

# RANCANGAN SISTEM CRM NOMNOM EATERY MENGGUNAKAN BPMN

Triningtyas Elisabeth Putri Gusti<sup>1</sup>, Agus Gunawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Magister Administrasi Bisnis, UNPAR, Bandung

<sup>1</sup>elisabethputrigusti@gmail.com

<sup>2</sup>agus\_gun@unpar.ac.id

## ABSTRAK

Meningkatnya jumlah restoran di Bandung mengakibatkan adanya persaingan yang terjadi dalam hal pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah restoran sebanyak 645 restoran dari tahun 2012 ke 2014. NomNom Eatery pun ingin memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan dapat berdampak pada peningkatan penjualan dengan pembelian kembali. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara membina hubungan baik dengan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode eksploratori dengan pemilik Nomnom eatery. Kerangka kerja MIT 90's digunakan untuk menganalisa perubahan dari tujuh elemen. BPMN akan menjelaskan tentang proses manajerial dan rancangan sistem CRM usulan yang terdiri dari 3 bagian yaitu identifikasi pelanggan, melacak pembelian sebelumnya, dan otomatisasi dalam pesanan.

Hasil dari penelitian menemukan bahwa dibutuhkan sistem yang memberikan informasi tentang preferensi pelanggan, yang nantinya digunakan untuk menentukan klasifikasi anggota pelanggan. Berdasarkan umpan balik, pemilik memberikan respon positif terhadap rancangan sistem manajemen hubungan pelanggan, pemesanan pesanan, laporan inventaris, dan pembayaran pesanan, serta sistem ini bisa menjadi salah satu pilihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ke pelanggan (bisa meningkatkan penjualan dengan pemesanan kembali).

**Kata Kunci :** crm, kbs, mit 90's framework, bpmn

## ABSTRACT

*The increasing number of restaurants in Bandung has resulted in competition in terms of service. This can be seen by the increasing number of restaurant from 2012 to 2014 as much as 645 restaurant. NomNom Eatery also wants to provide the best service so they can retain customers. Retaining customers can lead to increased sales by repurchased. This can be done by building a good relationships with customers.*

*This study uses the exploratory method with the owner of NomNom Eatery. MIT 90's Framework is used to analyse the changes from the seven elements while BPMN will described about the managerial proses and proposed design system that contains three things such as customers identification, tracking past purchases, and automation in an order.*

*The result found that NomNom Eatery need a system which give information about customer preferences, which is used to decide the customer classification of members. Based on feedback, the owner responded positively to the design system of customer relationship management, booking orders, inventory reports, order payment (billing), and this system could be a tools to improve the quality of service (and can increase sales by repurchased).*

**Keyword:** crm, kbs, mit 90's framework, bpmn

## PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, bidang kuliner di Indonesia berkembang pesat hal ini dapat dilihat dari salah satu faktor ekonomi, pendapatan semakin meningkat dan budaya konsumtif juga meningkat. Bandung saat ini merupakan *trendsetter* dalam perkembangan dunia kuliner, sehingga banyak restoran yang berlomba meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Nom Nom Eatery adalah restoran yang turut terlibat dalam perkembangan dunia bisnis kuliner. Sistem pelayanan yang diberikan

sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal menyapa pelanggan (*maintenance customer*). Peningkatan pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan antara lain dengan menyapa pelanggan secara personal ketika pelanggan datang ke restoran, pemberitahuan ketika terdapat promo ataupun kegiatan, dan sebagainya yang berkaitan langsung dengan pelanggan. Hal seperti ini belum diterapkan oleh NomNom Eatery. Jika NomNom Eatery dapat menerapkannya maka hal itu dapat membantu NomNom Eatery membina hubungan yang baik dengan pelanggan atau yang disebut dengan *Customer Relationship Management*

(CRM) dan akhirnya NomNom Eatery dapat mempertahankan pelanggannya. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan sebuah strategi bisnis yang dilakukan dengan cara memilih pelanggan untuk memaksimalkan nilai yang terjadi antara perusahaan dengan pelanggan yang dibantu dengan teknologi untuk masa sekarang dan juga untuk masa depan.

Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan *Knowledge Base System* (KBS). KBS adalah sebuah sistem dasar-komputer yang digunakan untuk memecahkan masalah yang kompleks dengan pengetahuan sebagai keputusan. KBS dapat menunjang CRM dalam menyimpan data informasi pelanggan sehingga nantinya akan memudahkan pelayan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Pelanggan akan merasa diperlakukan istimewa oleh perusahaan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka judul penelitian adalah “Rancangan Sistem CRM NomNom Eatery Menggunakan BPMN”. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut yaitu:

1. Mengetahui proses bisnis yang dilakukan oleh NomNom Eatery pada saat ini.
2. Memberikan usul perancangan sistem CRM untuk meningkatkan jumlah pelanggan melalui pembelian kembali (*repurchase*).
3. Mengetahui tanggapan NomNom Eatery pada usulan perancangan sistem CRM yang diintegrasikan dengan KBS.

## KAJIAN TEORI

Proses bisnis adalah serangkaian aktifitas atau tugas yang terkait dengan inisiasi input, proses, dan output yang berupa produk atau jasa yang bernilai bagi klien. Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi subproses. Subproses merupakan faktor yang berkontribusi dengan nilai tambah dari produk atau jasa. Faktor ini bisa dikategorikan ke dalam proses manajemen, proses operasional, dan proses pendukung (Harmon, 2003; Appian, 2015). Dalam sistem operasi (Meredith & Shafer, 2007) terdapat pembagian dalam proses input, sistem transformasi, dan output. Sementara itu, jasa

merupakan interaksi dan tindakan yang ditawarkan kepada salah satu pihak ke pihak lain yang dilakukan secara bersamaan atau antara produsen dan konsumen, dan memberikan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk salah satunya kecepatan produk yang diberikan tidak berwujud yang dibeli dan digunakan tetapi tidak pernah memiliki (Amstrong, 1997; Solomon, Elnora, & Michael and Stuart, 2003; Lukiastuti & Prasetya, 2009).

Perilaku pelanggan adalah aktivitas pelanggan yang keputusannya didasarkan pada hal yang diinginkan atau dibutuhkan yang akan mempengaruhi kehidupannya sehari-hari. (Al-Jeraisy, 2008; Noel, 2009; Hoyer, MacInnis, & Pieters, 2012). Analisis pelanggan adalah sebuah informasi yang didapatkan berdasarkan memahami pelanggan melalui tingkah laku pembelian pelanggan (5W) yang kedepannya menjadi *marketing plan* bagi perusahaan pontensia customer. (Nijssen & Frambach, 2001; Woodcock, Stone, & Foss, 2003; Gray, 2015).

Preferensi pelanggan menunjukkan kesukaan pelanggan dari berbagai pilihan produk yang ada (Idtesis, 2013).

Rangkuti (2007) mengatakan bahwa persediaan mempunyai tujuan antara lain, menghilangkan resiko keterlambatan datangnya barang dan barang rusak, mempertahankan stabilitas operasi perusahaan, mencapai penggunaan mesin yang optimal, dan memberi pelayanan yang sebaik-baiknya bagi konsumen. Fungsi perencanaan adalah untuk memberikan gambaran yang sekaligus memberikan petunjuk dan arahan kepada pemimpin dalam pengambilan keputusan masalah persediaan yang lebih tepat diinginkan (Carter, 2009; Siswanto, 2009). *Check list* adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengurangi kesalahan atau bahkan kegagalan yang dapat ditimbulkan oleh keterbatasan memori dan perhatian manusia memastikan konsistensi dan kesempurnaan dalam melaksanakan suatu tugas atau kegiatan.

