

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Pada bab ini akan dijelaskan bahwa rancangan sistem yang diusulkan telah didiskusikan dengan pemilik dan juga didiskusikan bersama dengan peneliti yang meneliti topik yang sama melalui FGD (*Formal Group Discussion*). Kesimpulan yang diperoleh dari tanggapan pemilik dapat menjadi masukan untuk mengembangkan sistem yang diusulkan ini.

Berdasarkan penelitian dan diskusi yang telah dilakukan mengenai rancangan sistem CRM Customer Delight Management Pada Restoran Bakmi Vera. Kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian nomor satu, cabang Restoran Bakmi Vera yang tidak dikontrol oleh owner/manager menerima banyak complain dari customer. Hal ini disebabkan karna proses bisnis Restoran Bakmi Vera saat ini sangatlah sederhana, masih memiliki banyak kekurangan, kartu member masih bisa dimanfaatkan lebih baik lagi dengan sistem CRM Customer Delight Management.

Pemilik Restoran Bakmi Vera siap untuk menerima masukan penulis, masukan penulis juga akan didiskusikan terlebih dahulu, secara sumber daya Restoran Bakmi Vera sudah siap untuk menjalankan sistem CRM Customer Delight Management yang diajukan oleh penulis dikarenakan sebelum merancang sistem tersebut penulis sudah melakukan observasi sebelumnya dan menilai sumber daya yang ada apakah bisa mendukung sistem yang akan dirancang.

Untuk mengatasi permasalahan dan mengoptimalkan sumber daya yang ada di Restoran Bakmi Vera, penulis merancang BPMN yang sesuai dengan keadaan dan masalah yang dihadapi Restoran Bakmi Vera saat ini, garis besar rancangan perubahan pada sistem kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Pengecekan member, menambah nilai guna dari kartu member menghasilkan data preferensi serta menggunakan data preferensi guna menjalin hubungan lebih dekat dengan konsumen walaupun owner/manager tidak ada ditempat.
2. Selain mempererat hubungan dengan konsumen serta menggantikan peran owner/manager kita tidak ada ditempat, menawarkan paket yg dimaksudkan jg adalah menawarkan paket promo yang sebelumnya sudah direncanakan oleh owner/pemilik
3. Pencatatan order yang terstruktur dimaksudkan untuk mengurangi kesalahan customized order juga untuk mengurangi complain dari pelanggan sehubungan order yang seharusnya tidak didahulukan atau tidak sesuai antrian.
4. Menambahkan fungsi dari kasir, dimana kasir membuat invoice melalui mesin kasir yang langsung terhubung dengan database penjualan sehingga mengurangi.

5. kemungkinan kecurangan pegawai, selain itu menambah tugas kasir untuk mengupdate data preferensi sesuai dengan pembelian terbaru. Seperti yang dijelaskan pada 5.2.5 Pembuatan Invoice
6. Dengan dihasilkannya data penjualan dan preferensi (pada nomor 4, atau selengkapnya pada 5.2.5. Pembuatan Invoice) , maka manager/pemilik dapat mengelola data tersebut untuk menentukan paket promo dan daftar menu favorit.

Respon dari pemilik cukup baik, dengan adanya sistem CRM Delight Management System yang diusulkan penulis, pemilik berencana menerima rancangan ini dan menjalankannya di salah satu cabang restoran yang sudah memiliki sumber daya memadai, adapun pemilik mempunyai beberapa harapan :

1. Mengurangi jumlah complain yang ada tanpa menghapuskan customized order.
2. Keberadaan sistem dapat menggantikan keberadaan owner/manager ketika tidak berada di lokasi.
3. Dapat memaksimalkan kartu member, sesuai yang dirancangan.
4. Mengurangi kesalahan pencatatan penjualan serta kehilangan nota.
5. Meningkatkan jumlah pelanggan dan profit.

Adapun ketakutan dari pemilik jika sistem CRM Delight Management System yang diusulkan penulis benar dijalankan, ketakutan pemilik antara lain :

1. Posisi owner/manager digantikan karna sistem ini.
2. Pemilik harus melakukan pelatihan ulang dengan adanya sistem ini.
3. Adanya biaya-biaya yang belum diantisipasi.

6.2. Saran

Berdasarkan observasi dan pengamatan pada cara kerja yang telah dilakukan di Restoran Bakmi Vera, saran yang diberikan oleh beberapa pihak dan penulis adalah:

1. Tidak menghilangkan customized order walaupun dengan banyaknya complain karena customized order merupakan salah satu *Strength* yang dimiliki oleh Restoran Bakmi Vera yang belum tentu dimiliki oleh pesaing pesaing lainnya.
2. Penggunaan sumber daya yang seharusnya dimanfaatkan secara optimal, ketersediaan sumber daya dan peralatan seperti mesin kasir dan computer namun belum digunakan dengan baik, penggunaannya hanya sesekali saja dan belum dilakukan secara maksimal. Padahal dengan menggunakan 2 alat ini saja dapat mengurangi tingkat kecurangan pegawai, mengurangi tingkat kehilangan pendapatan.
3. Paket promo yang sesuai dengan keinginan pelanggan, promo yang selama ini dijalankan didasari hanya oleh keinginan dari owner semata, sehingga dirasakan tidak ada manfaatnya di pihak lain. Paket promo terkadang hanya didasari oleh mencontoh promo yang ada di restoran lain, padahal kondisi restoran tersebut belum tentu sama dengan Restoran Bakmi Vera.