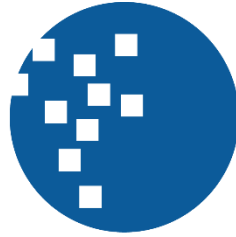


**Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer  
Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational  
Impact Pada PT Sysware Indonesia**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**PROPOSAL SKRIPSI**

**Michael**

**00000042722**

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

**Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer  
Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational  
Impact Pada PT Sysware Indonesia**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Sistem Informasi

**Michael**

**00000042722**

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

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Michael  
Nomor Induk Mahasiswa : 00000042722  
Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

**Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational Impact Pada PT Sysware Indonesia**

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 skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 03/06/2024



(Michael)

U M M N  
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

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

### **Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational Impact Pada PT Sysware Indonesia**

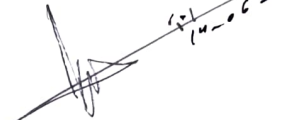
Oleh

Nama : Michael  
NIM : 00000042722  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Senin, 03/06/2024  
Pukul 08.00 s.d 22.00 dan dinyatakan  
LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang



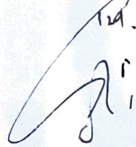
Rudi Sutomo, S.Kom., M.Si., M.Kom.  
0222057501

Penguji



Dr. Santo Fernandi Wijaya, S.Kom., M.M.  
0310016902

Pembimbing



Dr. Erick Fernando, S.Kom., M.S.I.  
1029118501

Ketua Prodi Sistem Informasi



Ririn Ikana Desanti, S.kom, M.Kom.  
313058001

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael  
NIM : 00000042722  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Informatika  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : **Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational Impact Pada PT Sysware Indonesia**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia (**pilih salah satu**):

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial. Saya tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 17/06/2024

Yang menyatakan,



(Michael)

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

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: **Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational Impact Pada PT Sysware Indonesia**

dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Sistem Informasi Pada 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

Mengucapkan terima kasih

1. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Eng. Niki Prastomo, S. T, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti, S.kom, M,Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Erick Fernando, S.Kom., M.S.I, sebagai Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Kepada keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga laporan magang ini dapat membantu pembaca untuk menyelesaikan skripsi mereka sebagai referensi laporan pengukuran kesuksesan CRM.

Tangerang, 17/06/2024

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



(Michael)

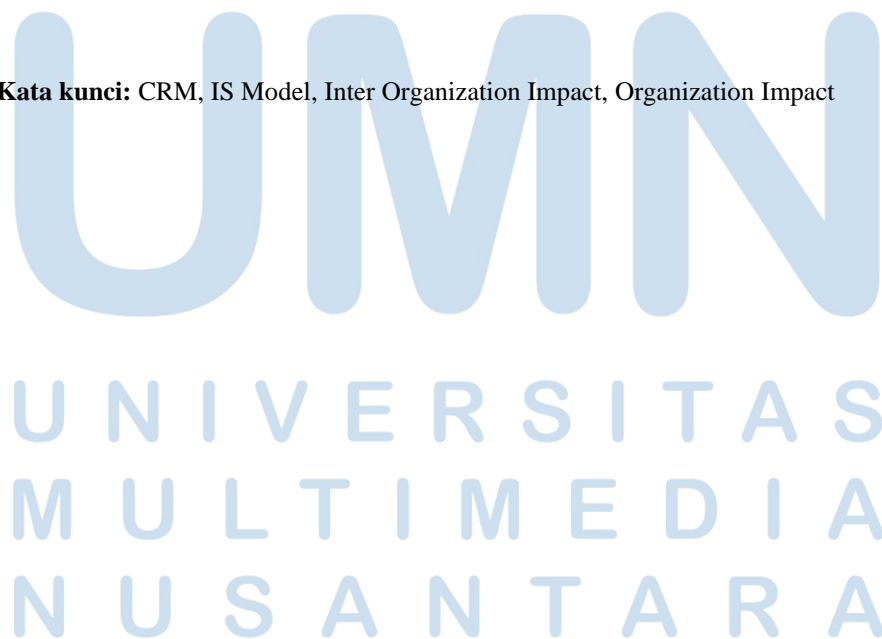
# Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational Impact Pada PT Sysware Indonesia

(Michael)