Sistem informasi manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas kegiatan yang menyajikan sebuah informasi yang mendukung fungsi operasi, manajemen, dan juga pengambilan keputusan dalam

sebuah organisasi (Martin, 1995; Dimas, 2013; Laudon & Laudon, 2008; Duniabaca, 2015).

CRM adalah sebuah strategi bisnis yang dilakukan dengan cara memilih pelanggan untuk memaksimalkan nilai yang terjadi antara perusahaan dengan pelanggan yang dibantu dengan teknologi untuk masa sekarang dan juga untuk masa depan. (Buttle, 2009; Kostojohn, Johnson, & Paulen, 2011; Kumar & Suresh, 2009). *Knowledge Base System* (KBS) adalah sebuah sistem dasar-komputer yang digunakan untuk memecahkan masalah yang kompleks dengan pengetahuan sebagai keputusan. (Krishna, 1992; Adelman & Riedel, 1997; Gunawan, Herik, Wahdan, Walle, & Aulia, 2012).

Menurut Philip Kotler (2003), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dan juga kepuasan konsumen seringkali disangkut pautkan dengan tingkat keberhasilan perusahaan akan pelayanan terhadap konsumen.

*Ten schools of strategic management* ini merupakan model dari Hendry Mintzberg (2015) yang berisi gambaran untuk mengkategorikan sistem manajemen dari sebuah perusahaan. NomNom Eatery dalam *10 school* ini mengadopsi strategi *design* dan *kognitif school*. Karena NomNom Eatery sudah mempunyai konsep akan café yang dibangun dan ditujukan untuk segmentasi dan targetnya siapa saja. Kemudian, *kognitif school* karena NomNom Eatery ingin membangun kualitas yang lebih baik dengan para pelanggannya dikarenakan semakin meningkatnya persaingan yang terjadi di kota Bandung dan NomNom Eatery ingin mempertahankan pelanggannya.

*MIT 90's Framework* adalah gambaran sebuah perusahaan dengan strategi, struktur (fungsi dan proses), teknologi, SDM (individu dan peran) dan manajemen (proses manajemen). Lingkungan eksternal terdiri dari lingkungan sosial-ekonomi dan lingkungan teknologi (Tan, 1996).

*Business Process Model dan Notation* (BPMN) (versi 2.0) dapat digunakan untuk tujuan persis karena ada perkembangan baru yang menarik

dalam hal pelaksanaan proses integrasi-centric kolaboratif. Memeriksa perkembangan baru dengan mengacu pada contoh-contoh aktual, dan menilai potensi mereka dan keterbatasan mereka. Tujuan utama dari BPMN adalah menyediakan notasi yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis, dari analisis bisnis yang menciptakan konsep awal dari proses, untuk para pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk menerapkan teknologi yang akan melakukan proses-proses tersebut, dan akhirnya, kepada orang-orang bisnis yang akan mengelola dan memantau proses tersebut. BPMN menciptakan jembatan standar untuk kesenjangan antara desain proses bisnis dan implementasi proses (Stiehl, 2013).

## METODELOGI

Pendekatan penelitian yang dipakai adalah pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah proses penyelidikan terhadap suatu pemahaman dengan menggunakan kebiasaan metodologi yang berbeda dalam penyelidikan mengenai eksplorasi masalah sosial (Creswell, 1994). Dalam pendekatan penelitian kualitatif, peneliti memiliki tujuan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti suatu kondisi objek alamiah, sehingga peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugioyono, 2012).

Penelitian berdasarkan tujuan dapat dibedakan menjadi *exploratory*, *deskriptif*, dan *predictive*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian *exploratory*. Jenis penelitian *exploratory* menurut Sugiyono (2012) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan sesuatu yang baru. Sesuatu yang baru itu dapat saja berupa pengelompokan suatu gejala, fakta, dan penyakit tertentu.

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Pengarang	Perusahaan	Kota, Negara	Sisem yang dipakai	Kesimpulan	Hambatan
1	Santoso, Budhi, & Herliana (2011)	Manggo Terrace Resto	Surabaya, Indonesia	Untuk memenuhi kebutuhan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas, baik bagi customer maupun pihak restoran, maka diperlukan suatu sistem informasi customer berbasis web yang dapat diakses secara online oleh customer. Sistem informasi customer ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada customer mengenai pemesanan tempat, menu makanan yang ditawarkan, menu makanan terbaru, menu makanan terlaris, penawaran paket untuk pesta, penawaran paket untuk pesta yang dapat dirancang sendiri oleh customer, paket promosi yang ditawarkan, guest book, dan juga data member. Selain itu, sistem informasi customer ini dapat membantu restoran dalam mengetahui minat customer terhadap produk makanan tertentu serta melakukan promosi menu-menu dan fasilitas yang ditawarkan. Sistem informasi customer berbasis web ini akan diintegrasikan dengan sebuah database yang akan menyimpan data-data yang dibutuhkan. Dari data-data yang ada, restoran dapat mengetahui member yang terdaftar, selera member terhadap makanan tertentu, pemesanan tempat yang dilakukan member, dan informasi lain yang berguna untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada customer.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Informasi Customer dirancang untuk dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat secara online.</li> <li>2. Dapat digunakan sebagai sarana promosi bagi Mango Terrace Resto dan mengetahui komentar customer terhadap restoran.</li> <li>3. Menyediakan fasilitas reservasi tempat dan pesta secara online yang dapat dilakukan setiap saat.</li> <li>4. Membantu pihak restoran dalam menjaga hubungan yang baik dengan membernya melalui pengecekan data-data member yang diperlukan.</li> <li>5. Memudahkan administrator dalam melakukan peng-updatean (tambah, edit, hapus, cari) data yang diperlukan secara cepat, khususnya data peng-updatean peta meja.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan untuk web yang belum terlalu dikuasai oleh pihak restoran ataupun pelanggan</li> <li>2. Fasilitas dalam web harus terus diupdate, jika jarang diupdate dapat menyebabkan adanya bugs dan juga dapat ketinggalan jaman dengan teknologi yang berkembang saat ini</li> </ol>
2	Baco (2013)	Sunshine	Makasar,	Rancangan aplikasi CRM untuk	1. Perancangan Aplikasi dibuat agar	Tidak adanya

