



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 Pengelolaan Hubungan Pelanggan Berbasis
Sistem Informasi di Restoran Bakmi Vera**

Skripsi

Oleh

Andreas Juan Sanjaya

2012320104

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi



Nama : Andreas Juan Sanjaya
Nomor Pokok : 2012320104
Judul : Rancangan Pengelolaan Hubungan Pelanggan Berbasis Sistem Informasi di Restoran Bakmi Vera

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 7 Juni 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Urip Santoso, Dr.,Drs., S.E.,M.M.,Ak.



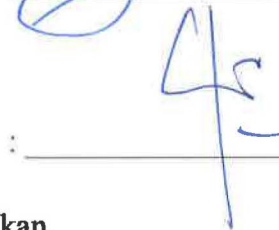
Sekretaris

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



Anggota

Maria Widyarini, S.E., M.T.



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andreas Juan Sanjaya
NPM : 2012320104
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Pengelolaan Hubungan Pelanggan Berbasis Sistem Informasi di Restoran Bakmi Vera

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 dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 25 Mei 2017




(Andreas Juan Sanjaya)

ABSTRAK

Nama : Andreas Juan Sanjaya

NPM : 2012320104

Judul : Rancangan Pengelolaan Hubungan Pelanggan Berbasis Sistem Informasi di Restoran Bakmi Vera

Restoran Bakmi Vera berdiri sejak 1998 yang diteruskan oleh anaknya Ny. Rossy pada tahun 2005. Pertumbuhan pesat bisnis kuliner di Tangerang Selatan mendorong Restoran Bakmie Vera untuk menerapkan strategi untuk memenangkan persaingan. Strategi CRM yang digunakan Restoran Bakmi Vera saat ini adalah *customized order*.

Metode penelitian yang dipakai oleh penulis adalah *case study* dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan MIT 90's Framework. Penulis menggunakan BPMN untuk menggambarkan dan mendesain proses bisnis .

Kesimpulan yang dapat diambil adalah Restoran Bakmi Vera belum menjalankan strategi CRM nya secara konsisten. Agar dapat menjalankan strategi CRM dengan baik penulis mengusulkan rancangan sistem CDMS (*Costumer Delight Management System*).

Kata Kunci: *CRM, MIT 90' framework, Bakmi Vera.*

ABSTRACT

Nama : Andreas Juan Sanjaya

NPM : 2012320104

Judul : Rancangan Pengelolaan Hubungan Pelanggan Berbasis Sistem Informasi di Restoran Bakmi Vera

Restoran Bakmi Vera established in 1998 and currently is operated by Mrs Rossy, daughter of owner, since 2005. The growth of business culinary in South Tangerang give significant impact to Bakmi Vera business as well. Therefore, Bakmi Vera sees to design and improve the CRM strategy to keep winning in the market.

The research methodology used is case study. All data collected through interviews and observations. The BPMN and MIT 90' framework employed during data analysis.

Based on BPMN, it shows that CRM strategy has not been implemented properly. Therefore, this research proposes a new process to support CRM strategy. Consequently, the Bakmi Vera must ensure that all the components required (i.e. actors, technology, organization structure) are improve.

Keywords: CRM, MIT 90' framework, Bakmi Vera.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract ENG).....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Bagan	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Rumah Makan atau Restoran.....	8
2.1.1 Definisi Rumah Makan atau Restoran	8
2.1.2 Jenis-Jenis Restoran	9
2.2 Customer Relationship Management	14
2.3 Customer Analysis.....	15
2.4 Customer Behaviour	16
2.5 Sistem Informasi.....	17
2.5.1 Sistem	17
2.5.2 Informasi	17
2.6 Teori Data	17
2.7 System Information Management	18
2.8 Teori CBIS.....	18

