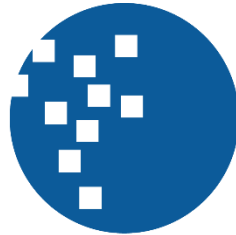


**EVALUASI TINGKAT KESIAPAN PENERAPAN SISTEM CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI KASUS: PT HALIM LESTARI**

MANDIRI



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Jevinka Isabelle

00000042903

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

2024

**EVALUASI TINGKAT KESIAPAN PENERAPAN SISTEM CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI KASUS: PT HALIM LESTARI**

MANDIRI



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Jevinka Isabelle

00000042903

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Jevinka Isabelle
Nomor Induk Mahasiswa : **00000042903**
Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

EVALUASI TINGKAT KESIAPAN PENERAPAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI KASUS: PT HALIM LESTARI MANDIRI

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, 15 Mei 2024



Handwritten signature of Jevinka Isabelle.

Jevinka Isabelle

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul
EVALUASI TINGKAT KESIAPAN PENERAPAN SISTEM CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI KASUS: PT HALIM LESTARI
MANDIRI

Oleh

Nama	: Jevinka Isabelle
NIM	: 00000042903
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknik dan Informatika

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 15 Mei 2024

Pembimbing



05/15/2024

Ahmad Faza, S.Kom., M.T.I.,
0312019501

Ketua Program Studi Sistem Informasi



15.05.2024

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

iii

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

EVALUASI TINGKAT KESIAPAN PENERAPAN SISTEM CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI KASUS: PT HALIM LESTARI
MANDIRI

Oleh

Nama : Jevinka Isabelle
NIM : 00000042903
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Kamis, 30 Mei 2024

Pukul 13.00 s.d 15.00 dan dinyatakan

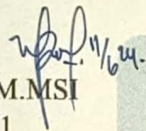
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

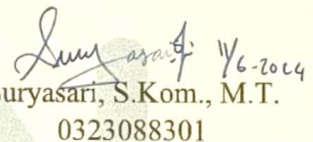
Penguji

Wella, S.Kom., M.MSI
0305119101

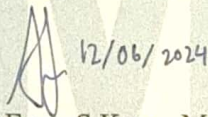

12/06/2024

Pembimbing

Suryasari, S.Kom., M.T.
0323088301

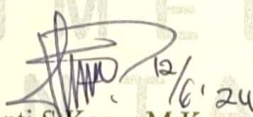

12/06/2024

Ahmad Faza, S.Kom., M.T.I.,
0312019501


12/06/2024

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Ririn Ikana Desanti S.Kom., M.Kom.,
0313058001


12/06/2024

iv

Evaluasi Tingkat Kesiapan..., Jevinka Isabelle, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jevinka Isabelle
NIM : 00000042903
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : D3/S1/S2
Judul Karya Ilmiah : EVALUASI TINGKAT KESIAPAN
PENERAPAN SISTEM CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI
KASUS: PT HALIM LESTARI MANDIRI

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.
- Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: Dalam proses pengajuan penerbitan ke dalam jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)*.

Tangerang, 05 Juni 2024



Jevinka Isabelle

* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan Skripsi ini dengan judul: Evaluasi Tingkat Kesiapan Penerapan Sistem Customer Relationship Management Studi Kasus: PT Halim Lestari Mandiri 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 skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, 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 Desanti S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Ahmad Faza, S.Kom., M.T.I., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak Mario Halim, sebagai pemilik PT Halim Lestari Mandiri yang telah bersedia menjadikan perusahaan sebagai objek penelitian tugas akhir.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dengan baik sebagai sumber informasi dan sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 15 Mei 2024



Jevinka Isabelle

**EVALUASI TINGKAT KESIAPAN PENERAPAN SISTEM CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT STUDI KASUS: PT HALIM LESTARI**