		Café	Indonesia	membangun loyalitas pelanggan yang salah satu faktornya mendapatkan perhatian adalah pelayanan kepada pelanggan. Rancangan sistem CRM dibagi menjadi rancangan output secara umum, rancangan basis data secara umum, rancangan basis data, rancangan teknologi, dan rancangan implementasi. Rancangan output secara umum berupa hasil yang dikeluarkan dimedia keras (kertas dan lain-lain) dan output yang berupa hasil dikeluarkan ke media lunak (tampilan dilayar). Rancangan basis data secara umum perlu dilakukan mengidentifikasi terlebih dahulu file-file yang dibutuhkan oleh sistem informasi. Rancangan basis data menggunakan Access. Rancangan teknologi diperlukan perangkat yang memadai.	terbangun kelayakitan pelanggan Sunshine Café. 2. Perencanaan Aplikasi Customer Relation Management dapat meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (behavior) pelanggan.	dukungan sistem informasi kepada manajemen dalam hal pengolahan data pelanggan mengakibatkan proses bisnis pada perusahaan ini tidak berlangsung secara efektif dan efisien.
3	Jeffrey & Gozali (2012)	D'Cost dan Vegas Hotdog	Jakarta, Indonesia	Sistem Manajemen Restoran Terintegrasi adalah sebuah sistem yang digunakan restoran untuk mengendalikan proses bisnis dan administrasi yang saling terhubung satu sama lain, dimana komputer dan perangkat pemesanan menjadi perangkat yang dibutuhkan. Pemesanan makanan adalah proses memilih menu yang disediakan sebuah restoran, dimana proses pemesanan merupakan bagian penting dalam proses bisnis restoran. Pemesanan juga termasuk mencari informasi dan keputusan untuk memesan sebuah menu. Layanan restoran adalah berbagai bantuan yang disediakan oleh pihak restoran untuk melayani customer yang datang, yaitu kebutuhan akan	1. Aplikasi mudah untuk digunakan. 2. Cara penggunaan mudah untuk diingat oleh pengguna. 3. Kinerja dari aplikasi responsif. 4. Sebagian besar pengguna tidak mengalami kesalahan. 5. Tampilan dari aplikasi menarik bagi pengguna. 6. Fitur yang tersedia dalam aplikasi membantu system pemesanan. 7. Penggunaan aplikasi membuat proses pemesanan menjadi lebih mudah dan cepat. 8. Sebagian besar pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi jika diimplementasikan pada restoran.	Aplikasi yang dibutuhkan harus melalui programmer

				peralatan makan, informasi menu dan restoran serta bantuan lainnya yang berhubungan dengan restoran.		
4	Rojak (2014)	Moca Café	Tangerang, Indonesia	<p>Sistem informasi restoran yang berorientasi objek pada restoran Moca Café guna menggantikan sistem manual yang ada. Dengan metode perancangan proses yang berfokus pada pengembangan model dengan menggunakan UML (Unified Model Language). Hasil analisis dan pengembangan aplikasi pemesanan makanan dan minuman untuk membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan serta mempermudah dan mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Serta meningkatkan efektifitas dalam pengolahan data agar dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan lengkap serta dapat dihasilkan setiap saat jika diperlukan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputerisasi pada sistem restoran sangatlah membantu pelayan, pelanggan dan koki sehingga proses pemesanan dan pembuatan makanan dan minuman akan dapat dilakukan dengan cepat, akurat, dan tidak perlu lagi dilakukan secara manual.</li> <li>2. Dengan adanya sistem informasi ini, pimpinan dapat mengetahui data-data yang dibutuhkan dengan akurat sehingga membantu pimpinan dalam melakukan pengontrolan.</li> <li>4. Penyimpanan data dalam database memudahkan dalam penyimpanan, pencarian dan pemeliharaan data, sehingga kita tidak perlu menyimpan data dalam media kertas yang mudah hilang dan rusak seperti pada sistem manual.</li> <li>4. Sistem komputerisasi dapat meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi.</li> <li>5. Perancangan system informasi berorientasi object dapat menghasilkan sebuah sistem informasi yang baik dan lebih mudah dipahami oleh orang lain dalam struktur perancangannya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum siapnya perusahaan dengan perubahan sistem yang pada awalnya manual menjadi otomatis.</li> <li>2. Biaya yang dikeluarkan untuk perubahan sistem yang cukup besar.</li> <li>3. Sistem yang digunakan belum dikuasai oleh perusahaan.</li> </ol>

Metode penelitian yang dipakai adalah studi kasus. Studi kasus adalah suatu empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak secara tegas atau jelas dan menggunakan berbagai sumber atau multisumber bukti. Studi kasus memungkinkan untuk mempertahankan karakteristik holistik dan bermakna dari peristiwa-peristiwa kehidupan nyata seperti siklus kehidupan seseorang, proses-proses organisasional dan manajerial, perubahan lingkungan sosial, hubungan-hubungan internasional, dan kematangan industri-industri (Robert, 2011).

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya melakukan 2 tahap yaitu tahap pertama penelitian ruang lingkup dan tujuan dan tahap ke dua adalah analisis sistem. Pada tahap pertama, penulis melakukan wawancara pada perusahaan dan menentukan tujuan dari penelitian. Sementara, tahap dua yaitu analisis sistem dilakukan dari hasil perancangan sistem. Hasil dari perancangan sistem ini nantinya akan menghasilkan data yang kemudian hasil data tersebut dianalisis, yang akan menjadi pertimbangan untuk kemajuan perusahaan.

Dalam teknik pengumpulan data penulis melakukan dalam 3 tahap yaitu, tahap pertama melakukan studi kepustakaan (laporan yang dibutuhkan berupa data menu, data persediaan, data perencanaan, data harga menu, data pelanggan, dan data penjualan dimasa lampau), tahap ke dua wawancara (*focus group discussion* (FGD), wawancara pribadi dan juga wawancara semi berstruktur), dan tahap terakhir adalah konfirmasi respon perusahaan.

Analisis yang dilakukan oleh penulis pertama dalam hal ini adalah melihat keadaan pada faktor diluar perusahaan yaitu kondisi sosial-ekonomi. Jika kondisi sosial-ekonomi mengalami perubahan baik dalam perubahan pada peningkatan pendapatan maka akan memengaruhi faktor dalam internal perusahaan. Faktor internal yang berpengaruh yaitu pada peraturan, dan para orang penting yang berada dalam perusahaan. maka secara tidak langsung akan berpengaruh pada struktur

