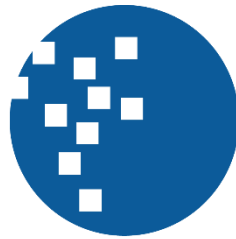


**ANALISA APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PADA PT HUMANINDO AMANA
PROPERTI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Christian Johan

0000056321

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**ANALISA APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PADA PT HUMANINDO AMANA
PROPERTI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Christian Johan

00000056321

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Christian Johan
Nomor Induk Mahasiswa : 00000056321
Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

ANALISA APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT HUMANINDO AMANA PROPERTI

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan / penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 31 Mei 2024



(Christian Johan)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Christian Johan
NIM : 00000056321
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISA APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT HUMANINDO AMANA PROPERTI

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 7 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Christian Johan)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “ANALISA APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT HUMANINDO AMANA PROPERTI” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng, Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desantri, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Samuel Ady Sanjaya, S.T, M.T., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Yusuf Adi Saputro sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT Humanindo Amana Properti yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan memberikan kontribusi dari ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga Laporan MBKM ini dapat membantu para pembaca untuk dapat memahami dan mendapatkan pengetahuan tentang dunia kerja. Tangerang,

Tangerang, 7 Mei 2024



(Christian Johan)



ANALISA APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT HUMANINDO AMANA PROPERTI

(Christian Johan)

ABSTRAK

PT Humanindo Amana properti adalah salah satu perusahaan dari group Q Corp Indonesia yang bergerak di bidang *real estate* atau properti. Q Corp Indonesia dibuat dengan tujuan untuk menciptakan nilai yang baik mulai dari renovasi, sewa kembali, atau reposisi properti untuk terus dikembangkan kepada orang lain di berbagai kelas dan jenis aset. Dalam mendukung tujuan tersebut perusahaan membutuhkan media dan teknologi untuk memastikan setiap kegiatannya lancar serta sesuai dengan harapan masyarakat Indonesia.

Untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan, pastinya perusahaan membutuhkan tim *information technology* untuk bisa membuat dan mengembangkan sebuah aplikasi *customer relationship management* agar perusahaan bisa melacak dan mengontrol seluruh proses penjualan dan menjalin relasi dengan klien. Agar tujuan semakin tercapai, perusahaan membuka program kerja magang sebagai *business analyst* yang bertugas untuk membantu perusahaan pada divisi IT dengan menganalisis data dan mengotomatisasi *database* serta sistem aplikasi. Selain itu dari divisi bisnis juga bertugas melakukan *market research*, *competitor analysis*, *dokumentasi*, dan *collaboration*.

Program kerja magang akan dilakukan selama enam bulan secara *full work from office* (WFO). Melalui program kerja magang ini dihasilkan sebuah aplikasi CRM yang bersifat internal dengan memanfaatkan *database*, react javascript, MySQL. Selain itu juga memperoleh pengalaman dan ilmu terkait *software developer* untuk memahami hubungan *frontend* dan *backend*.

Kata kunci: Magang, Teknologi, *Customer Relationship Management*

ANALYSIS OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT APPLICATIONS AT PT HUMANINDO AMANA PROPETI

(Christian Johan)

ABSTRACT (English)

PT Humanindo Amana Propeti is one of the companies of the Q Corp Indonesia group engaged in real estate or property. Q Corp Indonesia was created with the aim of creating good value starting from renovation, leasing back, or repositioning properties to continue to be developed to others in various classes and types of assets. In supporting this goal, the company needs media and technology to ensure that every activity is smooth and in accordance with the expectations of the Indonesian people.

To achieve the company's business goals, of course, the company needs an information technology team to be able to create and develop a customer relationship management application so that the company can track and control the entire sales process and establish relationships with clients. In order to achieve the goals, the company opened an internship program as a business analyst whose job is to assist the company in the IT division by analyzing data and automating databases and application systems. In addition, the business division is also tasked with conducting market research, competitor analysis, documentation, and collaboration.

The internship program will be carried out for six months on a full work from office (WFO) basis. Through this internship program, an internal CRM application is produced by utilizing databases, react javascript, MySQL. In addition, I also gained experience and knowledge related to software developers to understand the relationship between frontend and backend.

Keywords: *Internship, Technology, Customer Relationship Management*

DAFTAR ISI

Table of Contents

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT (English)	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	3
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3.1 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3.2 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.1.1 Visi Misi	16
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	18
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	23
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	23
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	24

