



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**LAPORAN KERJA MAGANG ANALISA SISTEM *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT PT. VOLANTE TEKNOLOGI**

INDONESIA

LAPORAN KERJA MAGANG



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Michael Van Wis Lee

14110310010

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa telah melaksanakan praktek kerja magang pada:

Nama Perusahaan : PT Volante Teknologi Indonesia

Divisi : *Business, Product and System Analyst*

Alamat : International Trade Center Mangga Dua, 6th Floor Jl. Mangga Dua, Ancol, Pademangan, Jakarta Utara 14430

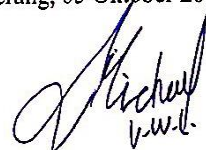
Periode Magang : 03 Juli 2017 - 03 Oktober 2017

Pembimbing Lapangan : Prasetyo N. Gema

Laporan kerja magang ini adalah karya tulis saya sendiri, bukan plagiat dari karya tulis yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya tulis orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan / penyimpangan, baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh dan status keserjanaan strata satu yang sudah diterima akan dicabut.

Tangerang, 05 Oktober 2017



Michael Van Wis Lee



HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Kerja Magang dengan judul

“LAPORAN KERJA MAGANG ANALISA SISTEM *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT PT. VOLANTE TEKNOLOGI INDONESIA”

oleh

Michael Van Wis Lee

telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 05 Oktober 2017

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi



Wella, S.Kom., M.MSI., COBIT 5.0



Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kerja Magang dengan judul

“LAPORAN KERJA MAGANG ANALISA SISTEM *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT PT. VOLANTE TEKNOLOGI INDONESIA”

oleh

Michael Van Wis Lee

telah diujikan pada hari Senin, 13 November 2017,

pukul 14.00 s.d. 15.00 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut.

Dosen Pembimbing



Wella, S.Kom., M.MSI, COBIT 5.0

Penguji



Enrico Siswanto, S.Kom., M.B.A.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Sistem Informasi – UMN



Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

LAPORAN KERJA MAGANG ANALISA SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PT. VOLANTE TEKNOLOGI INDONESIA

ABSTRAK

Oleh: Michael Van Wis Lee

PT. Volante Teknologi Indonesia (VTI) sadar bahwa di Indonesia belum tersedia produk *Customer Relationship Management* (CRM) yang sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan di Indonesia. Hal inilah yang menjadi alasan VTI ingin membangun sebuah produk CRM.

Dalam kerja magang kali ini, menghasilkan satu rangkaian analisa penuh mengenai CRM yang meliputi sebuah *research* mengenai pasar CRM di Indonesia, rangkaian *process flow* dan *use case*, rancangan *wireframe*, penentuan *packages*, perencanaan *phases* dan *gap analysis*.

Rangkaian analisa mengenai CRM tersebut diterima dengan baik oleh para *developer* yang ada di perusahaan. Pengembangan CRM perusahaan VTI dibuat berdasarkan hasil analisa yang telah dibuat. Sekarang ini, pengembangan CRM telah mencapai tahap akhir.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Perusahaan, VTI

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN KERJA MAGANG ANALISA SISTEM
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PT.
VOLANTE TEKNOLOGI INDONESIA

ABSTRACT

By: Michael Van Wis Lee

PT. Volante Teknologi Indonesia (VTI) is aware that in Indonesia there is no available Customer Relationship Management (CRM) that meet with the needs of Indonesia's companies. This is why VTI wants to build a CRM product.

This is why VTI wants to build a CRM product.

In this internship, it produces a full set of analysis of CRM which includes a research on CRM market in Indonesia, a series of process flow and use cases, wireframe design, package determination, phases planning and gap analysis.

The series of analysis of CRM is well received by the developers in the company. The development of VTI's CRM that based on the results of the analyzes have been made. Currently, the CRM development has reached to the final stage.

Keywords: *Customer Relationship Management, Company, VTI*

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

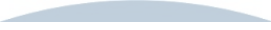
Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga laporan kerja magang yang berjudul “Laporan Kerja Magang Analisa Sistem CRM PT. Volante Teknologi Indonesia” dapat selesai tepat pada waktunya.

Dengan berakhirnya proses kerja magang ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada PT Volante Teknologi Indonesia yang telah memberi kesempatan untuk kerja magang di divisi *Business, Product and System Analyst*.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Khususnya kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, MA selaku rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara yang telah menjadi pemimpin bagi program studi sistem informasi.
3. Bapak Prasetyo N. Gema, selaku pembimbing lapangan yang telah membantu selama melaksanakan kerja magang.
4. Ibu Wella selaku Dosen Pembimbing Magang yang telah membantu penulis dengan memberikan data, arahan, saran dan pengetahuan selama pengerjaan laporan magang berlangsung.
5. Rekan-rekan kerja di tempat magang yang telah bekerja sama dan membantu sewaktu ada kesulitan di tempat magang.

N U S A N I A R A



Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam penyelesaian laporan kerja magang ini.

