

**IMPLEMENTASI AUTOMASI DAN PENGELOLAAN DATA  
*CRM* PADA DIVISI *PRODUCT SUPPORT* LUXEHOuze**



**LAPORAN CAREER ACCELERATION PROGRAM**

**Reva Fakhrana Athira**

**00000068621**

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

**2026**

**IMPLEMENTASI AUTOMASI DAN PENGELOLAAN DATA  
CRM PADA DIVISI *PRODUCT SUPPORT* LUXEHOuze**



**LAPORAN CAREER ACCELERATION PROGRAM**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

**Reva Fakhvana Athira**

**00000068621**

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

**TANGERANG**

**2026**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reva Fakhvana Athira

Nomor Induk Mahasiswa : 00000068621

Program Studi : Sistem Informasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI AUTOMASI DAN PENGELOLAAN DATA CRM PADA  
DIVISI *PRODUCT SUPPORT* LUXEHOUSE

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan penyimpangan dan penyalahgunaan dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan **TIDAK LULUS**. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 13 Januari 2026



Handwritten signature of Reva Fakhvana Athira.

Reva Fakhvana Athira

## **HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Reva Fakhrana Athira  
NIM : 00000068621  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Laporan : Implementasi Automasi dan Pengelolaan Data  
CRM Pada Divisi *Product Support* Luxehouze

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Laporan sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 13 Januari 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'Reva'.

Reva Fakhra Athira

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reva Fakhrana Athira  
NIM : 00000068621  
Program Studi : Sistem Informasi  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Implementasi Automasi dan Pengelolaan  
Data *CRM* Pada Divisi *Product Support* Luxehouze

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil laporan saya ke dalam repository Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh civitas academica UMN/ publik. Saya menyatakan bahwa laporan yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil laporan ini ke dalam repository Knowledge Center karena ada data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
- ☐ Hanya dapat diakses secara *internal* Universitas Multimedia Nusantara.
- ☐ Embargo publikasi laporan dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 13 Januari 2026



Reva Fakhrana Athira

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan ini dengan judul:

Implementasi Automasi dan Pengelolaan Data *CRM* pada Divisi *Product Support* Luxehouze dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana 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 laporan ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. 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. Santo Fernandi Wijaya, S.Kom., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Jeremy Lawrance, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan Luxehouze
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga karya ilmiah ini menjadi Pelajaran penting untuk saya dan pembaca.

Tangerang, 18 Desember 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by a vertical line and a small flourish.

Reva Fakhra Athira



# **IMPLEMENTASI AUTOMASI DAN PENGELOLAAN DATA**

## ***CRM PADA DIVISI *PRODUCT SUPPORT* LUXEHOUZE***

Reva Fakhrana Athira

### **ABSTRAK**

Program kerja magang ini dilaksanakan di Luxehouze dengan tujuan memberikan pengalaman profesional kepada mahasiswa dalam mengimplementasikan pengetahuan akademik ke dalam praktik kerja nyata di lingkungan industri. Selama periode magang, mahasiswa terlibat secara langsung dalam pengembangan dan optimalisasi sistem Customer Relationship Management (CRM) dan manajemen inventaris berbasis Zoho, khususnya dalam penerapan automasi workflow, custom function, integrasi Zoho Cliq, serta pengelolaan data pelanggan dan inventaris lintas divisi. Kegiatan utama meliputi pengembangan sistem notifikasi otomatis, pengelolaan grading produk, automasi pergerakan status barang, serta pembangunan dashboard monitoring untuk meningkatkan akurasi data dan efisiensi operasional. Melalui implementasi sistem yang terintegrasi, proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat berjalan lebih efektif, konsisten, dan terdokumentasi dengan baik. Hasil kerja magang menunjukkan bahwa penerapan automasi dan integrasi sistem mampu meningkatkan koordinasi antar divisi, menjaga kualitas layanan pelanggan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Pengalaman ini memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai peran sistem informasi dalam mendukung operasional perusahaan serta membentuk kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja profesional.

**Kata kunci:** Zoho CRM, Automasi Workflow, Manajemen Inventaris, Customer Relationship Management

# ***IMPLEMENTATION OF CRM AND INVENTORY AUTOMATION SYSTEMS TO ENHANCE OPERATIONAL EFFICIENCY AT LUXEHOuze***

Reva Fakhrana Athira

## ***ABSTRACT***

*This internship program was conducted at Luxehouze with the objective of providing practical professional experience and bridging academic knowledge with real-world industrial practices. During the internship period, the student was directly involved in the development and optimization of Customer Relationship Management (CRM) and inventory management systems using the Zoho platform. The main activities included the implementation of workflow automation, custom functions, integration with Zoho Cliq and WhatsApp, product grading management, automated inventory status transitions, and the development of monitoring dashboards for customer data completeness and after-sales processes. These system enhancements were designed to improve data accuracy, cross-departmental coordination, and operational efficiency by reducing manual processes and ensuring consistent documentation. The results demonstrate that the integration and automation of CRM and inventory workflows significantly support after-sales service quality, inventory control, and data-driven decision-making. This internship experience provided comprehensive insights into the role of information systems as strategic assets in supporting business operations and enhancing service quality in the luxury retail industry.*

**Keywords:** Zoho CRM, Workflow Automation, Inventory Management, After-Sales Service

## DAFTAR ISI

|                                                                        |      |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....                                 | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI) ..... | iii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....                       | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                                    | vi   |
| ABSTRAK .....                                                          | viii |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                  | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                                        | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                                      | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                     | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                  | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                                 | 1    |
| 1.1    Latar Belakang.....                                             | 1    |
| 1.2    Maksud dan Tujuan Kerja.....                                    | 4    |
| 1.2.1    Maksud Kerja Magang.....                                      | 4    |
| 1.2.2    Tujuan Kerja Magang .....                                     | 5    |
| 1.3    Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja .....            | 6    |
| Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan.....                     | 7    |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....                                  | 10   |
| 2.1    Deskripsi Perusahaan .....                                      | 10   |
| 2.1.1    Visi Misi Perusahaan .....                                    | 14   |
| 2.1.2    Nilai Perusahaan .....                                        | 14   |
| BAB III PELAKSANAAN KERJA.....                                         | 19   |
| 3.1    Kedudukan dan Koordinasi.....                                   | 19   |
| 3.2    Tugas yang Dilakukan .....                                      | 24   |
| Tabel 3.1 Rincian Kegiatan serta Waktu Pelaksanaan Magang.....         | 24   |
| 3.3    Uraian Pelaksanaan Kerja .....                                  | 26   |
| 3.3.1    Proses Pelaksanaan .....                                      | 28   |
| 3.3.1.1 <i>Onboarding</i> dan Pembelajaran Sistem.....                 | 29   |
| 3.3.1.2    Otomasi Notifikasi dan <i>Workflow</i> .....                | 33   |
| 3.3.1.3    Pengelolaan <i>Inventory</i> dan <i>Grading</i> .....       | 50   |