MANDIRI

Jevinka Isabelle

ABSTRAK

Untuk mencapai keunggulan organisasi, anggota perusahaan perlu bekerja keras bersama untuk mencapai tujuan strategis suatu perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh model Mckinsey 7s terhadap evaluasi tingkat kesiapan perusahaan PT Halim Lestari Mandiri. *Framework* Mckinsey's 7s termasuk *structure, strategy, shared value, systems, style, staff, dan skills*. Penggunaan *McKinsey 7S's Strategic Readiness Survey* dilakukan untuk mengukur tingkat kesiapan perusahaan sebelum menerapkan sistem *Customer Relationship Management*. Pemilihan sampel *Focus Group Discussion* yaitu sebanyak 5 orang yang merupakan karyawan dari PT Halim Lestari Mandiri. Data dari hasil diskusi menunjukkan bahwa keadaan perusahaan saat ini belum siap untuk menerapkan sistem CRM dan telah memulai beberapa tindakan penyelesaian permasalahan. Survei Kesiapan dengan menggunakan kerangka kerja McKinsey dilakukan untuk mengevaluasi keadaan faktor-faktor yang saat ini mempengaruhi operasional perusahaan. Hasil dari analisis data mengungkapkan bahwa terdapat 4 faktor dari survei kesiapan yang siap dan terdapat 3 faktor yang belum siap melakukan penerapan sistem CRM. Berdasarkan hasil tersebut, rekomendasi untuk perusahaan yaitu melakukan tinjauan lebih mendalam mengenai implementasi sistem CRM karena sedari awal perusahaan tersebut belum mengadopsi teknologi informasi. Rekomendasi lain yaitu melakukan penyusunan struktur perusahaan agar dapat meningkatkan efisiensi perusahaan. Penelitian ini merekomendasikan perusahaan untuk melakukan konsultasi mengenai penerapan sistem yang akan dilakukan serta rincian biaya karena penelitian ini terdapat batasan dalam hal rincian biaya. Rincian biaya yang dikonsultasikan berupa biaya dari awal penerapan hingga melakukan perancangan dan implementasi sistem serta biaya yang mungkin dikeluarkan saat terjadi kegagalan ditengah-tengah implementasi sistem. Dengan rekomendasi ini, maka perusahaan bisa mempersiapkan biaya lebih untuk menerapkan sistem CRM.

Kata kunci: Customer Relationship Management, McKinsey 7S's Framework, Profile Sheet

EVALUATION OF THE LEVEL OF READINESS FOR THE IMPLEMENTATION OF THE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM CASE STUDY: PT HALIM LESTARI MANDIRI

Jevinka Isabelle

ABSTRACT (English)

To achieve organizational excellence, company members need to work hard together to achieve the strategic goals of a company as a whole. This research aims to determine the influence of the McKinsey 7s model on evaluating the level of readiness of the company PT Halim Lestari Mandiri. McKinsey's 7s framework includes structure, strategy, shared values, systems, style, staff, and skills. The use of McKinsey 7S's Strategic Readiness Survey was carried out to measure the level of company readiness before implementing a Customer Relationship Management system. The Focus Group Discussion sample selection was 5 people who were employees of PT Halim Lestari Mandiri. Data from the results of the discussion show that the company's current situation is not ready to implement a CRM system and has initiated several problem-solving actions. A Readiness Survey using the McKinsey framework was conducted to evaluate the state of factors currently influencing company operations. The results of data analysis revealed that there were 4 factors from the readiness survey that were ready and there were 3 factors that were not ready to implement the CRM system. Based on these results, the recommendation for companies is to conduct a more in-depth review of the implementation of the CRM system because the company has not adopted information technology from the start. Another recommendation is to organize the company structure in order to increase company efficiency. This research recommends that companies carry out consultations regarding the implementation of the system to be carried out as well as detailed costs because this research has limitations in terms of detailed costs. Details of the costs consulted include costs from the start of implementation to designing and implementing the system as well as costs that may be incurred if a failure occurs in the middle of system implementation. With this recommendation, companies can prepare for more costs to implement a CRM system.

Keywords: *Customer Relationship Management, McKinsey 7S's Framework, Profile Sheet*

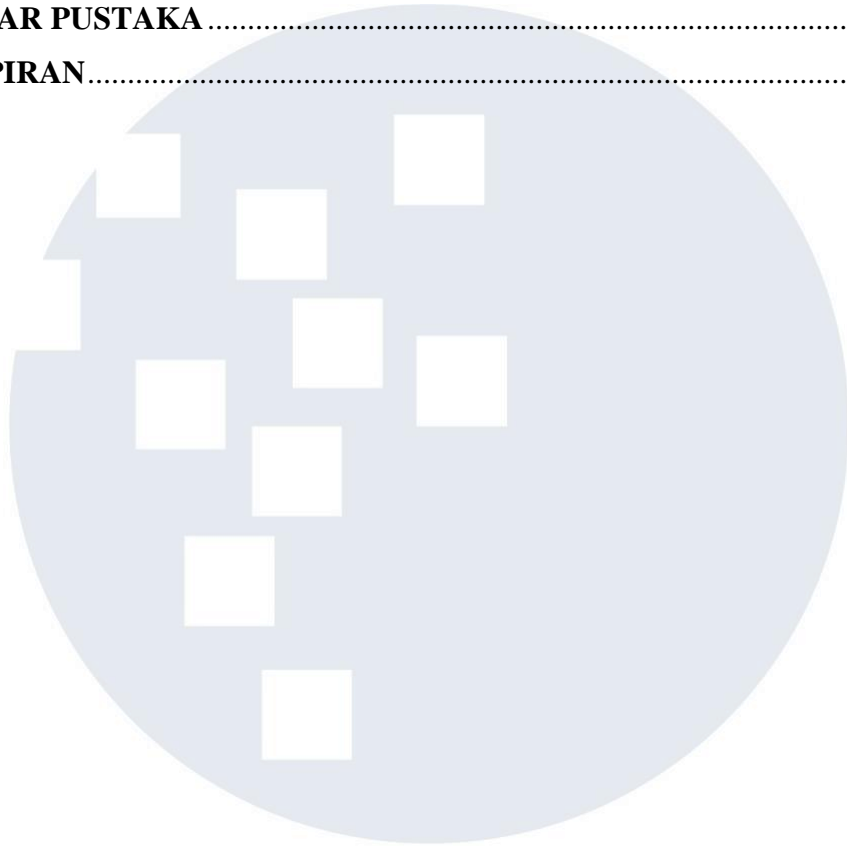
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	22
2.2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	22
2.2.2 Jenis-Jenis <i>Customer Relationship Management</i>	25
2.2.3 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	26
2.2.4 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	27
2.2.5 Kelebihan dan Kekurangan Sistem <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.3 Pra Implementasi CRM	31
2.3.1 Alasan perusahaan melakukan pra implementasi	31

2.3.2	Tahapan Evaluasi <i>Customer Relationship Management</i>	34
2.3.3	Dampak Penerapan <i>Customer Relationship Management</i>	35
2.4	<i>Framework 7S Mckinsey</i>	37
2.4.1	Penjelasan <i>Framework</i>	37
2.4.2	Elemen 7s McKinsey	38
2.4.3	Tujuan dan Manfaat <i>Framework 7S McKinsey</i>	44
2.4.4	Kelebihan dan Kekurangan <i>Framework 7S McKinsey</i>	44
2.4.5	Tahapan (Cara Kerja) <i>Framework 7S McKinsey</i>	45
2.4.6	Cara Pengukuran <i>Framework 7S McKinsey</i>	47
2.4.7	Faktor Keberhasilan dan Kegagalan Penerapan 7S's McKinsey 48	
2.5	<i>ERP Readiness Assessment BEST Model</i>	50
2.6	<i>ERP Readiness Assessment Raymond's Model</i>	52
2.7	<i>Prototyping</i>	53
2.8	<i>Tools (Figma)</i>	54
2.9	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	55
2.9.1	<i>Use Case</i>	56
2.9.2	<i>Activity Diagram</i>	58
2.9.3	<i>User Interface</i>	61
2.10	Mengubah Data Wawancara menjadi Kuantitatif	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		65
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
3.1.1	Profile PT Halim Lestari Mandiri	65
3.1.2	Visi Misi	66
3.2	Metode Penelitian	66
3.2.1	Alur Penelitian	68
3.3	Teknik Pengumpulan Data	69
3.3.1	Studi Pustaka	69
3.3.2	Wawancara	70
3.3.3	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	70
3.4	Periode Pengambilan Data	71
3.5	Sampel	72

3.6	Prosedur Analisis Data	72
3.7	Perbandingan <i>Framework</i>	73
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN		77
4.1	Identifikasi Permasalahan Perusahaan	77
4.2	Hasil Pengumpulan Data	78
4.2.1	Hasil Wawancara	79
4.2.2	Hasil <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	80
4.3	Hasil Analisis Data	82
4.4	Penyusunan Ringkasan (<i>Profile Sheet Framework 7S McKinsey</i>) 87	
4.4.1	<i>Structure Factor</i>	88
4.4.2	<i>Strategy Factor</i>	89
4.4.3	<i>Shared Value Factor</i>	90
4.4.4	<i>Systems Factor</i>	91
4.4.5	<i>Style Factor</i>	93
4.4.6	<i>Staff Factor</i>	93
4.4.7	<i>Skills Factor</i>	94
4.5	Evaluasi dan Perancangan <i>User Interface</i>	95
4.5.1	Evaluasi	95
4.5.2	Perancangan <i>User Interface</i>	96
4.6	Memberikan Rekomendasi	125
4.6.1	<i>Strucutre Factor</i>	125
4.6.2	<i>Strategy Factor</i>	127
4.6.3	<i>Shared Value Factor</i>	128
4.6.4	<i>Systems Factor</i>	130
4.6.5	<i>Style Factor</i>	131
4.6.6	<i>Staff Factor</i>	132
4.6.7	<i>Skills Factor</i>	134
4.7	Kesimpulan Rekomendasi Sistem Untuk Perusahaan	136
4.8	Hasil dan Diskusi	137
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		144
5.1	Simpulan	144

