

**USULAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DALAM PENGELOLAAN DONOR DARAH
TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Universitas Bakrie, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu
Komputer Universitas Bakrie**



Desy Rahayu Simanjuntak

NIM: 1162003013

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
UNIVERSITAS BAKRIE
Jakarta
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan benar.**

Nama : Desy Rahayu Simanjuntak

NIM : 1162003013

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Desy Rahayu Simanjuntak

NIM : 1162003013

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer


Judul Skripsi : Usulan *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Pengelolaan Donor Darah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T. ()

Penguji : Adi Budi Priyanto, S.T.,M.T.,Dr. ()

Penguji : Tri Susanto, S.E., MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta hifyah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dengan judul “**Usulan *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Pengelolaan Donor Darah***” dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda rasul Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga umatnya sampai akhir zaman kelak.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa