



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 *Cafe Old Ben's* untuk Mempertahankan Pelanggan

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Agatha Hanna Clarissa

2014320118

Bandung

2018



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 *Cafe Old Ben's* untuk Mempertahankan Pelanggan

Skripsi

Oleh

Agatha Hanna Clarissa

2014320118

Pembimbing

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

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Agatha Hanna Clarissa
Nomor Pokok : 2014320118
Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* pada *Cafe Old Ben's* untuk Mempertahankan Pelanggan

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 17 Juli 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

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

: 

Sekretaris

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

: 

Anggota

Dr. Urip Santoso, Drs., S.E., M.M., Ak., CA

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Agatha Hanna Clarissa

NPM : 2014320118

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management*
pada *Cafe Old Ben's* untuk Mempertahankan
Pelanggan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditullis, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 28 Juni 2018



Agatha Hanna Clarissa

ABSTRAK

Nama : Agatha Hanna Clarissa
NPM : 2014320118
Judul : Rancangan sistem *Customer Relationship Management (CRM) Pada Cafe Old Ben's Untuk Mempertahankan Pelanggan*

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem yang digunakan untuk mempertahankan pelanggan pada *Cafe Old Ben's* melalui *customer relationship management (CRM)*. Kuatnya kekuatan daya tawar konsumen menjadi salah satu penyebab *Cafe Old Ben's* perlu membuat kedekatan dengan pelanggan (*customer intimacy*). Sistem CRM dibutuhkan untuk membantu pegawai dalam menciptakan interaksi yang tepat bagi pelanggan dan menawarkan preferensi yang tepat.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analitis. Untuk mengidentifikasi masalah metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *business challenge bundle* untuk menguraikan masalah dan mencari akar permasalahan. Sementara untuk menganalisis lingkungan eksternal perusahaan penelitian ini menggunakan analisis *five Porter's forces*, analisis internal perusahaan menggunakan analisis SWOT, dan menggunakan *business process model and notation (BPMN)* untuk menggambarkan proses bisnis terkait.

Hasil dari penelitian ini adalah sistem CRM yang mampu memberikan usulan preferensi menu pelanggan, menu rekomendasi *Cafe*, tampilan *decision support system (DSS)* ketika pelanggan berulang tahun, usulan preferensi tempat duduk pelanggan, dan sistem pencatatan data pelanggan.

Tanggapan dari pemilik terhadap sistem CRM yang diusulkan adalah sistem CRM sudah cukup baik, namun dalam pembuatan *membership* sebaiknya dibuat secara digital melalui nomor telepon.

Kata kunci: Sistem Customer Relationship Management, preferensi pelanggan, mempertahankan pelanggan

ABSTRACT

Name : Agatha Hanna Clarissa
NPM : 2014320118
Title : *Customer Relationship Management Design On Cafe
Old Ben's to Retain Customer*

Customer Relationship Management (CRM) system is utilized by company to retain customer. This study proposed to design a system to retain customer by using customer relationship management (CRM) on Cafe Old Ben's. Strong power of bargaining costomer is one of the factor Cafe Old Ben's needs to engage customer intimacy using a CRM system. This system is needed to create good interactions between customer and staff, and to give customer preferences properly

Research method that is used in this study is using analytical descriptive method. To identify the problems, business challenge bundle is used to describe and find the root of problems. In the meantime, to analyze external environment, this study uses Porter's five analysis, SWOT method is used to analyze the company internally and to describe business process that is related, this study uses business process model and notation (BPMN).

This research produced a CRM system that is able to identify customers' menu and seating preference, show the Cafe's menu recommendation, produce a DSS interface when a customer is having a birthday. The CRM system is also capable of recording customers' information.

The owner's responses to the CRM design is this system is good enough and applicable, but it is better to create the membership digitally by using phone number.

Key words: customer relationship management, customer preferences, retain customer

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* pada Cafe Old Ben’s untuk Mempertahankan Pelanggan”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana dalam jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Katolik Parahyangan. Dalam skripsi ini akan memaparkan tentang perancangan sistem CRM untuk Cafe Old Ben’s guna mempertahankan pelanggan.