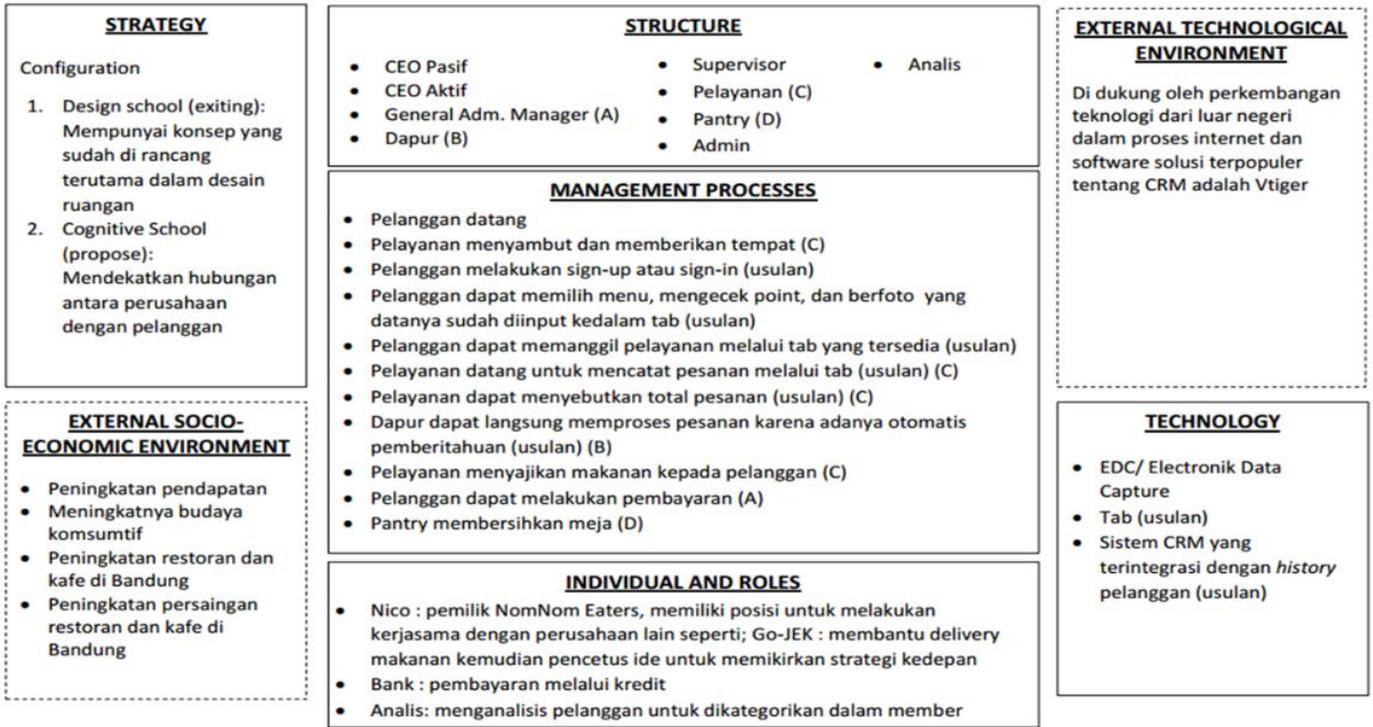
perusahaan dan akan berpengaruh pada proses yang dijalankan pada perusahaan. Dan proses tersebut akan berpengaruh pada perubahan teknologi yang ada dalam perusahaan. teknologi yang ada dalam perusahaan juga terpengaruh atas dukungan perkembangan teknologi.

Dalam analisis BPMN ini, penulis melakukan rancangan sistem yang baru. Rancangan sitem ini hasil analisis yang dilakukan oleh penulis pada saat melakukan wawancara. Analisis BPMN dilakukan oleh perusahaan untuk melihat kondisi perusahaan pada sebelum dan sesudah dari penerapan sistem yang dirancang oleh penulis. Perubahan yang terjadi pada perusahaan merupakan salah satu tujuan yang dilakukan penulis agar perusahaan NomNom Eatery dapat melakukan aktivitas pelayanan dengan efektif dan efisien.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL**

Proses bisnis yang terjadi pada perusahaan dianalisis menggunakan MIT 90's Framework, yang akan dibahas dalam hal ini adalah bagaimana faktor dari luar perusahaan dapat mempengaruhi perusahaan. Maka, akan tergambarakan perubahan yang terjadi seperti yang ditunjukkan gambar 1.

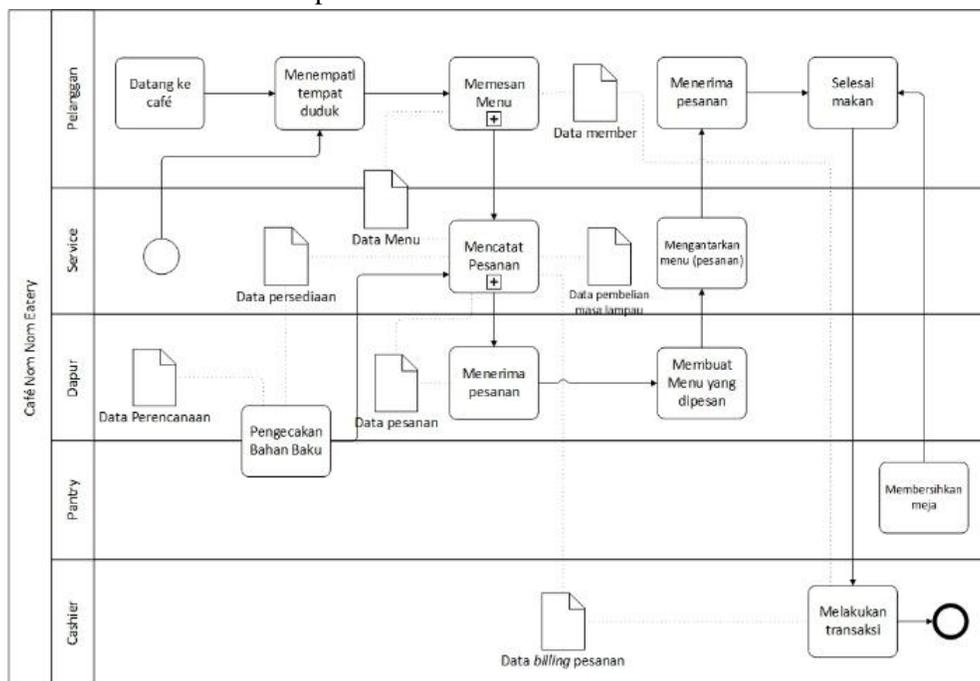
Pada umumnya, NomNom Eatery mempunyai proses bisnis yang dimulai dari bagian pelayanan yang akan menyapa pelanggan ketika datang. Lalu, pelayan memberikan rekomendasi tempat duduk. Lalu, pelanggan dapat melakukan pemesanan menu yang akan dibahas. Setelahnya, pelayanan melakukan pencatatan yang akan dibahas. Dapur akan menerima pesanan dan memproses pesanan tersebut. Pelayan akan mengantarkan pesanan kepada pelanggan dan pelanggan dapat menikmati sajian makanan. Kemudian, jika pelanggan telah selesai, pelanggan dapat melakukan poses transaksi dan pantry akan membersihkan meja. Hal ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 1. MIT 90's Framework

Dalam pengklasifikasi pelanggan setiap perusahaan mempunyai pengklasifikasian yang berbeda. Pada table 2 dapat dilihat, dokumen yang digunakan untuk adalah dokumen pendaftaran

anggota. Terdapat kesimpulan untuk membuat member dibutuhkan data username yang terdiri dari nama, email, dan password.