## ABSTRAK

Penelitian ini meliputi proses bagaimana mengetahui kesuksesan implementasi sebuah software *CRM* di Perusahaan Sysware Indonesia bernama SysCRM. *CRM* adalah pendekatan strategis yang digunakan oleh organisasi untuk membangun dan memelihara hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan. Dalam era bisnis yang semakin kompetitif, *CRM* menjadi krusial karena membantu organisasi untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, meningkatkan retensi pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan teknologi informasi dan data pelanggan yang terintegrasi, *CRM* memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merespons interaksi pelanggan dengan lebih efektif. Dengan itu penelitian ini dilakukan untuk menentukan apakah system *CRM* yang sudah diimplementasi berpengaruh kepada perusahaan. Metode atau teori utama penelitian ini berdasarkan *Delone and Mclean IS model*. Model ini merupakan Model yang dapat menggambarkan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi, termasuk kualitas sistem, kepuasan pengguna, manfaat bersih, dan faktor organisasional lainnya. Dalam penelitian ini juga menambahkan beberapa variable pendukung seperti *Ease of Use, ICT Infrastructure, ICT Skill, Information Quality, Inter Organizational Impact, Organizational Impact, Percieved Usefulness, Service Quality, System Quality, Top Management Support, Training, User Satisfaction, dan Workforce Skill*. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan beberapa hal menarik seperti Tingkat reliabilitas data yang didapat, Tingkat signifikansi data, dan juga Tingkat data dapat berkorelasi satu sama lain. Data yang sudah terkumpul di penelitian ini menunjukkan bahwa inter organization impact dan perceived usefulness memiliki impact penting terhadap organization impact.

**Kata kunci:** CRM, IS Model, Inter Organization Impact, Organization Impact



# **Mengukur Kesuksesan Implementasi Modul Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Organizational Impact Pada PT Sysware Indonesia**

(Michael)

## ***ABSTRACT (English)***

*This research encompasses the process of determining the success of implementing a CRM software at Sysware Indonesia Company called SysCRM. CRM is a strategic approach used by organizations to build and maintain sustainable relationships with their customers. In an increasingly competitive business environment, CRM becomes crucial as it helps organizations understand customer needs and preferences, enhance customer retention, and improve customer satisfaction. By utilizing integrated information technology and customer data, CRM enables organizations to identify, analyze, and respond to customer interactions more effectively. Therefore, this research is conducted to ascertain whether the implemented CRM system affects the company. The main method or theory of this research is based on the Delone and McLean IS model. This model is capable of depicting the relationships between various factors that influence the success of information systems, including system quality, user satisfaction, net benefits, and other organizational factors. This study also adds several supporting variables such as Ease of Use, ICT Infrastructure, ICT Skill, Information Quality, Inter-Organizational Impact, Organizational Impact, Perceived Usefulness, Service Quality, System Quality, Top Management Support, Training, User Satisfaction, and Workforce Skill. The findings of this research reveal several interesting points such as the level of reliability of the obtained data, the significance level of the data, and the level of correlation between the data. The data collected in this study indicate that inter-organizational impact and perceived usefulness have a significant impact on organizational impact.*

**Keywords:** *CRM, IS Model, Inter Organization Impact, Organization Impact*

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 ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....           | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                         | iii  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> ..... | iv   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | v    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | vi   |
| <b>ABSTRACT (English)</b> .....                         | vii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | xi   |
| <b>DAFTAR RUMUS</b> .....                               | xii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                            | xiii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                          | 1    |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                         | 1    |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....                        | 2    |
| <b>1.3 Batasan Masalah</b> .....                        | 3    |
| <b>1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....          | 3    |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian .....                           | 3    |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian .....                          | 3    |
| <b>1.5 Sistematika Penulisan</b> .....                  | 4    |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                      | 5    |
| 2.1 Teori tentang Topik Skripsi .....                   | 5    |
| 2.2 Tools Software yang digunakan .....                 | 16   |
| 2.3 penelitian Terdahulu .....                          | 18   |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....              | 28   |
| <b>3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....         | 28   |
| 3.1.1 Objek Penelitian .....                            | 28   |
| 3.1.2 Visi Misi .....                                   | 28   |
| 3.1.3 Struktur Organisasi .....                         | 29   |
| 3.1.4 Proses Bisnis .....                               | 30   |
| <b>3.2 Metode Penelitian</b> .....                      | 30   |

