

Kesesuaian fitur aplikasi CRM terhadap proses bisnis CRM pada UKP toko buku berdasarkan framework based on theory of CRM

Wira Perdana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=123872&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada tugas akhir ini penulis mengambil tema Customer Relationship Management (CRM) dengan objek penelitian Usaha Kecil Menengah (UKM) bidang usaha toko buku. Yang menjadi isu utama dalam penelitian adalah bagaimana mengetahui kesesuaian antara proses bisnis CRM yang dilakukan oleh UKM toko buku dengan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi CRM berbasis open source. Isu utama tersebut dapat dijelaskan dengan mengetahui dasar-dasar teori yang membentuk konsep CRM, mengidentifikasi proses-proses bisnis yang dilakukan oleh UKM toko buku, dan mengidentifikasi fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi CRM. Isu utama beserta dengan tiga sub isu ini menjadi pertanyaan-pertanyaan yang harus penulis jawab dalam penelitian.

Untuk mengetahui dasar-dasar teori yang membentuk konsep CRM, penulis menjabarkan teori-teori manajemen berkaitan dengan bidang Perencanaan Strategis, Pemasaran, Penjualan, dan Pelayanan. Hal tersebut dilakukan karena keempat bidang inilah yang membentuk konsep CRM. Penjabaran ini kemudian penulis susun dalam suatu kerangka kerja yang diberi nama FrontCRM: Framework based on Theory of CRM. Untuk mengidentifikasi proses-proses bisnis yang dilakukan oleh UKM toko buku, penulis melakukan studi lapangan. Sampel objek yang penulis ambil untuk studi ini adalah para pemilik atau manajer/pengelola toko buku yang berada pada kategori UKM. Sebanyak 10 toko buku diminta sebagai responden untuk mengisi kuesioner yang dibuat berdasarkan kerangka kerja FrontCRM, sesuai dengan aktivitas usaha mereka.

Untuk mengidentifikasi fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi CRM, penulis mengadakan studi perbandingan antara SugarCRM dan vtigerCRM. Aplikasi-aplikasi CRM open source juga diujikan berdasarkan kerangka kerja FrontCRM. Dari studi-studi tersebut dapat diketahui bahwa UKM toko buku telah melakukan sebagian besar aktivitas CRM yang didefinisikan pada FrontCRM. Hasil lainnya menunjukkan bahwa baik secara per bidang manajemen maupun secara keseluruhan, aplikasi vtigerCRM lebih sesuai digunakan pada UKM toko buku.