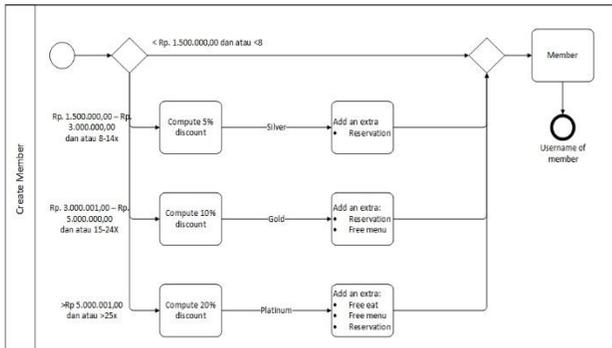
Gambar 1 Proses Bisnis NomNom Eatery

Tabel 2 Pendaftaran Anggota

Dokumen pendaftaran anggota	Kompas Gramedia (2016)	Garuda Indonesia (2016)	NomNom Eatery (Usulan)
Fungsi	Untuk mendapatkan informasi anggota dalam melakukan transaksi karena bekerja sama dengan salah satu bank	Untuk mendaftarkan identitas pelanggan untuk menjadi member	Mengetahui pelanggan termasuk dalam klasifikasi apa dan keuntungan yang harus diberikan kepada pelanggan
Isi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Email</li> <li>• Username</li> <li>• Password</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi pribadi                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sapaan (Bapak/Ibu)</li> <li>✓ Nama depan</li> <li>✓ Nama belakang</li> <li>✓ Tanggal lahir</li> <li>✓ Kewarganegaraan</li> <li>✓ Agama</li> <li>✓ Nomor paspor</li> <li>✓ Nomor kartu identitas</li> <li>✓ Bahasa yang diinginkan (Inggris/Indonesia)</li> <li>✓ Hobi</li> </ul> </li> <li>• Kontak data                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Email</li> <li>✓ Konfirmasi email</li> <li>✓ Telepon seluler</li> <li>✓ Telepon rumah/ kantor</li> <li>✓ Pilih alamat (Rumah/Kantor)</li> <li>✓ Alamat</li> <li>✓ Negara</li> <li>✓ Provinsi</li> <li>✓ Kota</li> <li>✓ Kode pos</li> <li>✓ Nama perusahaan</li> <li>✓ Departemen</li> </ul> </li> <li>• Keamanan data Garudamiles                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Username</li> <li>✓ Kata sandi</li> <li>✓ Konfirmasi kata sandi</li> <li>✓ Berapa hasil dari (kode/Ganti kode)</li> </ul> </li> <li>• Syarat dan ketentuan program Garudamiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Username                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nama</li> <li>✓ Tanggal ulang tahun</li> <li>✓ Email</li> <li>✓ Nomor handphone</li> <li>✓ Password</li> </ul> </li> <li>• Jumlah point yang didapat</li> <li>• Tanggal transaksi</li> <li>• Jumlah transaksi</li> <li>• Total</li> <li>• Keterangan</li> </ul>

### Klasifikasi Pelanggan (Usulan)

Pada gambar 3 dijelaskan mengenai bagaimana cara mengklasifikasi member pelanggan.



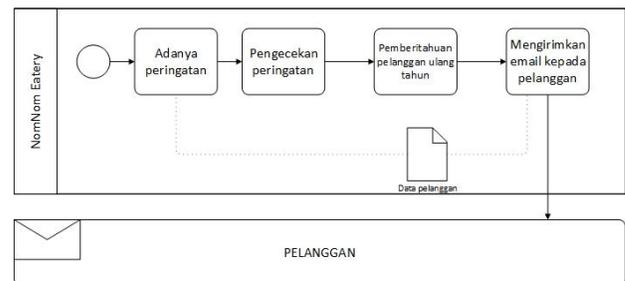
Gambar 2 Klasifikasi Member Pelanggan

Pelanggan akan mendaftarkan sebagai member. Pelanggan akan dilihat melalui 2 faktor yaitu jumlah transaksi dan kedatangan pelanggan. Jumlah transaksi kurang atau dibawah Rp. 1.500.000,00 dan atau jumlah kedatangan dibawah 8, masuk ke dalam klasifikasi member dan tidak mendapatkan keuntungan. Jumlah transaksi mencapai Rp. 1.500.000,00-Rp. 3.000.000,00 dan jumlah kedatangan mencapai 8-14 kali mendapatkan diskon sebesar 5% dan masuk dalam klasifikasi silver, keuntungannya adalah mereservasi tempat. Transaksi Rp. 3.000.001 - Rp. 5.000.000,00 dan atau jumlah kedatangan 15-24 kali mendapatkan diskon sebesar 10%, termasuk dalam klasifikasi gold, keuntungan adalah reservasi tempat dan mendapatkan bonus hidangan atau menu baru. Transaksi diatas Rp. 5.000.001 dan atau jumlah kedatangan lebih dari 25 kali mendapatkan diskon sebesar 20% termasuk dalam klasifikasi platinum, keuntungannya adalah mendapatkan reservasi tempat, bonus hidangan atau menu baru, dan mendapatkan makan gratis pada even tertentu.

Setelah klasifikasi pelanggan, sebaiknya perusahaan mendekati diri dengan pelanggan. Perusahaan mencoba untuk mendekati diri dengan pelanggan dengan cara pendekatan yang proaktif. Dengan begitu, NomNom Eatery perlu membutuhkan data yang menunjang dalam pendekatan proaktif ini.

Tabel 3 Database Setelah Klasifikasi Pelanggan

Database Setelah Klasifikasi Pelanggan	NomNom Eatery
Fungsi	Untuk melakukan pendekatan proaktif kepada pelanggan, sehingga adanya ikatan emosi antara pelanggan dengan perusahaan
Isi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data pelanggan <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Username <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nama</li> <li>➢ Tanggal ulang tahun</li> <li>➢ Email</li> <li>➢ Nomor handphone</li> <li>➢ Password</li> <li>➢ Tracking</li> </ul> </li> <li>• Tanggal UlangTahun</li> <li>• Tanggal Hari Ini</li> <li>• Umur</li> <li>• Email</li> <li>• Keterangan</li> </ul> </li> </ul>



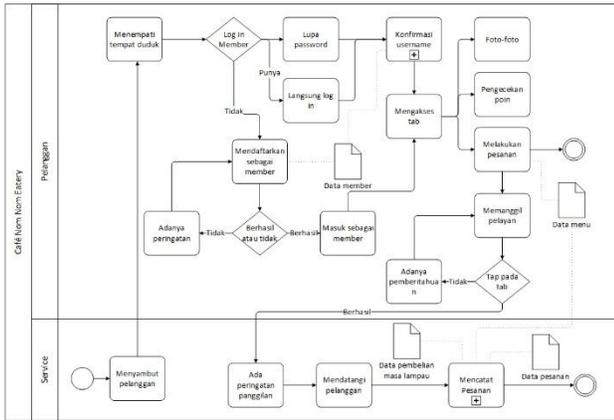
Gambar 3. Proses “Peringatan” Setelah Klasifikasi Pelanggan

Pada gambar 4 diatas, NomNom Eatery akan mendapatkan peringatan bahwa ada pelanggan yang berulang tahun. Kemudian NomNom Eatery mengecek peringatan tersebut dan mengirimkan pesan ucapan ulang tahun melalui email. Dalam tahap prosedur pemesanan pesanan. Studi kasus yang dilakukan oleh Abdillah (2012) dan Gat (2015) untuk prosedur pemesanan pesanan makanan padase buah restoran ataupun rumah makan terdapat sebuah data yang berfungsi untuk menyimpan data dari konsumen terhadap pelayan. Hasil dari perbandingan data, terdapat data pesanan konsumen terdiri dari data menu, detail pesanan dan pesan, dan master pesan.