|                       |  |            |
|-----------------------|--|------------|
| 3.2.1                 | Alur Penelitian .....                          | 31         |
| 3.2.2                 | Metode Penelitian.....                         | 33         |
| <b>3.3</b>            | <b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....           | <b>33</b>  |
| 3.3.1                 | Populasi dan Sampel .....                      | 34         |
| 3.3.2                 | SLR Prisma .....                               | 34         |
| <b>3.4</b>            | <b>Variabel Penelitian</b> .....               | <b>36</b>  |
| 3.4.1                 | Tabel Variabel.....                            | 41         |
| <b>3.5</b>            | <b>Teknik Analisis Data</b> .....              | <b>50</b>  |
| 3.5.1                 | Statistik Deskriptif .....                     | 50         |
| 3.5.2                 | Smart PLS4 .....                               | 50         |
| <b>BAB IV</b>         | <b>ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN</b> .....     | <b>51</b>  |
| <b>4.1</b>            | <b>Pencangkupan Data</b> .....                 | <b>51</b>  |
| 4.1.1                 | Responden penelitian .....                     | 51         |
| 4.1.2                 | Demografis Responden .....                     | 52         |
| <b>4.2</b>            | <b>Hasil Analisis Data</b> .....               | <b>55</b>  |
| 4.2.1                 | Pembuatan Path Diagram Dengan SmartPLS 4 ..... | 55         |
| 4.2.2                 | Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 59         |
| 4.2.3                 | Uji Validitas Convergen .....                  | 61         |
| 4.2.4                 | Uji Validitas Diskriminan .....                | 63         |
| 4.2.5                 | R-Square .....                                 | 74         |
| 4.2.6                 | Uji Cohen's F-Square (Effect Size).....        | 76         |
| 4.2.7                 | Uji T Statistic & P-Values .....               | 76         |
| <b>BAB V</b>          | <b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....                | <b>94</b>  |
| <b>5.1</b>            | <b>Simpulan</b> .....                          | <b>94</b>  |
| <b>5.2</b>            | <b>Saran</b> .....                             | <b>95</b>  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | .....  | <b>97</b>  |
| <b>LAMPIRAN</b>       | .....  | <b>102</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Table 2.1 Nilai Cronbach's Alpha .....                 | 16 |
| Table 2.2 Penelitian terdahulu.....                    | 18 |
| Table 3.3 Tabel SLR Prisma .....                       | 35 |
| Table 3.4 Tabel Variabel.....                          | 41 |
| Table 4.5 Profil Responden.....                        | 51 |
| Table 4.6 Jumlah dan Persentase Gender Responden.....  | 53 |
| Table 4.7 Usia Responden.....                          | 53 |
| Table 4.8 Lama Kerja Responden.....                    | 54 |
| Table 4.9 Lama Penggunaan SysCRM .....                 | 54 |
| Table 4.10 Lama Pemakaian Komputer.....                | 54 |
| Table 4.11 Divisi Sysware .....                        | 55 |
| Table 4.12 Jabatan Sysware .....                       | 55 |
| Table 4.13 Variabel dan Indikator .....                | 56 |
| Table 4.14 Cross Loading .....                         | 64 |
| Table 4.15 HTMT (Heterotrait-monotrait) Criterion..... | 69 |
| Table 4.16 R-Square.....                               | 74 |
| Table 4.17 F-Square .....                              | 76 |
| Table 4.18 T-Statistic dan P Value .....               | 77 |

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR GAMBAR

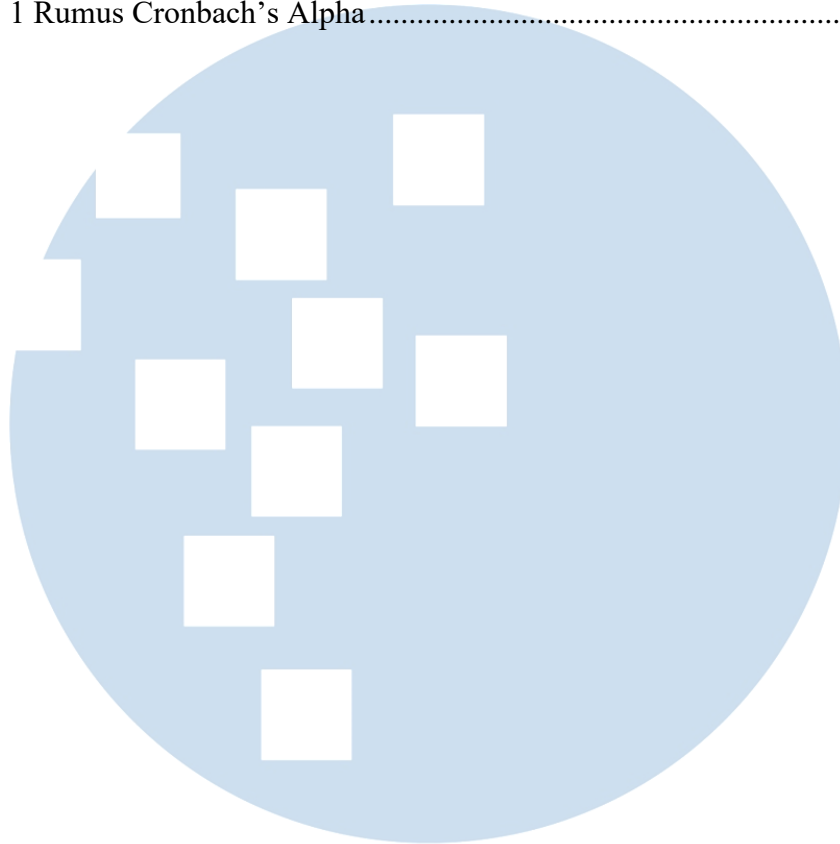
|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Jenis-Jenis CRM.....                           | 6  |
| Gambar 2.2 Jenis Operational CRM.....                     | 7  |
| Gambar 2.3 Jenis-Jenis Operational CRM.....               | 7  |
| Gambar 2.4 Delone and Mclean IS Success Model (2003)..... | 11 |
| Gambar 2.5 Delone and Mclean IS Model (1992).....         | 13 |
| Gambar 2.6 Likert Scale 6 Points .....                    | 15 |
| Gambar 2.7 Smart PLS .....                                | 17 |
| Gambar 3.8 Logo Sysware.....                              | 28 |
| Gambar 3.9 Struktur Organisasi.....                       | 29 |
| Gambar 3.10 Proses Bisnis Perusahaan.....                 | 30 |
| Gambar 3.11 Alur Penelitian.....                          | 31 |
| Gambar 3.12 Literature Review.....                        | 49 |
| Gambar 4.13 SmartPLS Model.....                           | 57 |
| Gambar 4.14 Smart PLS Calculation.....                    | 75 |
| Gambar 4.15 Home Page SysCRM.....                         | 87 |
| Gambar 4.16 Home Page Rekomendasi.....                    | 87 |
| Gambar 4.17 Attendance Page SysCRM.....                   | 88 |
| Gambar 4.18 Rekomendasi Tampilan Attendance Page.....     | 88 |
| Gambar 4.19 Claim Approval Page.....                      | 89 |
| Gambar 4.20 Rekomendasi Claim Page.....                   | 90 |
| Gambar 4.21 Price List page.....                          | 90 |
| Gambar 4.22 Rekomendasi Price List Page.....              | 91 |
| Gambar 4.23 Quotation Page.....                           | 91 |
| Gambar 4.24 Rekomendasi Quotation Page.....               | 92 |
| Gambar 4.25 Bug Import Price Book.....                    | 92 |

