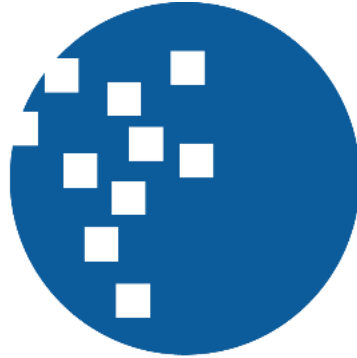


**PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT UNTUK PT MARO ANUGRAH JAYA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Richard Tandean
0000058309

PROGRAM STUDI TEKNIK KOMPUTER
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025

**PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT UNTUK PT MARO ANUGRAH JAYA**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik

Richard Tandean
00000058309

PROGRAM STUDI TEKNIK KOMPUTER
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Richard Tandean
Nomor Induk Mahasiswa : 00000058309
Program studi : Teknik Komputer

Laporan MBKM Penelitian dengan judul: Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management Untuk PT Maro Anugrah Jayamerupakan 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, 25 Maret 2025



Richard Tandean

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK PT MARO ANUGRAH JAYA

Oleh
Nama : Richard Tandean
NIM : 00000058309
Program Studi : Teknik Komputer
Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Senin, 25 Maret 2025
Pukul 00.00 s/d 00.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Hargyo T. N. Ignatius, Ph.D.
0317048101

Penguji



Dareen Kusuma Halim, S.Kom.,
M.Eng.Sc
0317129202

Ketua Program Studi Teknik Komputer



Samuel Hutagalung, M.T.I.
0304038902

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Richard Tandaen
NIM : 00000058309
Program Studi : Teknik Komputer
Fakultas : Teknik dan Informatika
JenisKarya : Laporan MBKM

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

Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management Untuk PT Maro
Anugrah Jaya

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti 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, 13 Maret 2025

Yang menyatakan,



Richard Tandean

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management Untuk PT Maro Anugrah Jaya” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Teknik Jurusan Teknik Komputer 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. Pak Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Pak Niki Prastomo, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Pak Samuel, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Pak Hargyo sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Pak Krisnan Sutarki, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada PT Maro Anugrah Jaya yang telah menerima saya.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..
8. Michael Harry Setiawan, Bintang Timurlangit, Christoper John Aranda, Gilbert Zaini yang sudah menemani penyusunan laporan magang ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca – pembaca kedepannya. Penulis juga sangat terbuka apabila ada kritik ataupun saran yang dapat membangun dan membantu penulis dalam melakukan penelitian – penelitian selanjutnya.

Tangerang, 13 Maret 2025

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'R' and a '#' symbol.

Richard Tandean



Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management Untuk PT Maro Anugrah Jaya

Richard Tandean

ABSTRAK

PT Maro Anugrah Jaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan properti dan perumahan. Dalam operasionalnya, tim marketing dan sales bertanggung jawab dalam mengelola data calon pelanggan (lead) untuk meningkatkan efektivitas penjualan. Namun, proses pencatatan data lead masih dilakukan secara manual menggunakan spreadsheet, yang menyebabkan ketidakteraturan data, duplikasi, serta kesulitan dalam analisis dan tindak lanjut terhadap calon pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis aplikasi digital, yaitu MIRA (Maro Integrated Resource App). Aplikasi ini dirancang menggunakan Expo React Native sebagai frontend dan Express.js sebagai backend. MIRA memungkinkan tim marketing dan sales untuk mengelola data lead secara lebih terstruktur, mengotomatisasi pencatatan transaksi, serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pelanggan. Implementasi aplikasi MIRA memberikan dampak positif bagi perusahaan, seperti mengurangi pekerjaan manual, meningkatkan akurasi data, dan mempercepat proses tindak lanjut terhadap calon pelanggan. Dengan adanya sistem CRM ini, PT Maro Anugrah Jaya dapat mengoptimalkan strategi pemasaran dan meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan.

Kata kunci: CRM, React Native, Express.js, Lead Management, MySQL

Developing Customer Relationship Management Application For PT Maro Anugrah Jaya

Richard Tandean

ABSTRACT (English)

PT Maro Anugrah Jaya is a property and housing development company. In its operations, the marketing and sales team is responsible for managing potential customer (lead) data to improve sales effectiveness. However, lead data recording is still done manually using spreadsheets, leading to data inconsistencies, duplication, and difficulties in analysis and follow-ups. To address this issue, a digital Customer Relationship Management (CRM) system, called MIRA (Maro Integrated Resource App), was developed. This application is designed using Expo React Native for the frontend and Express.js for the backend. MIRA enables the marketing and sales team to manage lead data more systematically, automate transaction recording, and enhance customer service efficiency. The implementation of MIRA has had a positive impact on the company, such as reducing manual work, improving data accuracy, and accelerating the follow-up process for potential customers. With this CRM system, PT Maro Anugrah Jaya can optimize its marketing strategies and enhance overall operational effectiveness.

Keywords: CRM, React Native, Express.js, Lead Management, MySQL

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	4
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT (English).....	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1. Latar Belakang	13
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	14
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	16
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	17
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	19
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	19
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	20
3.3 Kendala yang Ditemukan	54
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	55
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	56
4.1 Simpulan.....	56
4.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan	20
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Maro Anugrah Jaya	17
Gambar 3.1 Kedudukan dan Koordinasi Kerja Magang.....	19
Gambar 3.2 ERD Fitur Lead Management MIRA.....	24
Gambar 3.3 Welcome Screen.....	29
Gambar 3.4 Login Screen	30
Gambar 3.5 Change Server Modal.....	31
Gambar 3.6 Forget Password Screen	32
Gambar 3.7 Reset Code Screen.....	33
Gambar 3.8 Reset Password Screen.....	34
Gambar 3.9 Beranda Screen.....	35
Gambar 3.10 Profile Screen	36
Gambar 3.11 Edit Profile Screen	37
Gambar 3.12 Lead Management Screen	38
Gambar 3.13 Lead Management Detail Screen	39
Gambar 3.14 Edit Lead Management Screen	40
Gambar 3.15 Add New Lead Screen.....	41
Gambar 3.16 Add Follow Up Screen.....	42
Gambar 3.17 Empty State Follow Up Screen	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM	59
Lampiran B Kartu MBKM	60
Lampiran C Daily Task MBKM	61
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM	67
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA)	68
Lampiran F Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	69