Tabel 4. Database Pemesanan Pesanan

Database Pemesanan	Abdillah (2012)	Gat (2015)	NomNom Eatery (Usul)	
			Pelanggan (Usul)	Pelayan (Usul)
Fungsi	Untuk memesan makanan dan minuman yang bersumber dari pembeli dengan tujuan pelayan. Frekuensi yang terjadi setiap akan memesan makanan dan minuman	Interaksi antara pelayan dengan sistem	Melihat menu dan secara tidak langsung mendapatkan informasi tentang pelanggan karena pelanggan mendaftarkan sebagai username	Untuk menginput data pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan
Isi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data meja                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nomor meja</li> <li>✓ Status</li> </ul> </li> <li>• Data menu                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Id menu</li> <li>✓ Nama menu</li> <li>✓ Harga</li> <li>✓ Deskripsi</li> <li>✓ Status menu</li> </ul> </li> <li>• Detail pesanan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Id menu</li> <li>✓ Id pesan</li> <li>✓ Jumlah</li> <li>✓ Nomor meja</li> </ul> </li> <li>• Data pesan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Id pesan</li> <li>✓ Jumlah total</li> <li>✓ Jumlah bayar</li> <li>✓ Kembali</li> <li>✓ Tanggal</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Class pelayanan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Username</li> <li>✓ Password</li> <li>✓ Nama</li> </ul> </li> <li>• Master Pesan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nomor pesan</li> <li>✓ Tanggal pesan</li> <li>✓ Username</li> <li>✓ Nomor meja</li> <li>Detail pesan</li> <li>✓ Nomor pesan</li> <li>✓ Kode menu</li> <li>✓ Banyak</li> <li>✓ Harga</li> <li>✓ Status</li> </ul> </li> <li>• Kategori                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kode kategori</li> <li>✓ Nama kategori</li> <li>Menu</li> <li>✓ Kode menu</li> <li>✓ Kode kategori</li> <li>✓ Nama menu</li> <li>✓ Harga</li> </ul> </li> <li>• Food: Nama menu</li> <li>• Beverage: Nama menu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data pelanggan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Username                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nama</li> <li>➢ Tanggal ulang tahun</li> <li>➢ Email</li> <li>➢ Nomor handphone</li> <li>➢ Password</li> <li>➢ Tracking</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Master pesan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tanggal pesan</li> <li>✓ Kode Menu</li> <li>✓ Nama Menu</li> <li>✓ Harga</li> <li>✓ Deskripsi</li> </ul> </li> <li>• Kategori                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kode kategori</li> <li>✓ Nama kategori</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor meja</li> <li>• Data pelanggan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Username</li> <li>✓ Tracking</li> </ul> </li> <li>• Master pesan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tanggal pesan</li> <li>✓ Kode menu</li> <li>✓ Nama menu</li> <li>✓ Harga</li> <li>✓ Status</li> </ul> </li> <li>Detail pesan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kode menu</li> <li>✓ Jumlah total</li> <li>✓ Jumlah bayar</li> </ul> </li> <li>• Keterangan</li> </ul>

## Pemesanan Pesanan



Gambar 4. Sign Up/Log in Username

Aktivitas berawal dari pelanggan datang, pelayan yang menyambut pelanggan. Pelanggan akan menempati tempat duduk yang telah disediakan. Untuk melakukan pemesanan dan melihat menu, pelanggan harus melakukan sign in. Untuk melakukan sign in terdapat 3 jenis aktivitas yaitu (1) jika pelanggan mempunyai username tetapi pelanggan lupa akan passwordnya, (2) pelanggan mempunyai username dan pelanggan mengingat passwordnya, dan yang ketiga adalah pelanggan tidak mempunyai password dan harus mendaftarkan diri sebagai member. Pada aktivitas lupa password, tidak dapat langsung mengakses layanan karena adanya pengecekan dan konfirmasi username. Setelah pelanggan dapat mengakses layanan, pelanggan dapat melakukan foto, pengecekan poin, dan melakukan pemesanan (4). Pemesanan dapat dilakukan dengan cara memanggil pelayan secara otomatis melalui layanan. Pada bagian pelayan akan muncul adanya peringatan panggilan. Pelayan segera menghampiri pelanggan untuk melakukan pencatatan. Data yang dibutuhkan berupa data pembelian masa lampau agar pelayan dapat merekomendasikan menu yang sesuai selera dengan pelanggan dan data pesanan, dibutuhkan sebagai data menu yang dipesan oleh pelanggan dan data historis pelanggan.

## Persediaan

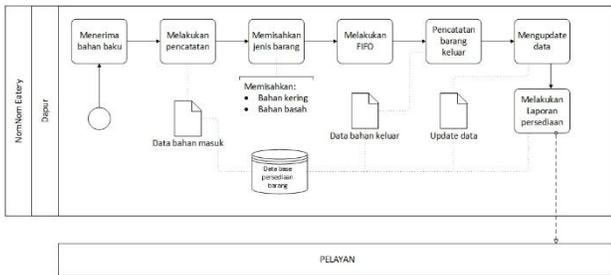
Prosedur persediaan yang dilakukan oleh Riyanto (2014) dan Kurniawati (2015) mempunyai prosedur yang berbeda. Dalam prosedur yang dilakukan oleh keduanya tentu saja membutuhkan sebuah data yang berupa dokumen. Dokumen yang diperlukan oleh Riyanto (2014) adalah dokumen laporan barang yang sudah berupa database dan dokumen yang dibutuhkan oleh Kurniawati (2015) untuk melakukan pelaporan adalah kartu stock bahan makanan. Dokumen laporan barang menurut Riyanto (2014) adalah melaporkan jumlah barang yang tersisa pada periode tertentu, sementara kartu stock yang menurut Kurniawati (2015) adalah menampilkan jumlah persediaan yang masih bisa terpakai.

Table 5 Laporan Barang

Dokumen Laporan Barang	Riyanto (2014)	Kurniawati, (2015)	NomNom Eatery (Usulan)
Fungsi	Melaporkan jumlah barang yang tersisa pada periode tertentu	Menampilkan jumlah persediaan yang masih bisa terpakai	Memberitahukan tentang persediaan yang masih dapat digunakan untuk membuat pesanan makanan sehingga dapat memberitahukan akan menu yang sold out.
Isi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode barang</li> <li>• Nama barang</li> <li>• Satuan barang</li> <li>• Jumlah barang</li> <li>✓ Masuk</li> <li>✓ Keluar</li> <li>✓ Sisa</li> <li>• Jumlah harga</li> <li>✓ Bertambah</li> <li>✓ Berkurang</li> <li>✓ Saldo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode bahan makanan</li> <li>• Jenis bahan makanan</li> <li>• Nama bahan makanan</li> <li>• Tanggal terima</li> <li>• Tanggal kadaluarsa</li> <li>• Jumlah barang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode bahan</li> <li>• Jenis bahan</li> <li>✓ Bahan kering</li> <li>✓ Bahan basah</li> <li>• Nama bahan</li> <li>• Satuan bahan</li> <li>• Tanggal terima</li> <li>• Tanggal kadaluarsa</li> <li>• Jumlah barang</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Masuk</li> <li>✓ Keluar</li> <li>✓ Sisa</li> </ul>	
--	--	---	--

Hasil yang akan ditampilkan dalam laporan barang adalah mengetahui bahan baku yang digunakan, dapat digunakan untuk berapa kali lagi, dan dapat mengetahui bahan baku yang perlu di stok kembali. Dokumen yang dibutuhkan akan berbentuk data base sehingga data-data akan tersimpan secara otomatis dan dapat langsung diolah. Proses laporan persediaan



Gambar 5. Laporan Persediaan

Laporan persediaan yang terjadi adalah bagian dapur menerima bahan baku yang langsung dicatat tanggal bahan baku tersebut masuk dan jumlah kuantitas per bahan baku. Kemudian, bahan baku dipisahkan antara jenis bahan baku yang kering dan jenis bahan baku yang basah. Pemisahan dilakukan agar memudahkan mencari bahan baku dan untuk meminimalisasi kontaminasi. Bahan baku yang akan digunakan menggunakan metode FIFO (First In First Out), bahan baku yang pertama diterima yang akan digunakan. Hal ini dilakukan untuk mencegah bahan baku yang kadaluarsa. Bahan baku yang telah keluar harus dicatat berapa jumlah yang telah digunakan. Persediaan barang yang sudah dicatat harus di update, melakukan adjustment antara barang masuk dan barang keluar sehingga dapat diperoleh data sisa barang. Jika sisa bahan yang tersedia hanya untuk beberapa porsi lagi, bagian dapur harus melaporkan kepada bagian pelayanan. Adjustment bahan baku merupakan hasil konversi antara komposisi menu dengan menu yang terjual. Hal ini dilakukan ketika bahan baku yang digunakan sesuai dengan komposisi menu, maka