2.8.1 Komponen CBIS	19
2.9 CRM	19
2.10 Ten School of Strategy	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Tipe penelitian	22
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.3 Tahap Penelitian	24
3.4 Operasional Variable	26
3.4.1 SIM.....	27
3.4.2 CRM	28
3.5 Narasumber.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.1 Studi Kepustakaan.....	29
3.6.2 Interview/Wawancara.....	30
3.6.3 Observasi.....	30
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.7.1 MIT 90's Framework	33
3.7.2 Bussiness Challenges Bundle (BCB)	33
BAB IV PROFIL PERUSAHAAN	35
4.1 Sejarah	35
4.2 Produk.....	36
4.3 Pelanggan	37
4.4 Pengiklanan	38
BAB V IDENTIFIKASI MASALAH	41
5.1 Cara Kerja Restoran Bakmi Vera yang Diterapkan Saat Ini	41
5.2 Usulan Cara Kerja Restoran Bakmi Vera.....	45
5.2.1 Pengecekan Member	48
5.2.2 Menawarkan Paket	49
5.2.3 Catat Order	50
5.2.4 Membuat Order	52
5.2.5 Membuat Invoice.....	53
5.2.6 Menentukan Paket Promo dan Menu Favorit.....	55
5.3 Analisa Kesiapan Perusahaan Menggunakan Customer Delight Management System	56
5.3.1 External Social Economics.....	56
5.3.2 Strategy.....	58
5.3.3 Structure	59

5.3.4 Individual and Roles.....	59
5.3.5 Managerial Process	61
5.3.6 External Technology	64
5.3.7Technology.....	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
6.1 Kesimpulan.....	66
6.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71

Daftar Bagan

Bagan 3.1 Tahap Pengembangan Data.....	25
Bagan 3.2 MIT 90's Framework.....	31
Bagan 3.3 Bussiness Challenges Bundle.....	33
Bagan 1.1 Cara Kerja Restoran Bakmi Vera Yang Diterapkan Saat ini.....	43
Bagan 1.2 Usulan Cara Kerja Restoran Bakmi Vera	44
Bagan 5.5 Usulan Cara Kerja Restoran Bakmi Vera Collapsed Model.....	46
Bagan 5.6 Pengecekan Member.....	47
Bagan 5.7 Menawarkan Paket.....	49
Bagan 5.8 Catat Order.....	50
Bagan 5.9 Membuat Order.....	51
Bagan 5.10 Membuat Invoice	53
Bagan 5.11 Menentukan Paket Promo dan Menu Favorit	54
Bagan 5.12 Struktur Restoran	58

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Lapangan Usaha dan Tenaga Kerja Tahun 2015 – 2016.....	2
Tabel 3.1 SIM.....	29
Tabel 3.2 CRM.....	30
Tabel 3.3 BPMN	39
Tabel 5.1 Management Process Existing	61
Tabel 5.2 Management Process Proposed.....	62

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Lokasi Yang Diteliti Penulis	35
Gambar 4.2 Menu Restoran	36
Gambar 4.3 Review Pelanggan 1	38
Gambar 4.4 Review Pelanggan 2	38
Gambar 4.5 Review Pelanggan 3	39
Gambar 4.6 Review Pelanggan 4	39

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah konsumsi pangan di Tangerang Selatan, Banten, meningkatnya jumlah konsumsi pangan Tangerang Selatan banten juga diikuti dengan perkembangan bisnis kuliner yang cukup tinggi hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.2, menunjukkan seberapa banyaknya lapangan usaha bisnis kuliner di Tangerang Selatan serta perkembangannya dari tahun 2015 – 2016. Perkembangan bisnis kuliner yang cukup tunggu dapat diartikan persaingan bisnis kuliner menjadi semakin ketat.



Diagram 1.1 Perkiraan Konsumsi Kota Tangerang Selatan 2013 – 2016
Sumber : (Kordinator Statistik Kecamatan Serpong, 2016)

Tabel 1.1 Jumlah Lapangan Usaha dan Tenaga Kerja Tahun 2015 – 2016

Sektor Usaha	Tahun 2015		Tahun 2016	
	Jumlah Perusahaan	Jumlah Tenaga Kerja	Jumlah Perusahaan	Jumlah Tenaga Kerja
Pertanian, perternakan, kehutanan dan perikanan	5	83	5	83
Pertambangan	7	130	7	130
Industri	115	26.461	124	28.341
Listrik, gas dan air bersih	4	216	4	216
Bangunan / konstruksi	52	5.292	55	5.292
Hotel dan restoran	763	35.171	841	42.936
Pengangkutan dan perdagangan	29	3.955	32	4.511
Keuangan dan penyewaan jasa	540	20.632	562	21.418
Jasa kemasyarakatan sosial dan perorangan	181	11.179	183	11.234

