



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 Pendukung Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan
HoltMeat

Skripsi

Oleh

Rosalina Permata Mulya

2014320155

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 Pendukung Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan
HoltMeat

Skripsi

Oleh

Rosalina Permata Mulya

2014320155

Pembimbing

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

Bandung

2018



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Rosalina Permata Mulya
Nomor Pokok : 2014320155
Judul : Rancangan Sistem Pendukung Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan Holtmeat


Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 18 Juli 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

: 

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

: 

Anggota
Marihhot Tua Effendi, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosalina Permata Mulya
NPM : 2014320155
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Sistem Pendukung Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan HoltMeat

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 dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 12 Juli 2018



Rosalina Permata Mulya

ABSTRAK

Nama : Rosalina Permata Mulya

NPM : 2014320155

Judul : Rancangan Sistem Pendukung Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan HoltMeat

Industri makanan merupakan salah satu sektor yang diharapkan terus meningkat setiap tahunnya. Faktanya di 2017 pertumbuhannya mencapai 9,23% atau naik dari 2016 yang sebesar 8,46%. Makanan beku memiliki prospek yang baik dikatakan oleh ketua Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Indonesia (Gapmmi). Holtmeat sendiri memulai bisnisnya pada tahun 2015, khususnya dalam industri makanan beku. Dalam industri ini, konsumen atau pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Namun, Holtmeat sendiri belum memiliki strategi atau fokus terhadap pelanggannya. Dengan sistem informasi usulan ini, diharapkan dapat membantu pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan pelanggan mereka.

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 faktor eksternal perusahaan penelitian ini menggunakan analisis *5 Porter's forces*, analisis faktor internal perusahaan menggunakan analisis SWOT, dan menggunakan *Business Process Model Notation* (BPMN) untuk menggambarkan proses bisnis terkait.

Hasil dari penelitian ini adalah sistem CRM yang mampu memberikan dukungan dalam proses pendekatan pelanggan. Perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengelompokkan pelanggannya. Serta mendukung keputusan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan mereka, berdasarkan hasil pengelompokan yang dilakukan. Sehingga, pendekatan terhadap pelanggan dapat terkelola dengan baik.

Kata Kunci: Retail, CRM, Industri Makanan.

ABSTRACT

Name : Rosalina Permata Mulya

NPM : 2014320155

Title : Rancangan Sistem Pendukung Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan HoltMeat

Food industry is one sector that is expected to growth every year. In fact, in 2017 the growth reached 9.23%, it has increased from 2016 which was 8.46%. Frozen food has a good prospect said by the chairman of the Association of Indonesian Food and Beverage Entrepreneurs (Gapmmi). Holtmeat itself started the business in 2015, especially in the frozen food industry. In this industry, the consumer is one of the important factors to be considered. However, Holtmeat itself has not yet made a strategy or not yet focus on its customers. With this proposed information system, it is expected to assist the manage the customers and fulfillment of the customers' needs.

The type of research used in this study is descriptive analytical. To identify the problem, the methods used in this study is to use Business Challenge Bundle to describe the problem and find the root of the problem. Meanwhile, to analyze the company's external factors, this research uses 5 Porter's forces analysis, to analyze the internal factors using SWOT analysis, and using Business Process Model Notation (BPMN) to describe the business process.

The result of this research is CRM system that able to give support in customer approach process. Companies can identify and classify their customers. It's support the decision making of their customers needs, based on the results of the grouping done. Thus, subsets to customers can be well managed.

Keywords: Retail, CRM, Food Industry.

KATA PENGANTAR

Segala hormat dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat anugerah dan penyertaan-Nya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul “Rancangan Sistem Pendukung Pemenuhan Kebutuhan HoltMeat” dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dengan tujuan yaitu memenuhi syarat untuk menempuh Ujian Sidang Jenjang Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam pembuatan skripsi, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah turut membantu dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini, diantaranya:

1. ALLAH SWT yang selalu melindungi dan selalu membantu dalam masalah yang dialami selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, petunjuk, kritik, saran, dan arahan dalam penelitian skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan bapak yang senantiasa sabar menghadapi kekurangan penulis.

3. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil selaku pihak yang terlibat bersedia meluangkan waktu untuk memberikan keterangan dan masukan untuk proses dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua penulis, Bapak Mohamad Ribunto dan Ibu Marliana Anjar Resmi. Selalu menjadi pendukung agar studi jenjang S1 dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
5. Kepada kakak dan adik, Agung Indra Mulya dan Anton Satria Mulya, yang selalu mendukung proses pengerjaan, membantu penulis saat menghadapi masalah.
6. Hanif F, sebagai pemilik perusahaan yang mengizinkan untuk meneliti perusahaan Holtmeat. Membantu dalam mendapatkan data, sehingga penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya.
7. Para sahabat, Maurizka Khansa Kaulika, Arisa Gustina Putri, Insana Salsabila, dan M Aditya Rakhman yang selalu memberi semangat dan membantu setiap keadaan di kampus atau pun di luar kampus.
8. Sahabat sejak SMA Dinanti Ginanda Alfian, Prasisty Utary, dan Rendy Reysa P. Yang selalu menyemangati untuk lulus tepat pada waktunya.
9. Para teman lintas jurusan, Dyah Ayunda dan Adrian Zubir. Yang selalu menyemangati agar dapat lulus bersama.

10. Para teman saat menulis skripsi bersama, Agatha Hanna dan Hanna Theresa. Agar dapat lulus tepat waktu dan wisuda bersama.
11. Dan seluruh pihak yang mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, namun tidak dapat saya sebutkan satu-satu.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu saya menerima kritik dan saran yang diberikan. Setiap kritik dan saran yang diberikan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dimasa mendatang. Akhir kata saya mengucapkan terimakasih , diharapkan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca.

Bandung, 12 Juli 2018

Rosalina Permata Mulya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	3
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN	4
1.4 TUJUAN PENELITIAN	4
1.5 KEGUNAAN PENELITIAN	5
1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 RETAIL.....	8
2.1.1 Kegiatan Retail.....	8
2.1.2 Jenis Retail	9
2.2 CRM – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT.....	10
2.2.1 Jenis CRM.....	10
2.2.2 Kegiatan CRM	12
2.3 SISTEM INFORMASI.....	13
2.3.1 Aktivitas Sistem Informasi.....	15
2.3.2 Analisis Sistem.....	15

2.3.3	Rancangan Sistem.....	16
2.3.4	Sistem Informasi CRM	16
2.4	SWOT	17
2.5	PORTER 5 FORCES	18
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	20
3.1	JENIS PENELITIAN.....	20
3.2	SUMBER DATA	21
3.3	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	21
3.3.1	Wawancara.....	21
3.3.2	Studi Dokumen.....	22
3.3.3	Observasi.....	22
3.4	TEKNIK ANALISA DATA	22
3.4.1	SISTEM ANALISIS	23
3.4.1.1	PORTER’S 5 FORCES	23
3.4.1.2	SWOT	23
3.4.1.3	BCB	24
3.4.2	SISTEM DESIGN.....	24
3.4.2.1	BPMN	24
3.4.2.2	EXCEL.....	25
3.5	KERANGKA ANALISIS	25
BAB 4	OBJEK PENELITIAN	27
4.1	PROFIL PERUSAHAAN	27
4.2	STRUKTUR ORGANISASI	28

4.3	PROSES BISNIS	29
4.4	STRATEGI PENAWARAN.....	30
BAB 5	PEMBAHASAN	31
5.1	TANTANGAN BISNIS	32
5.1.1	Ancaman Pendatang Baru	32
5.1.2	Kekuatan Tawar Menawar Pemasok.....	33
5.1.3	Kekuatan Tawar Pembeli	33
5.1.4	Ancaman Produk Substitusi.....	34
5.1.5	Persaingan dalam Industri	35
5.2	MANAJEMEN.....	36
5.2.1	Analisis Faktor Internal dan Eksternal - SWOT	37
5.2.2	Pemetaan Masalah.....	40
5.2.3	Strategic Business Objective.....	43
5.3	ORGANISASI.....	44
5.3.1	Proses Bisnis	44
5.3.2	Proses Pengelolaan Pelanggan	46
5.3.3	Proses Bisnis - Usulan.....	47
5.4	TEKNOLOGI.....	48
5.5	SISTEM INFORMASI.....	49
5.5.1	TPS – Transaction Process System	49
5.5.2	MIS – Management Information System	53
5.5.3	DSS – Decision Support System.....	56

5.6	SOLUSI BISNIS	61
5.7	TANGGAPAN PEMIMPIN	62
5.7.1	MANAJEMEN.....	63
5.7.2	ORGANISASI.....	63
5.7.3	TEKNOLOGI.....	64
5.7.4	SISTEM INFORMASI.....	64
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
6.1	KESIMPULAN.....	65
6.2	SARAN	67
	DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis CRM.....	12
Tabel 3.1 Kerangka Analisis	26
Tabel 4.1 Nama Barang.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	28
Gambar 5.1 Bagan Laudon	31
Gambar 5.2 SWOT Matrix.....	37
Gambar 5.3 Business Challenge Bundle	42
Gambar 5.4 Proses Bisnis Keseluruhan	45
Gambar 5.5 Proses Membuat Tagihan	45
Gambar 5.6 Pengelolaan Pelanggan.....	47
Gambar 5.7 Proses Usulan	48
Gambar 5.8 TPS – Data Pelanggan.....	50
Gambar 5.9 TPS – Data Barang.....	51
Gambar 5.10 Hasil TPS.....	52
Gambar 5.11 Laporan Histori Pelanggan.....	54
Gambar 5.12 Laporan Histori Pelanggan – per Minggu (Februari 2018).....	55
Gambar 5.13 Pohon Keputusan.....	57
Gambar 5.14 Kelompok Pelanggan	58
Gambar 5.15 Kelompok Pelanggan – Histori per Minggu	58
Gambar 5.16 Pelanggan Utama.....	59
Gambar 5.17 Tampilan DSS – Kelompok Pelanggan.....	60
Gambar 5.18 Tampilan DSS – Bukan termasuk kelompok pelanggan.....	60

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kementerian Perindustrian (Kemprin) memprediksi sektor makanan dan minuman tahun 2017 hanya tumbuh kisaran 7,5%-7,8%. Sementara, pengusaha memperkirakan bisa tumbuh minimal sama dengan 2016 yakni sekitar 8,2%-8,5% (Hidayat & Sarnia, 2017). Faktanya di 2017 pertumbuhannya mencapai 9,23% atau naik dari 2016 yang sebesar 8,46% (Yasmin, 2018). Menurut Adhy S. Lukman yang merupakan ketua Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Indonesia (Gapmmi), menilai industri makanan beku masih memiliki prospek yang sangat bagus (Praditya, 2018). Ia juga mengatakan, zaman milenial sekarang ini, ketika orang dituntut untuk melakukan pekerjaan yang cepat dengan waktu yang terbatas, maka frozen food menjadi pilihan utama. Faktanya posisi daya saing industri makanan dan minuman Indonesia tahun 2017-2018, berdasarkan *Global Competitiveness Index* (GCI) mengalami peningkatan dengan posisi ranking 36 dari sebelumnya 41 (2016-2017).

Holtmeat sendiri merupakan perusahaan makanan beku yang baru berdiri sejak tahun 2015, namun baru berfokus terhadap satu daerah yaitu di Jakarta. Perusahaan sendiri masih terus berusaha meningkatkan daya saingnya didalam negeri. Dikarenakan, banyaknya merek makanan beku lain yang sudah cukup terkenal

dikalangan masyarakat. Maka dari itu, salah satu fokus Holtmeat adalah membangun kepercayaan dimasyarakat terhadap produknya. Dikarenakan dalam industri makanan, konsumen memiliki peranan yang penting agar bisnis dapat bertahan. Perusahaan dapat memulai dengan membangun dan mengelola hubungan yang baik dengan pelanggan yang telah dimiliki, melakukan aktivitas pengelolaan pelanggan dapat menjadi salah satu solusinya.

Holtmeat telah memiliki divisi khusus untuk mengelola pelanggan. Namun, pada aktivitasnya masih sangat sederhana dan belum sepenuhnya mengukung konsep CRM. Dalam mempertahankan pelanggannya, perusahaan telah berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menjalin hubungannya dengan cara menghubungi pelanggan secara rutin. Namun, perusahaan masih secara acak menghubungi pelanggan. Dengan begitu tidak dapat dipastikan bahwa perusahaan menghubungi pelanggan yang tepat atau tidak. Dalam menghubungi pelanggan, perusahaan memilih secara acak berdasarkan histori transaksi mereka. Dalam hal persediaan barang, perusahaan hanya berusaha agar barang tidak kosong. Namun, belum menyesuaikan berdasarkan kebutuhan pelanggannya. Maka dari itu perusahaan belum benar-benar dapat mengidentifikasi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Jika hal tersebut dapat dilakukan, lebih mudah pula bagi perusahaan untuk melakukan pendekatan terhadap pelanggan. Perusahaan juga dapat meningkatkan kegiatan pemasaran mereka, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk mereka. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap produk

mereka, dapat mendukung aktivitas CRM lainnya, seperti up-sell atau cross-sell, memperluas pasar mereka, dan lainnya. Sehingga perusahaan dapat membuat pelanggannya untuk terus meningkatkan pembelian ulang, serta bisnis pun dapat terus bertahan.

Penelitian yang dilakukan saat ini, akan berfokus terhadap (1) pemenuhan kebutuhan pelanggan mereka. Tentunya perusahaan harus (2) dapat mengetahui, siapa yang termasuk sebagai kategori pelanggan mereka, dengan begitu mereka lebih mudah untuk dapat mengetahui pemenuhan kebutuhan siapa, kapan dan seberapa banyak.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang dihadapi oleh Holtmeat yaitu tidak mengetahui secara pasti siapa yang terdapat dalam kategori pelanggannya. Selain itu, perusahaan juga tidak mengetahui barang apa saja dan sebanyak apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, dalam waktu-waktu tertentu.

Perusahaan mengharapkan pengelolaan pelanggan lebih terkoordinir, perusahaan membutuhkan sistem yang dapat mengintegrasikan informasi yang mereka dapatkan tentang pelanggan mereka. Informasi tersebut akan dapat digunakan untuk pendekatan dan pemenuhan kebutuhan pelanggannya.

1. Perusahaan dapat melakukan proses seleksi siapa yang termasuk dalam kategori pelanggan Holtmeat

2. Dapat mengetahui siapa yang termasuk dalam kelompok-kelompok pelanggan tertentu.
3. Fokus terhadap pelanggan-pelanggan tertentu, salah satunya mengelola kelompok reseller.
4. Perusahaan dapat memberikan pelayanan berbeda, sesuai dengan kebutuhan pelanggannya

Fokus tersebut diharapkan agar dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan pelanggan melakukan pembelian ulang. Dengan begitu bisnis pun dapat bertahan.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Perusahaan mengharapkan dapat melakukan aktivitas pengelolaan terhadap pelanggan, sehingga pemenuhan kebutuhan pelanggan sesuai dengan kelompoknya. Bagaimana rancangan sistem untuk dapat membantu perusahaan dalam mengelola dan memenuhi kebutuhan pelanggannya?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Membuat rancangan sistem pendukung pemenuhan kebutuhan pelanggan Holtmeat, bertujuan untuk, dapat mengetahui dan melakukan pengelolaan terhadap

pelanggan yang dimiliki. Sehingga, perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan tepat.

1.5 KEGUNAAN PENELITIAN

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti akan kegiatan operasional terhadap aktivitas pengelolaan bahan baku. Peneliti juga dapat meningkatkan softskill dengan berinteraksi kepada seluruh karyawan. Peneliti juga mengembangkan hardskill dalam menentukan masalah, menganalisis, mengobservasi, hingga memberikan rekomendasi atau solusi dari masalah yang ada. Penelitian ini adalah kesempatan secara nyata, bagaimana proses bisnis terjadi, terutama pada bagian operasional.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan dan memberi sedikit gambaran, bagaimana usulan sistem CRM. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengelola pelanggannya terus menjadi lebih baik lagi. Pelanggan merupakan salah satu aspek penting dari perusahaan, agar bisnis dapat terus bertahan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan bagi yang membacanya khususnya dalam bidang CRM untuk penanganan kebutuhan pelanggan.

1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang perusahaan, apa saja masalah yang ada di dalam perusahaan, serta bagaimana cara ingin menyelesaikan masalah tersebut. Sehingga tercipta tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori yang melandaskan penelitian ini dibuat. Teori tersebut sesuai dengan tujuan dan masalah yang ada. Yang dapat berkesinambungan dengan perihal yang ada pada perusahaan tersebut.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Menunjukkan bagaimana cara penelitian ini dibuat, dan metode apa yang dipilih. Bagaimana cara pengumpulan data dan Analisa yang akan dibuat dalam penelitian ini.

BAB 4 : OBJEK PENELITIAN

Objek penelitian membahas tentang perusahaan yang akan diteliti oleh peneliti. Bagaimana sstruktur organisasi dan keadaan-keadaan dalam perusahaan tersebut.

BAB 5 : PEMBAHASAN

Membahas tentang penelitian yang telah dilakukan. Pembahasan ini menggunakan landasan teori dan metode yang telah ditulis pada bab 2 dan 3.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran dari hasil pembahassan. Apasaja saran-saran bagi perusahaan yang dapat dimanfaatkan. Serta saran-saran yang dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.