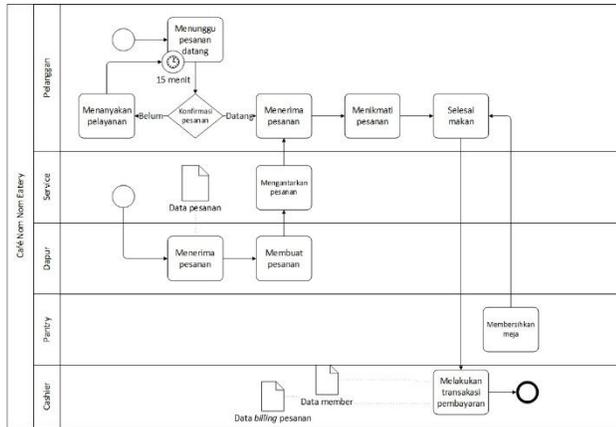
bahan baku akan berkurang secara otomatis, bagian dapur dapat melakukan laporan persediaan bahan tersebut kepada pelayan.

### Pembayaran (*Billing*)

Sama seperti prosedur yang lainnya, dalam prosedur pembayaran yang dilakukan terdapat pula dokumen yang diperlukan. Dokumen ini sudah dalam bentuk database. Jadi, data yang sudah diinput dapat langsung terlihat dalam bagian kasir dan kasir dapat langsung memproses data yang sudah masuk. Dengan begitu kasir dapat langsung menghitung total transaksi yang dilakukan pelanggan pada saat itu dan hari itu. Dokumen pembayaran yang digunakan oleh Abdillah (2012) dan Gat (2015) mempunyai fungsi yang sama yaitu memberikan informasi pesanan dan menghitung pembayaran yang belum dibayarkan.

Tabel 6. Pembayaran (*Billing*) Pesanan

Dokumen Pembayaran ( <i>Billing</i> ) Pesanan	Abdillah (2012)	Gat (2015)	NomNom Eatery (Usulan)
Fungsi	Berfungsi untuk menghitung pembayaran dari setiap pembelian makanan dan minuman oleh kasir.	Tampilan informasi pesanan konsumen yang belum dilakukan pembayaran .	Tampilan data transaksi yang dilakukan pelanggan dan mengetahui jumlah transaksi yang terjadi
Isi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Id pembayaran</li> <li>• Nomor nota</li> <li>• Tanggal pembelian</li> <li>• Nomor meja</li> <li>• Nama pembeli</li> <li>• Pesanan</li> <li>• Jumlah</li> <li>• Harga</li> <li>• Total bayar</li> <li>• Total pembelian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor meja</li> <li>• Nama menu</li> <li>• Banyak</li> <li>• Harga</li> <li>• Jumlah</li> <li>• Waitress</li> <li>• Kontrol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Username pelanggan</li> <li>• Nomor Nota</li> <li>• Tanggal transaksi</li> <li>• Nama menu</li> <li>• Harga</li> <li>• Jumlah</li> <li>• Total transaksi</li> <li>• Diskon</li> <li>• PPN</li> <li>• Jenis Pembayaran</li> <li>• Member</li> </ul>



Gambar 6. Prosedur Pembayaran (Billing) Pesanan

Untuk melakukan pembayaran (billing) pesanan, pelanggan harus melakukan konfirmasi atas pesanan yang dipesan. Data pesanan yang diterima oleh bagian kasir, merupakan data yang telah terhubung secara otomatis dengan data bagian pelayanan. Sehingga, ketika pelanggan akan melakukan pembayaran, kasir sudah mengetahui jumlah transaksi yang dilakukan oleh pelanggan karena datanya sudah diterima kasir terlebih dahulu.

Pada tabel dibawah, dijelaskan rancangan sistem yang diajukan serta fungsinya bagi NomNom Eatery. Rancangan sistem yang diusulkan anatar lain: klasifikasi pelanggan, setelah klasifikasi pelanggan, pemesanan pesanan, laporan persediaan, dan pembayaran (billing) pesanan. Modul selebihnya sudah dapat diterima.

Tabel 7. Modul Sistem dan Tanggapan Responden atas Sistem yang Diusulkan

Nama Modul	Fungsi	Tanggapan dari responden
Modul klasifikasi pelanggan	Untuk mengetahui identitas dan <i>tracking</i> pelanggan sehingga dapat membantu perusahaan dalam melakukan klasifikasi pelanggan.	Melalui pendaftaran member sudah bagus, namun memungkinkan tidak untuk pelanggan yang sudah lanjut usia mengerti tentang hal seperti ini. Untuk selebihnya sasarannya dalam member ini sudah pas.

Modul setelah klasifikasi pelanggan (Usulan)	Untuk mendekatkan emosional antara pelanggan dengan perusahaan.	Cukup bagus, jadi perusahaan punya perhatian yang lebih dengan pelanggan. Jadi, pelanggan akan merasa lebih dekat dengan perusahaan.
Modul pemesanan pesanan	Terdapat dua fungsi yaitu untuk pelanggan dan pelayan. Fungsi untuk pelanggan melihat menu, pengecekan poin yang diperoleh, dan melakukan pemesanan. Fungsi untuk pelayan mencatatan pemesanan makanan dan merekomendasikan menu.	Lebih memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pelanggan dapat langsung mengetahui setiap menu terdiri dari komposisi seperti tanpa perlu bertanya lagi ke pelayan. Sudah bagus, lebih memudahkan aktifitas dan lebih efisien.
Modul laporan persediaan	Memberitahukan kepada bagian pelayan tentang menu yang sold out atau pun menu porsi yang tersisa	Cukup baik, karena dapat memberikan pemberitahuan langsung pada pelayan tanpa harus bolak-balik ke bagian dapur. Dan bisa jadi perkiraan juga.
Modul pembayaran pesanan	Mengetahui jumlah transaksi yang dilakukan pada saat itu juga.	Bagus, jadi dapat langsung otomatis menginput datanya.

## KESIMPULAN

Sistem bisnis yang ada belum cukup mendekatkan diri antara perusahaan dengan pelanggannya. Pelanggan datang ke NomNom Eatery dan kegiatan yang terjadi hanya sebatas antara perusahaan dengan pelanggan dan tidak adanya perlakuan yang istimewa terhadap pelanggan yang sudah lama menjadi pelanggan tetap NomNom Eatery karena NomNom Eatery belum mengetahui pelanggan yang sudah menjadi

pelanggan tetap NomNom Eatery. Rancangan sistem CRM dalam meningkatkan jumlah pelanggan dapat dilakukan dengan cara pendaftaran member. Pendaftaran member dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi pelanggan.

