

**PENERAPAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA CV KERABAT INDO JAYA**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

MUHAMMAD FARIS SALMAN

NPM 061930600695

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2022

**PENERAPAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA CV KERABAT INDO JAYA**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

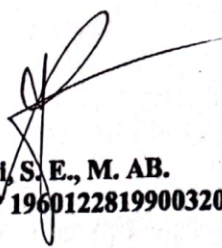
**MUHAMMAD FARIS SALMAN
NPM 061930600695**


Menyetujui,

Palembang, Juli 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

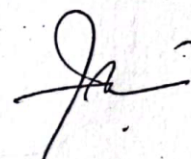

**Rini, S. E., M. AB.
NIP 196012281990032002**


**Abd Hamid, S. E., M. Si.
NIP 195806281989101001**

Mengetahui

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**


**Dr. Heri Setiawan, S. E., M. AB.
NIP 19760222202121001**


**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Faris Salman
NPM : 061930600695
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen
Judul Laporan Akhir : Penerapan Metode *Customer Relationship Management*
(CRM) Pada CV. Kerabat Indo Jaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2022

Yang membuat pernyataan,

MUHAMMAD FARIS SALMAN
NPM 061930600695

Muhammad Faris Salman

NPM 061930600695

LEMBAR PENGESAHAN

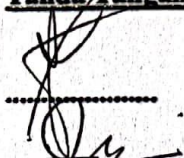
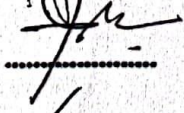
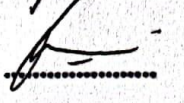
Nama : Muhammad Faris Salman
NPM : 061930600695
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen
Judul Laporan Akhir : Penerapan Metode *Customer Relationship Management (CRM)* Pada CV Kerabat Indo Jaya

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Rini, S.E., M.A.B</u> Ketua Penguji		04 Agustus 2022
2.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.A.B</u> Anggota Penguji		04 Agustus 2022
3.	<u>Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si</u> Anggota Penguji		04 Agustus 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebaik-baik manusia diantara kamu adalah yang paling banyak manfaatnya bagi orang lain. “ (H.R. Bukhari)

“Bercita-citalah dengan totalitas.” (Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NB**
- **Almamater kebanggaan
Kami Politeknik Negeri
Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah swt. karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini guna memenuhi persyaratan kelulusan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Penerapan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) di CV. Kerabat Indo Jaya”. Laporan akhir ini membahas tentang pengaplikasian strategi-strategi dalam membangun hubungan pelanggan dengan perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan.

Saya menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu saya menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Akhir kata atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Palembang, 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dan masukan oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawati, S. E., M. M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S. E., M. M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S. E., M. AB. selaku Pembimbing I yang telah membantu memberikan masukan untuk sempurnanya Laporan akhir yang saya buat.
6. Bapak Abd Hamid, S. E., M. Si., selaku Pembimbing II yang membantu dan memberi saran dalam Laporan akhir sehingga dapat bermanfaat
7. Bapak/Ibu Pimpinan CV. Kerabat Indo Jaya yang telah banyak membantu untuk pengumpulan data untuk Laporan Akhir yang saya kerjakan
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dalam kepengurusan berkas administrasi untuk syarat pengumpulan Laporan akhir.
9. Orang tua, keluarga dan teman-teman dari kelas 6 NB yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan kepada saya.

Semoga Laporan akhir yang saya buat ini dapat membawa kebaikan di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah metode strategi manajemen hubungan pelanggan pada perusahaan yang bertujuan untuk mengelola hubungan baik dengan para pelanggan, mengumpulkan *database* pelanggan, kemudian merekam aktivitas tenaga penjual, sehingga perusahaan dapat mengenal pelanggan. CRM dilakukan agar perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, memahami kebutuhan pelanggan, serta dapat menentukan strategi promosi guna meningkatkan penjualan. Penulis menggunakan metode partisipan sehingga terlibat secara langsung membantu para karyawan dalam melaksanakan aktivitas kerja di CV. Kerabat Indo Jaya. Dengan diterapkannya CRM, CV. Kerabat Indo Jaya dapat membuat serangkaian sistem dalam alur pelayanan yang membantu untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan supaya perusahaan dapat memahami dan membantu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan maksimal.

Kata kunci: Hubungan, Pelanggan, Manajemen, *Database*, Layanan

ABSTRACT

Customer Relationship Management (CRM) is a strategic method of customer relationship management in companies that aims to manage good relationships with customers, collect customer databases, then record salesperson activities, so that companies can get to know customers. CRM is done so that companies can provide better services, understand customer needs, and can determine promotional strategies to increase sales. The author uses the participant method so that he is directly involved in helping employees in carrying out work activities at CV. Indo Jaya relatives. With the implementation of CRM, CV. Kerabat Indo Jaya can create a series of systems in the service flow that help to build good relationships with customers so that the company can understand and help meet customer needs to the fullest.