Begitu banyak bimbingan, ilmu pengetahuan, pengalaman dan dukungan yang didapatkan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan rahmat, perlindungan dan berkat yang tidak pernah berhenti saat suka maupun duka.
2. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini maupun selama penulis melakukan studi.
3. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil selaku dosen pembimbing yang telah bersedia mencurahkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran dan perhatiannya dalam membimbing serta memberikan masukan, petunjuk, nasehat yang sangat berharga dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. yang telah bersedia

meluangkan waktu untuk memberikan bantuan, saran dan masukan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dr.Margaretha Banowati Talim,Dra.,M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis.
6. Ibu Dr.Orpha Jane, M.M selaku dosen wali.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Ko Andreas Sebastian Yonathan selaku salah satu pemilik Cafe Old Ben's yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan dengan sabar memberikan informasi, saran, dan tanggapan terhadap penulisan skripsi ini.
9. Kepada Vincentius Rio selaku kakak yang senantiasa memberikan bantuan, nasehat, dukungan dalam penulisan skripsi.
10. Kepada Hanna Theresa, Nadia Putri, Natasha Meinicya, Monica Christiany, Renata Ivana, Cindy Dewinda, Patricia Niken yang senantiasa memberikan dukungan, penghiburan, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
11. Kepada trio qwek qwek (Findlay dan Wibi) dan ko Ritchie senantiasa yang memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada Rosalina, Devin, Jessy, dan Adit teman seperjuangan yang berkenan untuk membantu dan memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman M-Crew yang senantiasa mendukung, menghibur memotivasi dalam penulisan skripsi ini.

14. Terimakasih kepada teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2014 yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan.

15. Seluruh pihak-pihak yang membantu proses pengerjaan skripsi secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tentu memiliki kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran akan diterima dengan senang hati, guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan dimasa mendatang. Akhir kata saya selaku penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca.

Bandung, 5 Juli 2018

Penulis,

Agatha Hanna Clarissa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TAMPILAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penelitian.....	7
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	9
2.1 <i>Cafe</i>	9
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.2.1 Jenis CRM	10
2.2.2 Manfaat CRM.....	11
2.3 Strategi Pemasaran.....	12

2.4	Sistem Informasi	12
2.4.1	Jenis Sistem Informasi.....	12
2.5	Preferensi	14
2.6	<i>Porter's Five Forces</i>	14
2.7	<i>Business Challenge Bundle (BCB)</i>	15
2.8	Analisis SWOT	16
2.9	<i>Business Process Modelling Notation (BPMN)</i>	16
2.10	Tujuan Strategik Bisnis pada Sistem Informasi.....	16
2.11	Mintzberg's <i>Ten Schools Strategy</i>	17
2.12	Penelitian Terdahulu	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Metode Penelitian	22
3.3	Lokasi Penelitian.....	23
3.4	Peran Peneliti	24
3.5	Sumber data	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7	Analisis Sistem.....	25
3.8	Operasionalisasi Variabel	27
BAB 4 OBJEK PENELITIAN.....		28
4.1	Profil Perusahaan	28
4.2	Visi.....	30
4.3	Struktur Organisasi	30
BAB 5 PEMBAHASAN		34
5.1	Tantangan Business (Business Challenge)	35
5.1.1	Business Challenge Bundle (BCB).....	36
5.1.2	Porter's Five Forces.....	37
5.2	Manajemen.....	44
5.2.1	Analisis SWOT	45
5.2.2	Matching SWOT.....	51
5.3	<i>Strategic Business Objectives</i>	52

5.4 Organisasi	54
5.4.1 <i>Struktur</i> Organisasi	54
5.5 Teknologi	62
5.5.1 Perangkat Keras (Hardware)	62
5.5.2 <i>Perangkat Lunak</i> (Software)	63
5.6 Sistem Informasi	63
5.6.1 Proses Bisnis.....	63
5.6.2 Jenis Sistem Informasi.....	90
5.7 Solusi Bisnis.....	97
BAB 6 KESIMPULAN.....	100
6.1 Kesimpulan	100
6.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampak Depan <i>Cafe Old Ben's</i>	23
Gambar 4.1 Tampak depan <i>Cafe Old Ben's</i>	29
Gambar 4.2 Suasana depan <i>Cafe Old Ben's</i>	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 4.1 <i>Job Description Cafe Old Ben's</i> Saat ini.....	33
Tabel 5.1 Analisis SWOT dan <i>Matching</i> SWOT.....	46
Tabel 5.2 <i>Job Description</i> Usulan dan Saat ini.....	60

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi <i>Cafe Old Ben's</i> Saat ini	30
Bagan 5.1 Analisis Rancangan Sistem.....	35
Bagan 5.2 <i>business challenge bundle (BCB)</i> <i>Cafe Old Ben's</i>	36
Bagan 5.3 <i>five Porter's Analysis</i>	38
Bagan 5.4 Struktur Organisasi Usulan <i>Cafe Old Ben's</i>	55
Bagan 5.5 Proses Penyambutan dan penawaran tempat duduk oleh Pramusaji ...	65
Bagan 5.6 Proses Pesanan Saat Ini pada <i>Cafe Old Ben's</i>	72
Bagan 5.7 Proses Pesanan dan Penawaran Preferensi Menu Untuk Pelanggan (usulan).....	74
Bagan 5.8 Proses Penawaran Pembuatan <i>Membership</i>	82

DAFTAR TAMPILAN

Tampilan 5.1 Tampilan <i>Input</i> Nomor Member Dan Tempat Duduk.....	67
Tampilan 5.2 Tampilan DSS Usulan Tempat Duduk	68
Tampilan 5.3 Tampilan Form Input Tempat Duduk <i>Non-Membership</i>	69
Tampilan 5.4 DSS Keseluruhan Usulan Tempat Duduk dan Ulang Tahun.....	70
Tampilan 5.5 Input <i>nomor</i> membership DSS <i>Preferensi Menu</i>	76
Tampilan 5.6 DSS Preferensi Menu Pelanggan	77
Tampilan 5.7 <i>Query</i> Tahap Ketiga.....	78
Tampilan 5.8 TPS Catat Pesanan Pelanggan	79
Tampilan 5.9 <i>Sub form Input</i> pesanan.....	80
Tampilan 5.10 TPS <i>Input</i> Daftar <i>Member</i>	87
Tampilan 5.11 Menu Rekomendasi <i>Beverages</i>	88
Tampilan 5.12 <i>Query MIS Beverages</i>	89
Tampilan 5.13 MIS Laporan Data <i>Membership</i>	92
Tampilan 5.14 MIS Transaksi.....	93
Tampilan 5.15 Total Transaksi Per <i>Receipt</i>	94
Tampilan 5.16 Jumlah Kunjungan Pelanggan	95
Tampilan 5.17 Kunjungan Terakhir Pelanggan	96

DAFTAR LAMPIRAN

Wawancara 1	106
Wawancara 2	109
Wawancara 3	111

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan jumlah kafe di Kota Bandung saat ini cukup pesat. Pada tahun 2016 terdapat 795 kafe dan restaurant di Kota Bandung (www.bandungkota.bps.go.id , diakses pada tanggal 22 Juli 2018, pukul 17:32). Tidak menutup kemungkinan, di tahun 2018 jumlah kafe dan restaurant saat ini bertambah. Pada tahun 2016, jumlah penduduk yang berusia antara 15-55 tahun berjumlah 1.610.412 jiwa (www.bandungkota.bps.go.id, diakses pada tanggal 5 Juni 2018, pukul 18:15). Tingginya jumlah penduduk serta besarnya potensial pasar di Kota Bandung menjadi peluang yang besar bagi para pelaku usaha untuk mendirikan kafe.

Pertumbuhan jumlah kafe di Kota Bandung yang tinggi menyebabkan persaingan bisnis antar pelaku usaha pendiri kafe menjadi semakin ketat. Hal tersebut mendorong para pengelola kafe untuk terus berinovasi dan mencari cara bagaimana mereka dapat meningkatkan jumlah pembeli yang datang maupun mempertahankan pelanggan yang ada.

Old Ben's Garage and Coffee merupakan salah satu contoh kafe di Kota Bandung yang terletak di Jalan Terusan Prof. Dr. Sutami No. 23 Bandung. Kafe yang didirikan sejak tahun 2015 ini berfokus pada penyajian kopi dengan donat, dan beberapa hidangan kuliner bernuansa Australia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pemilik Old Ben's mengatakan saat ini mereka hanya mengenal beberapa pelanggan tetap mereka dan tidak mengetahui secara pasti siapa saja pembeli atau calon pelanggan mereka maupun jenis menu apa yang selalu dipesan oleh pelanggan tertentu.

Dalam dunia bisnis, mengenali pelanggan menjadi salah satu komponen penting bagi pelaku bisnis agar perusahaan dapat memberikan layanan produk atau jasa sesuai dengan karakteristik maupun tipe pelanggan tersebut. Akibat yang ditimbulkan jika para pelaku bisnis tidak mampu mengenali pelanggan ataupun pembeli mereka adalah terjadinya kehilangan pelanggan tetap maupun berkurangnya jumlah pembeli (Laudon & Laudon, 2014: 44).

Saat ini *customer relationship management* dibutuhkan agar pegawai mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan serta pegawai mampu merekomendasikan jenis makanan atau minuman sesuai dengan preferensi dari pelanggan.

Selama ini penerapan CRM pada Old Ben's *Cafe* masih dilakukan secara manual. Para barista umumnya mengenal pelanggan Old Ben's karena beberapa barista melakukan aktifitas sosial secara langsung dengan pelanggan seperti berbincang ringan, atau sekedar menanyakan secara langsung preferensi pelanggan terhadap jenis makanan maupun minuman yang disukai oleh pelanggan yang sudah berulang kali datang ke *Cafe* Old Ben's. Kelemahan dari penerapan CRM secara tradisional dan manual pada Old Ben's *Cafe* adalah pegawai Old Ben's *Cafe* yang sebagian besar merupakan pegawai *shift* dan paruh waktu seringkali bertugas pada jam tertentu dan hari tertentu saja, sehingga tidak semua

pegawai maupun barista dapat mengenal secara tepat pelanggan yang datang dan mengetahui preferensi dari pelanggan tersebut karena data mengenai pelanggan tersebut tidak tercatat dan hanya berdasarkan ingatan masing-masing barista.

Sistem pemesanan di Old Ben's adalah pembeli yang datang duduk, membaca menu, kemudian ketika pembeli akan memesan, pembeli langsung ke bagian kasir, menyebutkan pesanan dan kemudian langsung melakukan pembayaran di kasir. Dengan demikian, kontak yang terjadi antara barista dan pembeli atau pelanggan terjadi ketika barista mengantarkan pesanan atau ketika pembeli tidak memahami menu yang ada di buku menu kemudian barista menjelaskan secara rinci menu tersebut.

Dengan adanya sistem CRM yang diterapkan di Old Ben's, pemilik dapat meningkatkan *profit*, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan mampu memasarkan produk secara tepat sasaran dan efektif. Sistem CRM yang diusulkan adalah sistem CRM yang membantu pegawai meningkatkan interaksi dengan pelanggan dengan cara memberikan usulan preferensi menu makanan kepada pelanggan, memberikan usulan tempat duduk, dan mengucapkan ulang tahun serta memberikan kue ulang tahun ketika pelanggan berulang tahun.

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk menguraikan masalah yang terjadi yang dapat menyebabkan penurunan keuntungan pada *Cafe Old Ben's*, penulis menggunakan teknik *Business Bundle* untuk mencari akar permasalahan yang terjadi (Gunawan, Information access for SME's in Indonesia, 2012). Dalam menentukan

permasalahan yang akan dicari solusinya, terdapat 4 aturan dalam *Business Bundle*, diantaranya adalah:

1. Pilih fenomena yang mendekati akar urutan penyebabnya, sebaiknya fenomena akar itu sendiri.
2. Pilih fenomena yang sebenarnya bisa diubah.
3. Pilih fenomena yang membutuhkan penelitian yang nyata
4. Pilihlah sejumlah fenomena yang masuk akal.