5.2	Saran	146
	DAFTAR PUSTAKA	147
	LAMPIRAN	159

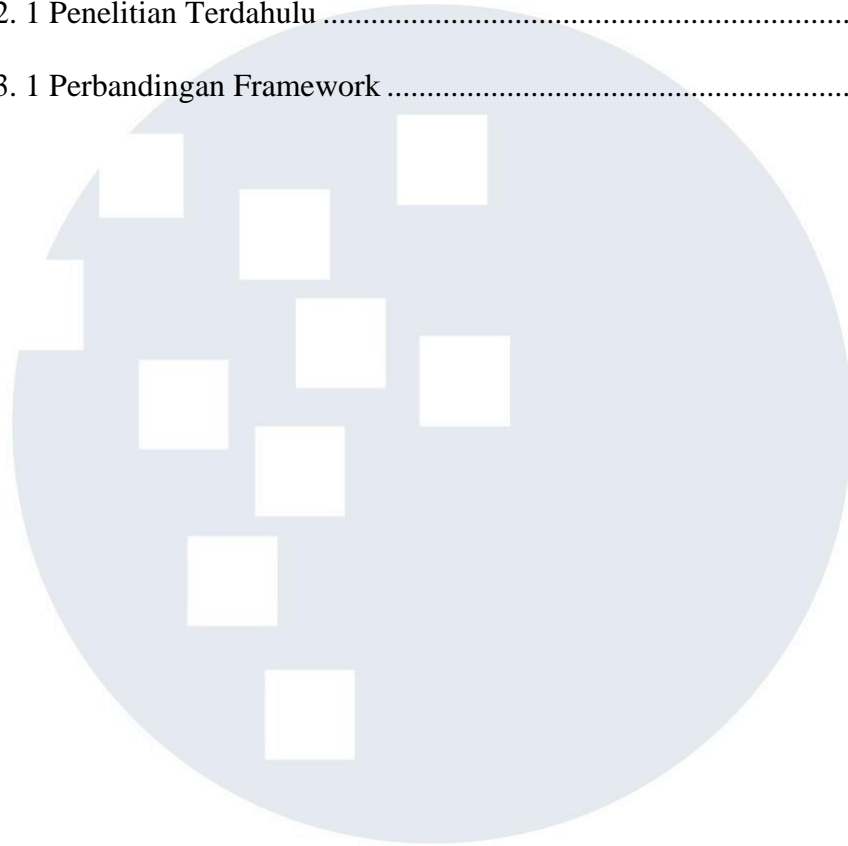


UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Perbandingan Framework	73



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Customer Relationship Management (CRM) [44]	22
Gambar 2. 2 <i>McKinsey 7S Framework</i> [81].....	38
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	68
Gambar 4. 1 Profile Sheet	88
Gambar 4. 2 Use Case	97
Gambar 4. 3 Activity Diagram Mengelola Data	99
Gambar 4. 4 Activity Diagram Pembelian	101
Gambar 4. 5 Activity Diagram Manajemen Layanan	103
Gambar 4. 6 Halaman LOGIN	105
Gambar 4. 7 Halaman Homepage	106
Gambar 4. 8 Menu Data Pelanggan	107
Gambar 4. 9 Tambah Data Pelanggan.....	107
Gambar 4. 10 Data Sales Marketing	108
Gambar 4. 11 Tambah Data Sales Marketing	109
Gambar 4. 12 Data Penjualan	110
Gambar 4. 13 Tambah Data Penjualan	111
Gambar 4. 14 Data Pembayaran.....	112
Gambar 4. 15 Tambah Data Pembayaran	113
Gambar 4. 16 Data Pembelian Tunai	114
Gambar 4. 17 Tambah Data Pembelian Tunai	115
Gambar 4. 18 Data Pembelian Kredit	116
Gambar 4. 19 Tambah Data Pembelian Kredit	117
Gambar 4. 20 Menu Manajemen Layanan	118
Gambar 4. 21 Menu Data Keluhan	119
Gambar 4. 22 Tambah Data Keluhan Pelanggan	120
Gambar 4. 23 Data Permintaan Pelanggan	121
Gambar 4. 24 Tambah Data Permintaan	122
Gambar 4. 25 Data Pertanyaan Pelanggan	123
Gambar 4. 26 Tambah Data Pertanyaan	124
Gambar 4. 27 Hapus Data 1	125
Gambar 4. 28 Hapus Data 2	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Transkrip Wawancara	159
Lampiran B Transkrip Focus Group Discussion (FGD)	167
Lampiran C Form Persetujuan Perusahaan	179
Lampiran D Surat Permohonan Pengambilan Data FGD	180
Lampiran E Surat Pemberian Rekomendasi User Interface.....	181
Lampiran F Form Bimbingan Skripsi	182
Lampiran G Hasil Turnitine	183



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA