



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

**Meningkatkan Proses Bisnis Dengan Memanfaatkan
Teknologi Di Infinite Care, Bandung**

Skripsi

Oleh

Gary Gideon Rusli

2013320013

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

**Meningkatkan Proses Bisnis Dengan Memanfaatkan
Teknologi Di Infinite Care, Bandung**

Skripsi

Oleh
Gary Gideon Rusli
2013320013

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 : Gary Gideon Rusli
Nomor Pokok : 2013320013
Judul : Meningkatkan Proses Bisnis Dengan Memanfaatkan Teknologi di Infinite Care Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 3 Mei 2017
Dan dinyatakan **LULUS**



Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

: 

Sekretaris

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

: 

Anggota

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gary Gideon Rusli
NPM : 2013320013
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Meningkatkan Proses Bisnis dengan
Memanfaatkan Teknologi di Infinite Care,
Bandung

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 haridiketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 25 April 2017



(Gary Gideon Rusli)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, pertolongan, dan pimpinan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian akhir strata-1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan. Terdapat kendala yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini, namun doa dan dukungan dari berbagai pihak membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Hendrik Rusli dan Ibu Anawati Handoko, serta kedua kakak saya, Elisabeth Rusli dan Temmy Timotius Rusli atas doa, dukungan, kasih, dan semangat yang selalu diberikan.
2. Pemilik dan pegawai Infinite Care Bandung atas pemberian segala waktu, tenaga, dan informasi untuk penulis yang mendukung penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Pius Sugeng selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Banowati Talim selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Yoke Pribadi Kornarius selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam

membimbing, memberikan petunjuk, dan nasehat yang sangat berharga untuk penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Agus Gunawan selaku dosen seminar yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan keterangan, data, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan segala ilmu, pengetahuan, dan pengalaman.
8. Finesse Yonky Sastra Pryanta yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, doa, dan kasih dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi, yaitu Andrew, Aldri, Rivan, Evan Hartanto, Elisa, Gerry, Pyter, Evan Purba yang telah berjuang bersama dalam seminar maupun penyusunan skripsi.
10. Sahabat-sahabat penulis, yaitu Renata, Kevin, Raymond, Yenni, Sarah, Andrew, Fericko, dan Sella yang memberikan perhatian, semangat, dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.
11. Semua saudara, teman, dan pihak lain yang mendukung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungannya untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, segala kritik maupun saran akan diterima dengan senang hati, guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan di masa mendatang. Akhir kata, saya selaku penulis

mengucapkan banyak terima kasih dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 25 April 2017

Penulis,
Gary Gideon Rusli

ABSTRAK

Nama : Gary Gideon Rusli

NPM : 2013320013

Judul : Meningkatkan Proses Bisnis Dengan Memanfaatkan Teknologi Di Infinite Care Bandung

Perusahaan Infinite Care adalah perusahaan yang memproduksi perlengkapan bayi dan menjual produknya ke toko-toko grosir dan eceran yang berada di Bandung, Jakarta, dan sekitarnya. Pemilik Infinite Care merasakan kehilangan pelanggan yang sangat berdampak kepada menurunnya keuntungan yang didapat oleh Infinite Care. Permasalahan kehilangan pelanggan ini akan dianalisa dan diberikan solusi dalam penelitian ini. Untuk menjaga pelanggan maka penelitian ini menguji coba metode CRM berbasis RFM yang diterapkan pada Sistem *Super Salesman*.

Tujuan penelitian ini dapat dicapai dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis dan metode penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka mengenai teori yang akan digunakan pada penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah *MIT90s Framework* untuk menggambarkan keadaan internal dan eksternal serta kesiapan dari Infinite Care dan *Business Process Modelling Notation* untuk menggambarkan proses bisnis yang sudah ada dan usulan-usulan perbaikan proses bisnis Infinite Care.