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**DAFTAR RUMUS**

Rumus 1 Rumus Cronbach's Alpha..... 16

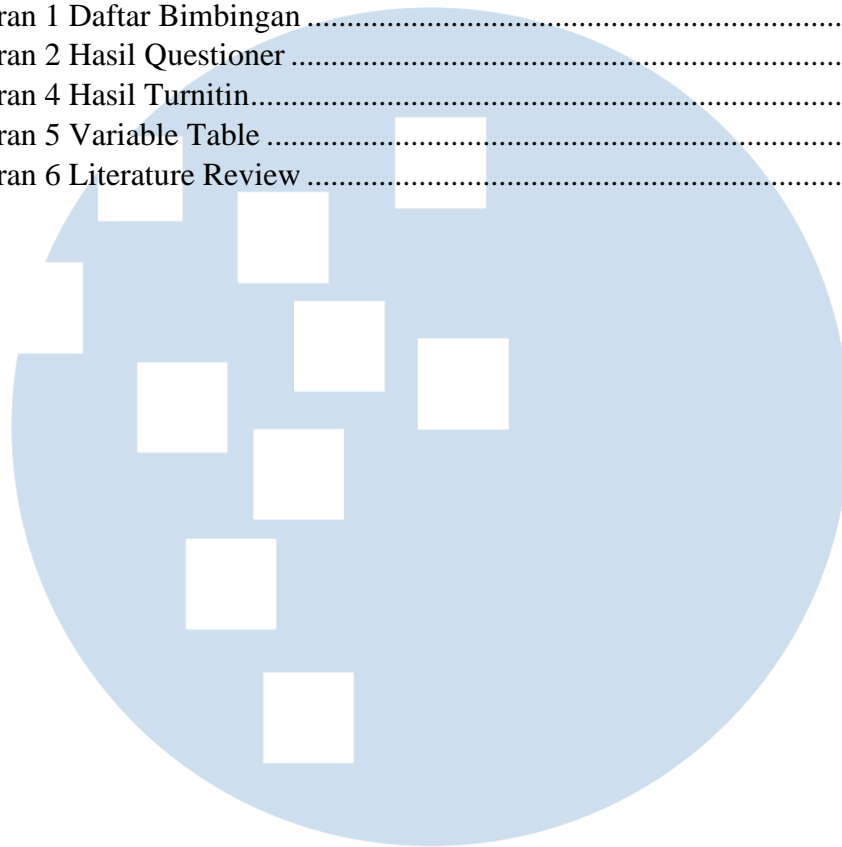


**UMMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Daftar Bimbingan .....  | 102 |
| Lampiran 2 Hasil Questioner .....  | 103 |
| Lampiran 4 Hasil Turnitin.....     | 131 |
| Lampiran 5 Variable Table .....    | 144 |
| Lampiran 6 Literature Review ..... | 144 |



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA