

ABSTRAK

Dalam dunia bisnis teknologi sudah menjadi komponen utama dalam upaya pengembangan bisnis saat ini. Kedai Teh Kaula merupakan sebuah usaha kuliner yang membutuhkan teknologi dalam proses bisnisnya. Teknologi dibutuhkan dalam peningkatan efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi dengan mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Kedai Teh Kaula.

Sistem informasi yang diusulkan dirancang untuk memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri melalui teknologi *self-service*. Penerapan CRM dalam sistem ini diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara Kedai Teh Kaula dengan pelanggan, otomatisasi dalam pelayanan pelanggan, mengelola pelayanan pelanggan, mengelola informasi pelanggan, mempersingkat waktu pelayanan pada Kedai Teh Kaula.

Penelitian ini menggunakan metode yang dituliskan oleh Francis Buttle pada bukunya yang berjudul "*Customer Relationship Management Concepts and Technologies Second Edition*". Francis Buttle menyebutkan terdapat 5 fase utama yang menunjukkan tahapan, proses, dan alat dalam mengimplementasikan CRM pada sebuah proyek. Sistem ini akan mencakup antarmuka pengguna yang ramah untuk pelanggan dan untuk pemilik. Kemudian, analisis yang didapat akan dikembangkan menjadi sebuah sistem yang dibangun dengan pendekatan metode *waterfall* yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Keberhasilan implementasi sistem *informasi* dengan penerapan CRM diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional Kedai Teh Kaula, meningkatkan pengalaman pelanggan, serta memperkuat hubungan jangka panjang antara Kedai Teh Kaula dan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih lanjut tentang penerapan teknologi *self-service* dan CRM dalam bisnis kuliner.

Kata kunci : Kedai Teh Kaula, *Customer Relationship Management* (CRM, *self-service technology*, efisiensi operasional

ABSTRACT

In the business world, technology has become a crucial component in the efforts to develop businesses today. Kedai Teh Kaula is a culinary business that requires technology in its business processes. Technology is needed to enhance operational efficiency and customer service. This research aims to design and develop a self-service technology information system with the implementation of Customer Relationship Management (CRM) at Kedai Teh Kaula.

The proposed information system is designed to enable customers to place orders independently through self-service technology. The implementation of CRM in this system is expected to improve the relationship between Kedai Teh Kaula and its customers, as well as facilitate the management of customer information, preferences, and feedback.

This research employs the method outlined by Francis Buttle in his book titled "Customer Relationship Management Concepts and Technologies Second Edition." Francis Buttle identifies five main phases that indicate the stages, processes, and tools in implementing CRM in a project. The system will include user-friendly interfaces for both customers and owners.

The success of implementing information system with CRM is expected to enhance the operational efficiency of Kedai Teh Kaula, improve the customer experience, and strengthen the long-term relationship between Kedai Teh Kaula and its customers. Additionally, this research can provide further understanding of the implementation of self-service technology and CRM in the culinary business.

Keyword : *Kedai Teh Kaula, Customer Relationship Managemet (CRM, self-service technology, operational efficiency.*