Hasil dari penelitian ini adalah rancangan Sistem *Super Salesman* yang dapat membantu salesman melakukan tindakan yang tepat kepada tiap pelanggan Infinite Care. Sistem tersebut dibuat dengan mengumpulkan data pelanggan, data penjualan, menganalisa jenis produk yang disukai, menganalisa seberapa sering terjadi penjualan dan rata-rata nominal penjualan kepada pelanggan, dan jarak antara pembelian sebelum dengan pembelian setelahnya. Dengan adanya rancangan sistem ini diharapkan adanya hubungan jangka panjang antara Infinite Care dengan pelanggannya.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Recency, Frequency, dan Monetary*

ABSTRACT

Name : Gary Gideon Rusli

NPM : 2013320013

Title : Upgrade Business Process by Using Technology at Infinite Care, Bandung

Infinite Care is a company that make baby equipment and sell it to retailer and wholesaler which located in Bandung, Jakarta, and it's surrounding. The owner of Infinite Care experience customer lost which have a big impact to the reduce of Infinite Care income. This customer lost problem will be analyzed and have a solution to that in this research. To protect relationship with customer then this research test CRM with RFM based method that being applied to Super Salesman System.

To reach research goal then research method that being used is analyzed descriptive. Collecting technique that being used to collect important data are interview and literature review about theory that will be needed in this research. Analyzed technique that being used are MIT90s Framework being used for explained internal and external condition and also Infinite Care readiness and BPMN (Business Process Modelling and Notation) being used for ilustrate actual business process and proposed business process to fix Infinite Care actual process problem.

Result from this research is Super Salesman System that will help salesman do the right thing to every Infinite Care customer. Super Salesman System being made with collecting customer information, collecting sales report, analyzing favourite product, analyzing how frequent a sales occur and how high the average of sales nominal to customer, and the range between last sales and the next sales. Expectation from this system is long lasting relationship between customers and Infinite Care.

Keywords: Customer Relationship Management; Recency, Frequency, and Monetary;

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 KERANGKA TEORI.....	8
2.1 Manufaktur	8
2.2 Sistem Informasi	9
2.2.1 Definisi Sistem Informasi	9
2.2.2 Jenis Sistem Informasi	9
2.3 CRM.....	11
2.3.1 Tujuan CRM	11
2.3.2 Jenis CRM.....	12
2.4 RFM.....	18
2.4.1 Cara menggunakan RFM	20
2.5 CRM berbasis RFM.....	21
2.6 Sistem Informasi CRM berbasis RFM.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Lokasi Penelitian	26

3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1	Wawancara.....	27
3.4.2	Studi Pustaka	27
3.5	Operasional Variabel	28
3.6	Analisis Data	33
3.6.1	MIT 90's Framework	33
3.6.2	BPMN	36
BAB 4 OBJEK PENELITIAN		42
4.1	Profil Perusahaan	42
4.2	Proses Bisnis Umum	42
4.3	Struktur Organisasi	43
BAB 5 PEMBAHASAN.....		46
5.1	Proses Bisnis Aktual	46
5.2	Usulan Proses Bisnis dalam Menjaga Pelanggan.....	50
5.2.1	Proses Pemeriksaan Toko yang akan Dikunjungi	51
5.2.2	Proses Perhitungan Jangka Waktu Piutang yang Didapat	52
5.2.3	Proses Penagihan Piutang	54
5.2.4	Proses Menawarkan Produk.....	56
5.2.5	Proses Pembuatan Database Preferensi Pelanggan	58
5.2.6	Proses Pembuatan Database Kategori Pelanggan.....	60
5.2.7	Proses Briefing ketika Terjadi Perubahan pada Database	62
5.3	Analisa Persiapan Infinite Care dalam Menerapkan Sistem yang Baru	63
5.3.1	External socio-economic environment.....	64
5.3.2	Strategy	66
5.3.3	Individual and Roles.....	68
5.3.4	Structure	69
5.3.5	Process.....	73
5.3.6	Technology	76
5.3.7	External Technological Environment.....	77
5.4	Rancangan Software yang Diusulkan untuk Infinite Care	78
5.4.1	Halaman Login	78