Keywords: *Relationship, Customer, Management, Database, Service*

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Metode Partisipan	4
1.5.2 Metode Wawancara	4
1.5.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
A. Jenis Data	5
B. Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Jenis Dan Sumber Data	5
1. Data Primer	5
2. Data Sekunder	5
1.5.5 Metode Pengumpulan Data	5
A. Riset Lapangan	5
B. Metode Studi Kepustakaan	6
1.5.6 Teknik Analisis Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Manajemen	7
2.2 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	7

2.3	Konsep <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	8
2.4	Komponen-Komponen CRM	10
	1. Orang (<i>People</i>)	12
	2. Proses (<i>Process</i>)	12
	3. Interaksi (<i>Interaction</i>)	14
	4. Personalisasi (<i>Personalization Customization</i>)	14
	5. Teknologi (<i>Technology</i>)	15
2.5	Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	15
2.6	Dimensi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	16
2.7	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2	Visi, Misi Dan Moto Perusahaan	20
3.2.1	Visi Perusahaan	20
3.2.2	Misi Perusahaan	20
3.2.3	Logo/Motto Perusahaan	20
3.3	Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas	22
3.3.1	Struktur Organisasi Perusahaan	22
3.3.2	Pembagian Tugas	23
3.4	Data Penelitian	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Strategi Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> Pada CV. Kerabat Indo Jaya.....	30
4.1.1	<i>AQUIRE</i>	31
	1. <i>Collecting Database</i>	31
	2. Promosi.....	32
4.1.2	<i>ENHANCE</i>	36
	1. Mempertahankan Kualitas Produk	36
	2. Sistem Keuangan Dan Pemesanan	37
	3. Garansi	38
4.1.3	<i>RETAIN</i>	40
	1. Memprioritaskan Pelanggan Yang Loyal	40
	2. <i>Suprising Reward</i>	41
	3. Menjaga Komunikasi Dengan Pelanggan.....	43
4.2	Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Penerapan <i>Customer Relationship Manajemen</i> Pada CV. Kerabat Indo Jaya.....	44
4.2.1	Penerapan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat Dan Rajin)	45
4.2.2	Layanan Yang Cepat Dan Optimal.....	46
4.2.3	Perangkat Keras Komputer (<i>Hardware</i>) Yang Mendukung.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman:
Tabel 1.1 Total Penjualan CV. Kerabat Indo Jaya Tahun 2019-2021	3
Tabel 4.1 Format Data Pelanggan yang Bisa Diterapkan pada CV. Kerabat Indo Jaya	32
Tabel 4.2 Contoh Format Tabel Diskon Produk CV. Kerabat Indo Jaya	36
Tabel 4.3 Format Tabel Loyalitas Pelanggan Sebagai Strategi Penerapan CRM pada CV. Kerabat Indo Jaya	41
Tabel 4.4 Tabel Format KPI Admin Online Sebagai Penerapan CRM pada CV. Kerabat Indo Jaya	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 2.1 Tiga Landasan <i>Customer Relationship Management</i>	9
Gambar 3.1 Contoh Produk <i>Custom</i> di CV. Kerabat Indo Jaya	19
Gambar 3.2. Logo CV. Kerabat Indo Jaya	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi CV. Kerabat Indo Jaya	22
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Bentuk Garis CV. Kerabat Indo Jaya	22
Gambar 3.5 Tampilan Tombol Kontak dan <i>Story Highlight</i> Instagram CV. Kerabat Indo Jaya	25
Gambar 3.6 Tampilan Foto Lokasi CV. Kerabat Indo Jaya di Google Profil Bisnis	26
Gambar 3.7 Tampilan Kelengkapan Informasi di GPB CV. Kerabat Indo Jaya	27
Gambar 3.8 Tampilan Fitur Postingan di GPB milik CV. Kerabat Indo Jaya	27
Gambar 3.9 Tampilan Ulasan Bisnis CV. Kerabat Indo Jaya di Google Profil Bisnis	28
Gambar 3.10 Tampilan Fitur <i>Question and Answer</i> pada CV. Kerabat Indo Jaya	29
Gambar 4.1 Tampilan Sistem Jurnal.id untuk Sistemasi Keuangan dan Order Sebagai Implementasi CRM	38
Gambar 4.2 Tampilan Pesan Admin Online CV. Kerabat Indo Jaya yang Slow Respond	47

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
2. Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
3. Lembar Bimbingan Pembimbing I
4. Lembar Bimbingan Pembimbing II
5. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
6. Lembar Kunjungan Perusahaan
7. Lembar Pelaksanaan Revisi LA
8. Lembar Tanda Persetujuan Revisi LA