja selama 5 hari per minggu (grafik 1.1). Oleh karena itu, hal ini dapat menjadi peluang bagi para pelaku usaha di industri jasa seperti halnya laundry.

Bisnis jasa pencucian atau yang kerap dikenal dengan sebutan laundry kini kian berkembang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, serta pertumbuhan bisnis di bidang hospitality seperti rumah sakit, hotel, termasuk fitness, dan spa. Ketua Umum Asosiasi Profesi Laundry Indonesia (APLI) Wasono Raharjo mengatakan setidaknya terdapat empat sektor laundry yang

cukup besar. Salah satunya adalah laundry komersial yang mulai menggeliat dalam 20 tahun terakhir. Ada yang berupa laundry satuan atau laundry kiloan. Jumlahnya di Jabodetabek mencapai sekitar 407 pelaku usaha. Sebagian besar pelanggan laundry kiloan ini adalah pekerja dan mahasiswa (Fahmi, 2014)



Grafik 1.2 Trend Laundry Bandung

(Sumber: Google Trend diakses tanggal 6 Juli 2017)

Dapat dilihat pada grafik 1.2. di atas bahwa trend untuk penggunaan jasa laundry di Bandung terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Grafik tersebut tentu menunjukkan bahwa peluang menjalankan bisnis laundry di Bandung memiliki kesempatan yang tinggi dengan adanya trend positif tersebut. Namun trend positif ini bukan berarti tidak memiliki tantangan bagi para pelaku bisnis laundry, hal ini menunjukkan juga persaingan yang tinggi di bisnis laundry.

Terbukanya kesempatan dan tinggi persaingan di bidang jasa laundry membuat para pelaku bisnis harus semakin meningkatkan kualitas yang dimilikinya, terutama dari sisi pelayanan dan harga yang diberikan kepada pelanggan.

Berbagai inovasi dalam bisnis laundry yang berkaitan dengan CRM pun kerap ditawarkan oleh pimpinan usaha . Mulai dari pencucian laundry konsumen per mesin cuci, kecepatan pengerjaan yang ditawarkan, maupun jasa antar jemput laundry. Sehingga timbulah persaingan perang harga di antara laundry yang satu dengan laundry yang lain. (sumber: wawancara dengan pemimpin)

Salah Satu bisnis jasa laundry di Bandung yaitu Lotus Laundry, didirikan sejak tahun 2013, pada tahun 2015 Lotus Laundry pun sudah memiliki 3 cabang di wilayah Bandung. Keberhasilan ini tidak luput dari berbagai inovasi yang dilakukan oleh perusahaan seperti pencucian laundry konsumen per mesin cuci, kecepatan pengerjaan yang ditawarkan (one day service laundry), maupun jasa antar jemput laundry. Fokus konsumen untuk Lotus Laundry ini pada pekerja dan mahasiswa, sehingga harga yang ditawarkan pun hanya 6000/kg untuk layanan one day service laundry. Hal tersebutlah yang menjadi daya saing Lotus Laundry untuk bisa bertahan dalam persaingan yang ketat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pelanggan Lotus Laundry hingga kini merasa sangat terbantu dengan adanya sistem *delivery* atau antar jemput. Namun, sistem *delivery* atau antar jemput yang dilakukan Lotus Laundry masih menghadapi permasalahan diantaranya waktu pemrosesan yang lama serta

tingginya permintaan *delivery* atau antar jemput di waktu yang bersamaan terutama di pagi dan siang hari. Hal ini dikarenakan kebanyakan pelanggan Lotus Laundry berprofesi pekerja dan mahasiswa. Hal ini masih dapat ditingkatkan lagi dengan membuat jadwal antar jemput pelanggan sesuai dengan data penjualan perusahaan. Dengan memanfaatkan data penjualan perusahaan untuk mengetahui pola kebiasaan pelanggan melakukan pencucian, hal tersebut dengan kata lain perusahaan melakukan CRM. Maka untuk mengatasi permasalahan sistem *delivery* atau antar jemput yang dilakukan saat ini adalah dengan memperbaiki sistem *customer relationship management* (CRM). Hal ini dikarenakan dengan disempurnakannya sistem CRM akan menghasilkan jalur – jalur distribusi hingga akhirnya dapat tercipta sistem *delivery* atau antar jemput yang bersifat kolektif. Untuk mendukung sistem CRM dapat berjalan dengan baik maka perusahaan harus menerapkan pula sistem informasi operasional yang terstruktur, karena dengan sistem informasi operasional ini maka perusahaan akan memperoleh data setiap pelanggan, mulai dari rutinitas dan frekuensi pencucian hingga tempat mereka bekerja. Apabila sistem CRM dapat dijalankan dengan baik maka akan memberikan nilai tambah bagi para konsumen serta meningkatkan pelayanan Lotus Laundry yang sebelumnya tidak dapat memenuhi seluruh permintaan *delivery* atau antar jemput para pelanggannya. Selain itu, sistem CRM akan memberikan efisiensi dan efektifitas bagi para pelanggan dan juga perusahaan, dengan sistem ini juga perusahaan akan dapat meningkatkan *market share* ditengah persaingan bisnis laundry saat ini.

Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas, maka penulis melakukan penelitian untuk memperbaiki *Customer Relationship Management (CRM)* yang telah dilakukan Lotus Laundry. Kelayakan dalam menerapkan sistem ini akan terlihat dari operasional variable yang telah penulis tentukan. Maka dari itu, penulis memberikan judul “Usulan Sistem Antar Jemput Kolektif di Lotus Laundry”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan diatas, masalah – masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana CRM yang telah ada saat ini di Lotus Laundry?
2. Bagaimana rancangan sistem CRM yang akan dibuat dalam perusahaan ini?
3. Bagaimana persiapan Lotus Laundry untuk menyempurnakan sistem CRM yang sudah ada?
4. Bagaimana pendapat pimpinan mengenai sistem CRM yang akan diaplikasikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, berikut ini dijabarkan hasil-hasil yang didapatkan melalui penelitian ini:

- 1) Menjelaskan CRM yang telah ada di Lotus Laundry;
- 2) Menjelaskan rancangan CRM yang diusulkan ;
- 3) Menjelaskan kesiapan Lotus Laundry untuk implementasi sistem CRM ;

- 4) Menjelaskan tanggapan pimpinan dan usulan yang diberikan terhadap rancangan sistem CRM .

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi penulis

Penelitian ini merupakan sarana bagi pendalaman pemahaman tim penulis atas teori-teori mikro ekonomi dan CRM yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan tinggi serta memperkaya wawasan tim penulis atas dinamika sektor usaha mikro kecil yang memiliki persaingan ketat pada pasar.

Bagi Perusahaan

Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan pandangan kepada sektor industri rumahan mengenai pentingnya kegiatan CRM dalam menjalin hubungan kerjasama dengan pelanggan, sekalipun merupakan bisnis yang hanya mencakup lingkup skala rumahan.

Bagi Pembaca

Manfaat penelitian ialah untuk mendapatkan pandangan dan melihat pengaruh dari kekuatan CRM yang baik bagi peningkatan keuntungan dan jumlah pelanggan bagi bisnis di sektor industri rumahan.