Semoga laporan kerja magang ini dapat memberikan informasi dan inspirasi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Tangerang, 05 Oktober 2017



Michael Van Wis Lee

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Magang.....	2
1.2.1. Tujuan bagi penulis:.....	2
1.2.2. Tujuan bagi perusahaan:.....	3
1.3. Waktu dan Prosedur Kerja Magang.....	3
1.3.1. Waktu Pelaksanaan Magang.....	3
1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Magang.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1. Profil Perusahaan.....	10
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.2.1. Visi.....	11
2.2.2. Misi.....	11
2.3. Sejarah Singkat Perusahaan.....	12
2.4. Struktur Organisasi.....	14

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	21
3.1. Kedudukan dan Organisasi	21
3.2. Tugas yang dilakukan	21
3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	26
3.3.1. Pengenalan lingkungan tempat kerja, profil perusahaan, sistem kerja dan <i>tutor mengenai AngularJs</i>	26
3.3.2. Melakukan <i>Research</i> dan membuat <i>Lean Canvas</i>	26
3.3.3. Melakukan konsultasi dan wawancara.....	32
3.3.4. Pembuatan <i>Process Flow</i> dan <i>Use Case</i>	35
3.3.5. Penentuan <i>Packages</i>	50
3.3.6. Perancangan <i>Wireframe</i> yang sesuai dengan CRM VTI.....	54
3.3.7. Perencanaan <i>Phases</i> yang digunakan oleh CRM VTI	83
3.3.8. Presentasi dan diskusi dengan <i>Developers</i>	85
3.3.9. <i>Gap Analysis</i>	86
3.4. Kendala yang Dihadapi.....	86
3.5. Solusi Terhadap Kendala	86
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	88
4.1. Kesimpulan	88
4.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	90

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Timeline Kegiatan Penulis	5
Tabel 3.1. Tabel Komparasi Fitur CRM	31

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo PT. Volante Teknologi Indonesia	10
Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Volante Teknologi Indonesia	14
Gambar 3.1. <i>VCRM Lean Canvas 1</i>	27
Gambar 3.2. <i>VCRM Lean Canvas 2</i>	28
Gambar 3.3. <i>VCRM Lean Canvas 3</i>	29
Gambar 3.4. <i>High Level Processes</i>	36
Gambar 3.5. <i>Master Data</i>	37
Gambar 3.6. <i>User Entry</i>	39
Gambar 3.7. <i>Assign User</i>	40
Gambar 3.8. <i>Activities</i>	41
Gambar 3.9. <i>Leads</i>	42
Gambar 3.10. <i>Opportunities</i>	43
Gambar 3.11. <i>Contracts</i>	44
Gambar 3.12. <i>Product Management</i>	45
Gambar 3.13. <i>Quotes</i>	46
Gambar 3.14. <i>Sales Target</i>	47
Gambar 3.15. <i>Account Management</i>	48
Gambar 3.16. <i>Dashboards</i>	49
Gambar 3.17. <i>Reports</i>	50
Gambar 3.18. <i>Pricing Packages</i>	51
Gambar 3.19. <i>Sign Up</i>	55
Gambar 3.20. <i>Log In</i>	55

Gambar 3.21. <i>Assign User - Team List 1</i>	56
Gambar 3.22. <i>Assign User – Team List 2</i>	56
Gambar 3.23. <i>Assign User – New Member 1</i>	57
Gambar 3.24. <i>Assign User – New Member 2</i>	58
Gambar 3.25. <i>Assign User – New Member 3</i>	58
Gambar 3.26. <i>Event – Month</i>	59
Gambar 3.27. <i>Event – Week</i>	60
Gambar 3.28. <i>Event – Day</i>	60
Gambar 3.29. <i>Event – New Event</i>	61
Gambar 3.30. <i>Task</i>	61
Gambar 3.31. <i>Task - Reminder</i>	62
Gambar 3.32. <i>Task – New Task</i>	62
Gambar 3.33. <i>Leads - List</i>	63
Gambar 3.34. <i>Leads – Identity</i>	64
Gambar 3.35. <i>Leads – Contact</i>	64
Gambar 3.36. <i>Leads – Converted</i>	65
Gambar 3.37. <i>Leads – New Leads – Detail</i>	65
Gambar 3.38. <i>Leads – New Leads – Contact Information</i>	66
Gambar 3.39. <i>Leads – New Leads – Address</i>	67
Gambar 3.40. <i>Pop-up Assign Leads – Sales Manager</i>	67
Gambar 3.41. <i>Leads Assigned Pop-up</i>	68
Gambar 3.42. <i>Opportunities – List</i>	68
Gambar 3.43. <i>Opportunities – Qualification</i>	69
Gambar 3.44. <i>Opportunities – Analysis</i>	70
Gambar 3.45. <i>Opportunities – Proposal</i>	70

Gambar 3.46. <i>Opportunities – Negotiation</i>	71
Gambar 3.47. <i>Opportunities – Closed</i>	71
Gambar 3.48. <i>Opportunities – New Opportunity – Opp. Information</i>	72
Gambar 3.49. <i>Opportunities – New Opportunities – Additional Information</i>	73
Gambar 3.50. <i>Pop-up Assign Opportunities – Sales Manager</i>	73
Gambar 3.51. <i>Opportunities Assigned Pop-up</i>	74
Gambar 3.52. <i>Accounts - List</i>	74
Gambar 3.53. <i>Accounts – Form</i>	75
Gambar 3.54. <i>Accounts – Detail</i>	76
Gambar 3.55. <i>Contacts – List</i>	77
Gambar 3.56. <i>Contacts - Form</i>	77
Gambar 3.57. <i>Contacts – Detail</i>	78
Gambar 3.58. <i>Products – List</i>	79
Gambar 3.59. <i>Products – Form</i>	79
Gambar 3.60. <i>Product – Detail</i>	80
Gambar 3.61. <i>Dashboard</i>	81
Gambar 3.62. <i>Project – List</i>	81
Gambar 3.63. <i>Projects – New</i>	82
Gambar 3.64. <i>Project – Task View</i>	83
Gambar 3.65. <i>Phases - Best Case</i>	84
Gambar 3.66. <i>Phases – Current</i>	84
Gambar 3.67. <i>Phases – Worst Case</i>	85

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A