5.4.2	Halaman Pengingat.....	80
5.4.3	Halaman Identitas Pelanggan	81
5.4.4	Halaman Piutang	83
5.4.5	Halaman Piutang Setelah Pembayaran.....	84
5.4.6	Halaman Jangka Waktu piutang jika membeli hari ini.....	87
5.4.7	Halaman Product List.....	89
5.4.8	Halaman Sales Order yang Diajukan	91
5.4.9	Halaman Tanda Tangan Sales Order.....	93
5.4.10	Halaman Sales Order yang Disetujui	95
5.4.11	Halaman Penutup.....	97
5.5	Tanggapan Pemilik	98
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		103
6.1	Kesimpulan.....	103
6.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN 1 WAWANCARA.....		112
LAMPIRAN 2 FOTO PRODUK.....		116
LAMPIRAN 3 FOTO OBJEK PENELITIAN		120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil wawancara kepada pelanggan.....	2
Tabel 2.1 Tabel perhitungan RFM	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Penjelasan Elemen BPMN	37
Tabel 5.1 Tabel Perhitungan Jangka Waktu Piutang	53
Tabel 5.2 Tabel Penentuan Nilai <i>Frequency</i>	61
Tabel 5.3 Tabel Penentuan Nilai <i>Monetary</i>	61
Tabel 5.4 Tabel Penentuan Kategori Pelanggan.....	61
Tabel 5.5 Tabel Penentuan Limit Piutang	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 MIT 90's Framework	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Infinite Care.....	43
Gambar 5.1 Proses Bisnis Aktual.....	46
Gambar 5.2 Proses Bisnis Usulan Keseluruhan	50
Gambar 5.3 Database Penjualan Tiap Periode	52
Gambar 5.4 Database Kategori dan Limit Piutang	53
Gambar 5.5 Proses Bisnis Usulan Menagih Piutang.....	55
Gambar 5.6 Proses Bisnis Usulan Menawarkan Produk	56
Gambar 5.7 Database Preferensi Pelanggan.....	58
Gambar 5.8 Database Pencatatan Penjualan Produk.....	59
Gambar 5.9 Analisa MIT 90's Framework.....	63
Gambar 5.10 Tampilan Halaman Login	79
Gambar 5.11 Tampilan Halaman Pengingat.....	80
Gambar 5.12 Tampilan Halaman Identitas Pelanggan.....	82
Gambar 5.13 Tampilan Halaman Piutang.....	83
Gambar 5.14 Tampilan Halaman Piutang Setela Pembayaran.....	86
Gambar 5.15 Tampilan Halaman Jangka Waktu Piutang.....	87
Gambar 5.16 Tampilan Halaman Product List.....	90
Gambar 5.17 Tampilan Halaman Sales Order yang Diajukan	91
Gambar 5.18 Tampilan Halaman Tanda Tangan Sales Order.....	93
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Sales Order yang Disetujui	95
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Penutup.....	97
Gambar 5.21 Perbaikan Tampilan Halaman Pengingat.....	101
Gambar 5.22 Perbaikan Tampilan Halaman Product List.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Foto 1 Perlak.....	116
Foto 2 Waslap.....	116
Foto 3 Slaber.....	117
Foto 4 Bantal.....	117
Foto 5 Sleeping Bag.....	118
Foto 6 Selimut.....	118
Foto 7 Topi Rajut.....	119
Foto 8 Singlet.....	119
Foto 9 Kantor Infinite Care.....	120

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki jumlah penduduk ke-4 terbanyak di dunia dengan jumlah penduduk sekitar 257,56 juta jiwa (Dunia, 2017). Sedangkan penduduk pada tahun 2014 sebesar 254,45 juta jiwa (Dunia, 2017). Dari data 2014 dan data 2015 dapat dilihat bahwa Indonesia mengalami tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 3 juta jiwa atau sekitar 1,2%. Tingkat pertumbuhan bayi tersebut menunjukkan bahwa ada sekitar 3 juta jiwa bayi yang lahir yang berarti ada 3 juta bayi yang memerlukan perlengkapan bayi, maka dari itu produksi perlengkapan bayi mempunyai peluang besar di Indonesia. Jumlah pelaku bisnis di komoditas perlengkapan bayi di Indonesia mencapai 54 perusahaan yang dominan berbentuk PT dan CV, dimana 33 diantaranya merupakan perusahaan yang berbasis di Bandung (www.kemenperin.go.id, 2017). Dari data yang menunjukkan bahwa ada cukup banyak perusahaan yang memproduksi perlengkapan bayi maka peluang perusahaan yang memproduksi perlengkapan bayi ini luas. Maka dari itu akan cukup banyak pula pertumbuhan perusahaan perlengkapan bayi yang berarti bahwa pesaing pun bertambah banyak.

Perusahaan Infinite Care merupakan perusahaan manufaktur dengan skala umkm yang memproduksi dan memasok perlengkapan bayi. Perusahaan ini didirikan

pada pertengahan tahun 2013 dan berlokasi di kota Bandung. Produk – produk perusahaan Infinite Care ini dipasarkan ke daerah Bandung, Jakarta, dan sekitarnya dengan menggunakan merk produk yang dimiliki oleh perusahaan yaitu *Dream Baby*. Pelanggan Infinite Care adalah toko-toko grosir dan eceran yang menjual perlengkapan bayi yang berlokasi di Bandung, Jakarta, dan sekitarnya.

Seiring bertambahnya persaingan produksi perlengkapan bayi menyebabkan Infinite Care sangat merasakan ancaman yang terjadi. Infinite Care sangat merasakan ancaman tersebut dikarenakan Infinite Care telah mengalami kehilangan beberapa pelanggan dan merasa belum mempunyai sistem yang tepat untuk menjaga pelanggannya. Hal tersebut adalah hal yang cukup fatal dikarenakan sulit sekali untuk menarik kembali mantan pelanggan agar menjadi pelanggan lagi. Pendapatan dari Infinite Care ini didapatkan dari penjualan ke toko-toko grosir dan eceran, maka dari itu ketika Infinite Care ini kehilangan pelanggannya tentunya pendapatan dari Infinite Care ini akan sangat berkurang dan dampaknya sangat dirasakan terutama pada jangka panjang.

Tabel 1.1 Hasil wawancara kepada pelanggan

	Lavie Baby House	Yen's Baby Shop	Ciku-ciku Baby Shop
Apakah produk masih ada atau tidak?	Masih ada	Masih ada	Masih ada

Apakah produknya bagus atau tidak?	Produknya bagus	Produknya bagus	Produknya bagus
Apakah ingin memesan lagi atau tidak?	Ingin memesan lagi	Ingin memesan lagi	Sepertinya ingin memesan lagi

Sumber : (House, 2016), (Shop Y. B., 2016) (Shop C.-C. B., 2016)

Tabel 1.1 Menunjukkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 3 pelanggan Infinite Care. Terdapat keraguan dari pemilik salah satu dari 3 toko perlengkapan bayi yang menjual produk Infinite Care yang diwawancarai tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan kehilangan pelanggan yaitu Ciku-Ciku Baby Shop yang terlihat ragu untuk memesan kembali.

Penjualan dari Infinite Care ini dominan kredit, maka dari itu jangka waktu piutang sangatlah penting dikarenakan pelanggan akan lebih senang ketika mendapat jangka waktu piutang yang lebih lama. Saat ini Infinite Care menentukan jangka waktu piutang dari tiap toko hanya satu tahun sekali dan Infinite Care tidak memberikan perlakuan khusus bagi para pelanggannya. (Care, Wawancara 5, 2016)

Perlakuan khusus perlu dilakukan kepada pelanggan Infinite Care salah satu contohnya yaitu pemberian jangka waktu piutang. Perlakuan khusus tersebut akan dilakukan menggunakan CRM. CRM adalah proses untuk memahami profil pelanggan, mengetahui kebutuhan pelanggan, orientasi pada pelanggan, dan membuat pelanggan puas dengan cara menyeleksi pelanggan (Roger, Christopher, & Michael, 2014), (V. Kumar, 2012). Untuk melakukan perlakuan khusus maka Infinite Care perlu

mengelompokkan pelanggannya terlebih dahulu, pengelompokan pelanggan tersebut dilakukan menggunakan analisa RFM. RFM adalah sebuah model berdasarkan perilaku yang digunakan untuk menganalisa perilaku dari pelanggan lalu membuat prediksi berdasarkan perilaku yang terdapat di *database* (Wei, Lin, & Wu, 2010). Oleh karena itu solusinya adalah Infinite Care melakukan pengelompokan pelanggan dan memberikan perlakuan khusus kepada tiap kelompok pelanggan atau bahkan kepada tiap pelanggan. Pengelompokan pelanggan dan memberikan perlakuan khusus kepada tiap kelompok pelanggan dan tiap pelanggannya termasuk dalam sistem *Customer Relationship Management*. Maka dari itu untuk menyelesaikan masalah kehilangan pelanggan tersebut, akan lebih mudah jika menggunakan sistem pengelompokan pelanggan berbasis komputer dalam bentuk *Customer Relationship Management* berbasis RFM. Sistem berbasis komputer ini akan dihubungkan dengan sebuah perangkat lunak yaitu sistem aplikasi *Super Salesman*.

CRM berbasis RFM adalah pengumpulan, pengelompokan, dan pengolahan data sehingga menciptakan pengetahuan untuk memahami profil pelanggan, mengetahui kebutuhan pelanggan, orientasi pada pelanggan, dan membuat pelanggan puas dengan perlakuan berbeda sesuai dengan kelompok pelanggan tersebut. Kelompok pelanggan dibentuk berdasarkan data *recency*, *frequency*, dan *monetary*. *Recency* menggambarkan jarak periode waktu dari/sejak pembelian terakhir. *Frequency* menunjukkan banyaknya pembelian dalam periode waktu yang ditetapkan. *Monetary* adalah banyaknya uang yang dikeluarkan di periode waktu yang ditetapkan. Setelah kelompok pelanggan terbentuk, maka perusahaan memperlakukan tiap

kelompok pelanggan secara berbeda dengan menggunakan bantuan sebuah perangkat lunak yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan. (V. Kumar, 2012) (Roger, Christopher, & Michael, 2014) (Wei, Lin, & Wu, 2010)

Berdasarkan latar belakang di atas maka diperlukan sistem yang dapat mengurangi kemungkinan kehilangan pelanggan, maka dari itu harus dicari tahu terlebih dahulu kekurangan sistem Infinite Care saat ini yang dapat menjadi penyebab kehilangan pelanggan. Untuk menjawab kekurangan tersebut maka sistem Super Salesman akan dirancang dan dijelaskan dengan sejelas mungkin agar pemilik Infinite Care dapat mengerti manfaat dari sistem *Super Salesman* dan juga mengetahui apa saja persiapan yang diperlukan untuk menerapkan sistem *Super Salesman* ini. Agar bisa menerapkan sistem CRM berbasis RFM harus tahu dulu proses yang saat ini berlangsung pada Infinite Care agar sistem yang diusulkan dapat disempurnakan. Diperlukan juga analisa kesiapan perusahaan serta kesesuaian dengan kebutuhan perusahaan agar sistem yang dirancang dapat sesuai, maka dari itu dilakukan penelitian dengan judul Meningkatkan Proses Bisnis Dengan Memanfaatkan Teknologi Di Infinite Care Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas saya mengidentifikasi :

1. Apa saja kekurangan proses Infinite Care saat ini yang dapat menjadi penyebab kehilangan pelanggan?

2. Bagaimana rancangan sistem Super Salesman yang merupakan perbaikan CRM Infinite Care agar kehilangan pelanggan menjadi seminimal mungkin?
3. Apa saja persiapan yang perlu dilakukan oleh Infinite Care agar dapat menerapkan sistem Super Salesman?
4. Bagaimana tanggapan dari pemilik Infinite Care mengenai sistem Super Salesman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan berikut ini dikemukakan garis besar hasil yang ingin diperoleh setelah masalah dijawab dan dipecahkan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kekurangan proses yang sedang diterapkan oleh Infinite Care yang dapat menjadi penyebab kehilangan pelanggan
2. Membuat rancangan sistem Super Salesman dalam bentuk bagan proses bisnis sebagai perbaikan CRM Infinite Care agar kehilangan pelanggan menjadi seminimal mungkin
3. Menganalisa dan menyarankan persiapan yang harus dilakukan oleh Infinite Care agar dapat menerapkan sistem Super Salesman.
4. Menyempurnakan rancangan sistem Super Salesman berdasarkan tanggapan pemilik Infinite Care.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi perusahaan

Hasil akhir penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan customer relationship management yang saat ini masih minim, dan customer relationship management Infinite Care menjadi baik dan dapat menjaga pelanggan dan memiliki hubungan jangka panjang

2. Manfaat bagi penulis

Penulis mendapatkan pengetahuan yang lebih luas mengenai CRM dan bagaimana membuat suatu sistem informasi yang dapat diterapkan pada perusahaan

3. Manfaat bagi pihak lain

Hasil akhir penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca tentang CRM berbasis RFM