3.2.1	Pengenalan perusahaan, adaptasi dengan lingkungan kerja, memahami kondisi perusahaan, melakukan proses <i>handover</i> dari <i>business analyst</i> sebelumnya (minggu 1).....	27
3.2.2	Memahami kondisi dan belajar flow dari project yang sedang dijalankan oleh perusahaan yaitu aplikasi CRM (SQM) (minggu 2)	30
3.2.3	Melakukan Market Research terhadap kompetitor, memberikan perbandingan terhadap kondisi perusahaan saat ini, dan memberikan saran (minggu 3)	32
3.2.4	Melakukan data analysis terhadap beberapa data harga subscription aplikasi serta melakukan visualisasi (minggu 4)	35
3.2.5	Meeting dengan Vasanta Group sebagai pengguna dari aplikasi CRM (SQM), melakukan testing, dan perubahan untuk menyelesaikan <i>bugs</i> yang terjadi (minggu 5-6).....	40
3.2.6	Melakukan <i>testing</i> aplikasi V-CLUB untuk <i>boom gate</i> dan fitur-fitur lainnya (minggu 7)	42
3.2.7	Mengunjungi <i>project real estate</i> Shila yang berada di Sawangan Depok, mencoba <i>boom gate</i> secara langsung, melakukan presentasi aplikasi V-Club ke pihak Vasanta Group (minggu 8).....	43
3.2.8	Meeting dengan VASANTA Group, membuat timeline, flowchart, dan dokumentasi dari <i>project</i> baru yang akan dikerjakan nantinya (minggu 9).....	46
3.2.9	Membuat tabel-tabel database untuk project baru menggunakan DBeaver dengan bahasa <i>Javascript</i> di VS Code (minggu 10)	
50		
3.2.10	Membuat dokumentasi dari project baru yang akan dibuat berupa aplikasi CRM (FAST) untuk posisi <i>General Manager</i> , <i>Sales Manager</i> , dan <i>Inhouse Sales</i> (minggu 11)	51
3.2.11	Melakukan data entry data finance perusahaan (minggu 12)	

3.2.12 Belajar membuat API untuk mengirim email menggunakan bahasa Python di Postman (minggu 12)	57
3.3 Kendala yang Ditemukan	59
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	59
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	61
4.1 Simpulan	61
4.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan	4
Tabel 3.1 Rincian Daily Task	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Talenta	8
Gambar 1.2 Proses Clock In dan Clock Out Aplikasi Talenta	9
Gambar 2.1 Logo Q Corp Indonesia dan PT Quanta Land Indonesia	12
Gambar 2.2 Eight Culture di Q Corp Indonesia	17
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Q Corp Indonesia	18
Gambar 3.1 Handover Dengan Business Analyst Intern Sebelumnya.....	28
Gambar 3.2 Ruang Kerja Perusahaan.....	29
Gambar 3.3 Ruang Kerja IT Perusahaan	29
Gambar 3.4 Makan Bersama Tim IT.....	30
Gambar 3.5 Flow Aplikasi CRM (SQM)	31
Gambar 3.6 Flowchart Opertion SQM.....	32
Gambar 3.7 Tabel Perbandingan Market Survey 1	33
Gambar 3.8 Tabel Perbandingan Market Survey 2.....	33
Gambar 3.9 Tabel Customer CRM360.....	34
Gambar 3.10 Tabel Customer Sales Candy	35
Gambar 3.11 Library Python	35
Gambar 3.12 Read Data.....	36
Gambar 3.13 Info Data	36
Gambar 3.14 Tabel Customer CRM	36
Gambar 3.15 Heatmap.....	37
Gambar 3.16 Visualisasi Price Pie Chart.....	37
Gambar 3.17 Visualisasi Line Chart	38
Gambar 3.18 Code Python Bar Chart.....	39
Gambar 3.19 Visualisasi Bar Chart.....	39
Gambar 3.20 Meeting Dengan Vasanta Group.....	40
Gambar 3.21 Meeting Notes SQM.....	41
Gambar 3.22 List Bugs Aplikasi V-CLUB.....	42
Gambar 3.23 Clubhouse Shila Sawangan.....	43
Gambar 3.24 Testing Boom Gate Shila Sawangan.....	44
Gambar 3.25 Logo Aplikasi V-CLUB	45

Gambar 3.26 Home Page Aplikasi V-CLUB.....	45
Gambar 3.27 Flowchart Project Baru.....	47
Gambar 3.28 Vasanta Group Office.....	48
Gambar 3.29 Meeting Di Group Vasanta Office	48
Gambar 3.30 Feature & Timeline New Project	49
Gambar 3.31 Summary Feature & Timeline	49
Gambar 3.32 Database React JS	50
Gambar 3.33 Database.....	51
Gambar 3.34 Dokumentasi FAST.....	52
Gambar 3.35 Splashscreen FAST	53
Gambar 3.36 Homepage FAST.....	53
Gambar 3.37 Notification Page.....	54
Gambar 3.38 Inbox Page	55
Gambar 3.39 Leads Not Update.....	55
Gambar 3.40 Omzet Page.....	56
Gambar 3.41 Data Entry Finance.....	57
Gambar 3.42 Belajar Postman (sumber: documenter.getpostman.com)	58
Gambar 3.43 Code Python Build API.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM	65
Lampiran B Kartu MBKM	65
Lampiran C Daily Task MBKM	67
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan	79
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM	80
Lampiran F Bukti Approved Company dan Jobdesc MBKM	81
Lampiran G Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	82