Cafe Old Ben's dapat meningkatkan penjualan salah satunya dengan mempertahankan pelanggan tetap yang mengakibatkan pembelian kembali dengan cara memberikan kepuasan pada pelanggan melalui interaksi antara pelanggan dan pegawai.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rancangan sistem CRM yang diusulkan diharapkan mampu menciptakan interaksi yang dekat dengan pelanggan dengan cara sebagai berikut:

1. Memberikan usulan menu preferensi pelanggan (menu rekomendasi *Cafe Old Ben's* dan menu yang sebaiknya ditawarkan kepada pelanggan)
2. Memberikan usulan tempat duduk pelanggan
3. Mencatat dan mengidentifikasi pelanggan
4. Memberikan informasi data pelanggan
5. Mengucapkan selamat ulang tahun ketika pelanggan berulang tahun

Dengan membuat rancangan sistem CRM tersebut, diharapkan *Cafe Old Ben's* mampu menciptakan *customer intimacy* sehingga pelanggan tetap

melakukan pembelian kembali yang dapat meningkatkan penjualan *Cafe Old Ben's*.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan sistem CRM mampu menciptakan kedekatan dengan pelanggan yang mengakibatkan pelanggan tetap melakukan pembelian ulang?

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, maka pertanyaan yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perubahan proses bisnis pada *Cafe Old Ben's* untuk menciptakan customer intimacy dan mempertahankan pelanggan?
2. Bagaimana rancangan sistem CRM yang sesuai untuk dapat diterapkan pada *Cafe Old Ben's* dan mengetahui hasil dari sistem CRM untuk menciptakan customer intimacy dan mempertahankan pelanggan?
3. Bagaimana tanggapan pemilik *Cafe Old Ben's* terhadap rancangan sistem CRM yang diusulkan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perubahan proses bisnis yang terjadi pada *Cafe Old Ben's* untuk menciptakan customer intimacy dan mempertahankan pelanggan.

2. Untuk mengetahui rancangan sistem CRM yang sesuai untuk *Cafe Old Ben's* serta hasil yang dihasilkan untuk menciptakan customer intimacy dan mempertahankan pelanggan.
3. Untuk mengetahui tanggapan pemilik *Cafe Old Ben's* terhadap rancangan sistem CRM yang diusulkan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat dihasilkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Bagi Penulis

Proses belajar, dan penyusunan dalam penelitian dapat memberikan wawasan pengetahuan baru khususnya pengetahuan tentang Microsoft Access dan customer intimacy dan pengalaman yang mendalam bagi penulis mengenai perancangan sistem CRM .

b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran rancangan CRM bagi *Cafe Old Ben's* yang dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan dan mempertahankan pelanggan guna meningkatkan *profit* melalui pembelian kembali.

c) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan mampu menambah wawasan bagi pihak yang membaca hasil penelitian ini, khususnya menambah wawasan dalam bidang CRM.

1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian berikut ini terdiri atas 6 bab, diantaranya adalah :

- Bab 1 Pendahuluan

Bab 1 berisi latar belakang penelitian ini dibuat, rumusan masalah yang terjadi di perusahaan, pertanyaan penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, pertanyaan penelitian serta sistematika penelitian.

- Bab 2 Landasan Teori

Bab 2 berisi tentang landasan teori yang mendukung yang digunakan sebagai dasar atau acuan dalam pembahasan maupun penyusunan hipotesis.

- Bab 3 Metode Penelitian

Berisi mengenai metode yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini termasuk jenis penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data serta operasionalisasi variabel.

- Bab 4 Objek Penelitian

Bab 4 berisi tentang objek penelitian yaitu *Cafe Old Ben's*.

- Bab 5 Pembahasan

Bab 5 berisi tentang pemetaan masalah dengan menggunakan *business challenge bundle*, *five porter's forces*, analisis SWOT, serta penggambaran proses bisnis melalui business process model and notation (BPMN)

- Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab 6 berisi tentang kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan saran yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