|                       |                                                   |    |
|-----------------------|---------------------------------------------------|----|
| 3.3.1.4               | Dashboard dan <i>Form Data completeness</i> ..... | 59 |
| 3.3.2                 | Kendala yang Ditemukan .....                      | 64 |
| 3.3.3                 | Solusi atas Kendala yang Ditemukan .....          | 65 |
| <b>BAB IV</b>         | <b>PENUTUP</b> .....                              | 67 |
| 4.1                   | Kesimpulan .....                                  | 67 |
| 4.2                   | Saran.....                                        | 68 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | .....                                             | 70 |
| <b>LAMPIRAN</b>       | .....                                             | 71 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan             | 7  |
| Tabel 3.1 Rincian Kegiatan serta Waktu Pelaksanaan Magang | 24 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kantor dan <i>Boutique</i> Luxehouze Jakarta .....                        | 11 |
| Gambar 2.2 Logo Perusahaan Luxehouze .....                                           | 11 |
| Gambar 2.3 Tampilan <i>Website</i> Luxehouze .....                                   | 12 |
| Gambar 2.4 Struktur Organisasi Luxehouze .....                                       | 16 |
| Gambar 3.1 Struktur Tim <i>Product Support</i> Luxehouze.....                        | 20 |
| Gambar 3.2 Alur kerja <i>product Support</i> Luxehouze .....                         | 23 |
| Gambar 3.3 Tampilan Tiket Permintaan dari divisi lain.....                           | 30 |
| Gambar 3.4 Proses input new Joiner pada webform Luxehouze .....                      | 31 |
| Gambar 3.5 Tampilan Jira.....                                                        | 32 |
| Gambar 3.6 Tampilan <i>Workflow</i> Notification <i>After Pulse Check</i> D+3.....   | 35 |
| Gambar 3.7 Tampilan <i>Function</i> Notification <i>After Pulse Check</i> D+3.....   | 35 |
| Gambar 3.8 Tampilan Notification <i>After Pulse Check</i> D+3 .....                  | 36 |
| Gambar 3.9 Tampilan <i>Workflow</i> Notification <i>After Pulse Check</i> D+30.....  | 37 |
| Gambar 3.10 Tampilan <i>Function</i> Notification <i>After Pulse Check</i> D+30..... | 38 |
| Gambar 3.11 Tampilan Notification <i>After Pulse Check</i> D+30 .....                | 39 |
| Gambar 3.12 Tampilan Notification <i>After Pulse Check</i> D+365 .....               | 39 |
| Gambar 3.13 Tampilan Workflow Notification <i>After Pulse Check</i> D+365.....       | 40 |
| Gambar 3.14 Tampilan Function Notification <i>After Pulse Check</i> D+365 .....      | 41 |
| Gambar 3.15 Tampilan <i>Workflow</i> <i>After Pulse Check</i> D+90 .....             | 42 |
| Gambar 3.16 Tampilan <i>Function</i> <i>After Pulse Check</i> D+90 .....             | 43 |
| Gambar 3.17 Tampilan <i>Workflow</i> Customer Birthday Notification .....            | 44 |
| Gambar 3.18 Tampilan <i>Function</i> Customer Birthday Notification .....            | 45 |
| Gambar 3.19 Tampilan Customer Whatsapp Notification .....                            | 45 |
| Gambar 3.20 Tampilan <i>Workflow</i> Task <i>After Pulse Check</i> .....             | 46 |
| Gambar 3.21 Tampilan Kanban Status Delivered .....                                   | 47 |
| Gambar 3.22 Tampilan Notification Task To Sales .....                                | 47 |
| Gambar 3.23 Tampilan Task To Sales .....                                             | 48 |
| Gambar 3.24 Tampilan Due Date Task to Sales .....                                    | 49 |
| Gambar 3.25 Tampilan Task Done or Closed.....                                        | 49 |
| Gambar 3.26 Tampilan Final Grading .....                                             | 50 |
| Gambar 3.27 Tampilan Revisi Kategori .....                                           | 51 |
| Gambar 3.28 Tampilan <i>Workflow</i> Notifikasi Barang Keluar.....                   | 52 |

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.29 Tampilan Notifikasi Barang Keluar .....                               | 53 |
| Gambar 3.30 Tampilan Notifikasi Admin .....                                       | 55 |
| Gambar 3.31 Tampilan Tahap Perpindahan Goods Sold.....                            | 56 |
| Gambar 3.32 Tampilan <i>Workflow Deals</i> Berubah Menjadi <i>Delivered</i> ..... | 56 |
| Gambar 3.33 Tampilan <i>Workflow Overdue</i> .....                                | 57 |
| Gambar 3.34 Tampilan <i>Custom Button</i> .....                                   | 60 |
| Gambar 3.35 Tampilan <i>Form</i> .....                                            | 60 |
| Gambar 3.36 Tampilan <i>Tahapan Pembuatan Dashboard</i> .....                     | 62 |
| Gambar 3.37 Tampilan <i>Dashboard Data Completeness</i> .....                     | 63 |
| Gambar 3.38 Tampilan Tabel Data Costumer Completeness.....                        | 64 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Surat Pengantar MBKM (MBKM 01) .....                           | 71 |
| Kartu MBKM (MBKM 02).....                                      | 72 |
| Daily <i>Task</i> MBKM (MBKM 03) .....                         | 73 |
| Lembar Verifikasi Laporan MBKM (MBKM 04) .....                 | 87 |
| Surat Penerimaan MBKM (LoA).....                               | 88 |
| Lampiran Pengecekan Hasil Similarity Turnitin.....             | 90 |
| Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI) ..... | 93 |