Sumber : (Kordinator Statistik Kecamatan Serpong, 2016)

Pertumbuhan bisnis hotel dan restoran di Tangerang Selatan, Banten yang cukup pesat mewajibkan pebisnis di bidang tersebut untuk terus berinovasi agar dapat bertahan hidup. Selain inovasi produk, hal lain yang dapat dilakukan oleh pebisnis hotel dan restoran adalah menerapkan strategi CRM. CRM merupakan salah satu strategi bisnis untuk menghadapi persaingan bisnis dengan cara menjalin kolaborasi dengan setiap konsumen yang mampu menciptakan keadaan yang tidak merugikan salah satu pihak (win-win situation). CRM menambah nilai pada kehidupan sehari-hari setiap konsumen, dan sebagai imbalannya, pelanggan memberikan kesetiaan kepada anda. Sesungguhnya, proses ini merupakan hal yang berhubungan dengan setiap konsumen secara individual (Kotler, 2006, p. 19)

Restoran Bakmi Vera merupakan restoran yang berdiri sejak 2005 di Gading Serpong, Tangerang Selatan, Banten dan pada saat ini Restoran Bakmi Vera sudah memiliki 3 cabang. Restoran Bakmi Vera pada awalnya menjual aneka jenis makanan berbahan dasar mie yang kemudian berkembang menjual berbagai jenis makanan Chinese food, menu pada Restoran Bakmi Vera dapat dilihat lebih jelas di Gambar 4.2 Untuk mempertahankan pelanggannya Restoran Bakmi Vera menerapkan CRM dalam bentuk *costumized order*, dengan adanya *customized order* pelanggan dapat menyesuaikan order sesuai keinginannya. Untuk pelanggan yang sering berkunjung, pemilik mengingat pesanan favorit dan khusus dari pelanggan yang sering berkunjung tersebut sehingga dapat ditawarkan sebelum pelanggan memesan. Menurut wawancara dengan pemilik (lampiran wawancara), pemilik mengakui bahwa dengan adanya CRM Restoran Bakmi Vera dapat mempertahankan pelanggannya.

Sayangnya penerapan *customized order* tidak konsisten, hal ini dibuktikan dengan:

1. Komplain dari pelanggan mengenai *customized order* yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan.
2. Karyawan tidak dapat menawarkan pesanan favorit dan khusus ke setiap pelanggan yang melakukan pembelian berulang, karena tidak memiliki data mengenai hal tersebut.

Hal tersebut menyebabkan penurunan pada hasil penjualan. Menurut pemilik Restoran Bakmi Vera kesalahan tidak dapat dibebankan sepenuhnya kepada karyawan. Pemilik beranggapan sistem kerja yang kurang baik seperti kurang

maksimalnya penggunaan kartu pelanggan, tidak adanya sistem yang mengawasi kerja karyawan serta data transaksi yang hanya disimpan merupakan faktor penyebabnya. Solusi yang saat ini dilakukan pemilik untuk mengatasi masalah ini adalah dengan mendatangi dan mengawasi masing - masing cabang restoran secara bergantian dan mengawasi pekerjaan karyawan. Ketika pemilik Restoran Bakmi Vera berada di lokasi komplain mengenai customized order akan berkurang dan penjualan pun menjadi lebih baik. Selain itu ketika pemilik berada di lokasi, pemilik selalu menawarkan pelayanan customized order dan kartu pelanggan.

Berdasarkan wawancara dan fakta – fakta yang ada disimpulkan hal – hal yang menyebabkan penerapan CRM di Restoran Bakmi Vera pada saat ini tidak berjalan baik adalah:

1. Pencatatan pesanan berbasis kertas, sehingga rawan hilang dan sulit untuk disimpan.
2. Karyawan tidak dapat mengingat pesanan favorit dan pesanan khusus untuk pelanggan yang melakukan pembelian berulang

Oleh karena itu penulis mengajukan solusi sementara yaitu:

1. Menggantikan Pencatatan manual menjadi berbasis komputer sehingga menghasilkan data digital yang dapat diakses seluruh divisi di Bakmi Vera
2. Sistem yang dapat menyediakan data untuk digunakan karyawan dalam memantau pesanan favorit dan khusus setiap pelanggan.

Untuk memastikan solusi tersebut dapat terlaksana dengan baik, maka dibuatlah penelitian dengan judul “Rancangan Pengelolaan Hubungan Pelanggan Berbasis System Informasi di Restoran Bakmi Vera”.

1.2. Identifikasi Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat dirancang pertanyaan – pertanyaan, yang akan dijawab dan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana proses CRM yang sedang berlangsung di Restoran Bakmi Vera?
2. Bagaimana Detail cara kerja sistem CRM yang diusulkan ?
3. Bagaimana persiapan Restoran Bakmi Vera untuk menerapkan sistem CRM yang diusulkan ?
4. Bagaimana tanggapan pemilik terhadap usulan sistem CRM yang diusulkan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah disusun, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengamati, meneliti dan mempelajari proses CRM yang sudah dijalankan oleh Restoran Bakmi Vera.
2. Mengidentifikasi sumber daya yang ada pada Restoran Bakmi VERA, mengoptimisasikan dan mengoptimasi sumber daya yang ada guna meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan profit.

3. Menganalisa kesiapan perusahaan dalam menggunakan rancangan sistem CRM Customer Delight Management System.
4. Menerima masukan pemilik dalam rancangan sistem yang diusulkan sesuai dengan keadaan restoran dari sumber daya yang ada.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat bagi perusahaan, melalui penelitian ini Restoran Bakmi Vera dapat menggunakan Data Pelanggan, Data Preferensi dan Data Penjualan secara optimal untuk memmanage SDM dengan baik serta dapat mengoptimisasikan dan mengoptimasi sumber daya yang ada guna meningkatkan hubungan dengan pelanggan dengan menggunakan CRM. Pada hasil akhirnya diharapkan profit Restoran Bakmi Vera akan meningkat.

Manfaat bagi penulis dari penelitian ini, penulis akan mendapatkan wawasan yang lebih luas mengenai CRM yang tepat untuk Restoran Bakmi Vera dan dengan meningkatnya profit Bakmi Vera diharapkan akan meningkatkan kemampuan finansial keluarga penulis

Manfaat bagi penelitian Selanjutnya dari penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti lainnya yang meneliti tentang CRM khususnya CRM pada Restoran dengan proses bisnis yang kurang lebih sama.

1.5. Sistematika Penulisan

Bab 1 akan diuraikan mengenai permasalahan yang terjadi pada Bakmi Vera serta menggambarkan apa yang menjadi penyebab terjadinya masalah.

Bab 2 disebut dengan kajian literatur, akan dibahas mengenai teori yang dapat membantu menjawab pertanyaan penelitian yaitu teori proses bisnis, teori manajemen persediaan, teori sistem informasi manajemen, teori *MIT 90'framework*, *warehouse management system*, dan teori BPMN (*Business Process Model Notation*).

Bab 3 akan dijelaskan mengenai jenis penelitian yang dilakukan serta bagaimana cara peneliti mendapatkan data untuk mendukung penelitian.

Bab 4 akan dijelaskan mengenai objek penelitian. Sejarah singkat serta profil perusahaan serta struktur integrasi perusahaan.

Bab 5 akan dijelaskan mengenai analisis terhadap lingkungan eksternal perusahaan menggunakan *MIT 90' framework* yang memaksa perusahaan melakukan sejumlah perubahan terkait kondisi eksternal perusahaan. Cara kerja Restoran Bakmi Vera yang sekarang diterapkan serta cara kerja yang diusulkan akan digambarkan menggunakan BPMN (*Business Process Model Notation*).

Bab 6 akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan FGD (Formal Group Discussion) bersama manajer, penulis menerima saran yang dapat membantu memecahkan permasalahan yang terjadi pada Restoran Bakmi Vera yang sudah disetujui oleh manajer.