Identifikasi dilakukan dengan cara melihat pola perilaku pelanggan. KBS membantu perancangan sistem CRM dengan membantu pegawai dalam bentuk tampilan sistem layar pada saat digunakan. Dalam hal ini, sistem akan membantu pegawai dalam pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih efektif dan efisien. Maksud dari efektif dan efisien ini adalah pelayan dapat melakukan pencatatan pemesanan pelanggan dan dapat memberitahukan pelanggan akan jumlah transaksi yang dilakukan. Ada beberapa rancangan yang menurut pemilik harus lebih dikembangkan kembali. Pemilik merasa sistem yang sudah diusulkan sudah cukup sesuai namun pemilik masih mempertimbangkan apakah sistem yang digunakan dapat berjalan terus dengan pelanggan yang buta dan cuek terhadap teknologi dengan kemungkinan bahwa pelanggan yang buta teknologi tersebut merupakan pelanggan yang melakukan transaksi yang cukup lebih besar dibandingkan dengan pelanggan yang lain.

Untuk kedepannya perusahaan juga dapat mengembangkan sistem secara keseluruhan menjadi otomatisasi. Dengan begitu, perusahaan pun dapat memperkirakan biaya yang harus dikeluarkan. Perusahaan dapat memaksimalkan fasilitas yang ada seperti Microsoft Office Excel atau Microsoft Office Access. Dan seiring dengan berjalannya waktu bila dirasa sudah cukup sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, maka perusahaan dapat memanggil programmer untuk mengaplikasikan program tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat melakukan pelatihan pegawai tentang kesigapan, kecepatan, dan ketepatan pegawai dalam melakukan pelayanan. Penambahan struktur pada bagian analisis pun dapat dilakukan. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam menganalisis keadaan perusahaan terutama ketika perusahaan ingin mengubah proses bisnis menjadi sebuah proses bisnis yang berbasis sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Idtesis*. (2013, Oktober 13). Retrieved from idtesis.com: <https://idtesis.com/preferensi-konsumen-pengertian-dan/>
- Appian*. (2015). Retrieved from [www.appian.com: http://www.appian.com/about-bpm/definition-of-a-business-process/](http://www.appian.com/about-bpm/definition-of-a-business-process/)
- Duniabaca*. (2015). Retrieved from [duniabaca.com: http://duniabaca.com/pengertian-dan-manfaat-sim-sistem-informasi-manajemen.html](http://duniabaca.com/pengertian-dan-manfaat-sim-sistem-informasi-manajemen.html)
- Ten Schools of Thought (Mintzberg)*. (2015). Retrieved from [12manage.com: http://www.12manage.com/methods\\_mintzberg\\_ten\\_schools\\_of\\_thought.html](http://www.12manage.com/methods_mintzberg_ten_schools_of_thought.html)
- Abdillah, M. R. (2012). *Perancangan Aplikasi Media Pemesanan Makanan dan Minuman Berbasis Platform Mobile Android (Studi Kasus Dapur Runi-Cibubur)*. Bandung: UNIKOM.
- Adelman, L., & Riedel, S. L. (1997). *Handbook For Evaluating Knowledge-Based Systems*. New York: Springer Science+Business Media.
- Al-Jeraisy, D. K. (2008). *Consumer Behaviour An Analytical Study*. Saudi Arabia : King Fahd National Library Cataloging.
- Armstrong, K. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Baco, S. (2013, April). PERANCANGAN APLIKASI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA SUNSHINE CAFE. *ILTEK*, 8.
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management Concept and Technologies*. Elsevier Ltd. .
- Carter, W. K. (2009). *Akuntansi Biaya, Audit, Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Creswell, J. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach* . California: Sage Publication.
- Dimas. (2013, 11 10). *Pengertian SI (Sistem Informasi)*. Retrieved from Kompasiana: <http://www.kompasiana.com/dimasosd/pen>

- gertian-si-sistem-informasi\_55291077f17e6126268b48b6
- Garuda Indonesia. (2016). *GarudaMiles* . Retrieved from Garudamiles.com: <https://garudamiles.com/>
- Gat. (2015). Sistem Pemesanan Makanan dan Minuman Restoran Berbasis Mobile. *Seminar Nasional Informatika 2015*.
- Gray, C. (2015). SAS. Retrieved from [www.sas.com](http://www.sas.com): [http://www.sas.com/en\\_us/insights/marketing/customer-analytics.html](http://www.sas.com/en_us/insights/marketing/customer-analytics.html)
- Gunawan, A., Herik, J., Wahdan, M. A., Walle, B. V., & Aulia, A. A. (2012). The Design and Evaluation of a Knowledge-intensive System. *ICIBSoS 2012*, 2.
- Harmon, P. (2003). *Business Process Change*. Morgan Kaufmann Publishers.
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., & Pieters, R. (2012). *Consumer Behaviour* (6th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Jeffrey, & Gozali, A. (2012). PERANCANGAN SISTEM PEMESANAN DAN LAYANAN RESTORAN MENGGUNAKAN APLIKASI BERBASIS ANDROID.
- Kompas Gramedia. (2016). *Gramedia Card Info*. Retrieved from Kompas Gramedia Value Card: <http://www.kgvaluecard.com/card/gramedia/about-us/gramedia-card>
- Kostojohn, S., Johnson, M., & Paulen, B. (2011). *CRM Fundamentals*. New York: Springer Science+Business Media .
- Krishna, S. (1992). *Introduction to Database and Knowledge-base Systems*. World Scientific Publishing.
- Kumar, S. A., & Suresh, N. (2009). *Operations Management*. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publisers.
- Kurniawati, A. (2015). SOP Penyimpanan Bahan Makanan. *Kegiatan Penyimpanan Bahan Makanan*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2008). *Sistem Informasi Manajemen 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lukiastuti, F., & Prasetya, H. (2009). *Manajemen Operasi* . Jakarta: PT. Buku Kita.
- Martin, M. P. (1995). *Analysis and Design of Business Information Systems* (Vol. Second Edition).
- Meredith, J. R., & Shafer, S. M. (2007). *Operations Management for MBAs* (Vol. 13).
- Nijssen, E. J., & Frambach, R. T. (2001). *Creating Customer Value Through Strategic Marketing Planning: A Management Approach*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers .
- Noel, H. (2009). *Basics Marketing 01: Consumer Behaviour*. Switzerland: AVA Publishing SA.
- Philip, K. (2003). *Marketing Management* (11 ed.). New Jersey: Prentice Hall Int'l.
- Rangkuti, F. (2007). *Manajemen Persediaan* . Jakarta: Rajawali Pers.
- Riyanto. (2014). Publikasi Karya Tulis Widyaiswara BDK Cimahi. *Aplikasi Barang Persediaan Berbasis Ms. Excel*.
- Robert, Y. K. (2011). *Studi Kasus; Desain dan Metode*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Rojak, A. (2014). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan E-Menu Berbasis Platform Android Pada Restoran Moca Cafe.
- Santoso, L. W., Budhi, G. S., & Herliana. (2011). Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Customer Berbasis Web di Mango Terrace Resto. *Scientific Repository*.
- Siswanto, H. B. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solomon, Elnora, W., & Michael and Stuart, R. (2003). *Marketing Real People, Real Choices, Internasional Edition*. New Jersey: Prentice Hal.
- Stiehl, V. (2013). *Process-Driven Applications with BPMN*. Waldorf: Springer .
- Sugioyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabetha.
- Tan, D. S. (1996). *Stages in Information Systems Management*.
- Woodcock, N., Stone, M., & Foss, B. (2003). *The Customer Management Scorecard*:

*Managing CRM for Profit.* Kogan Page  
Limited.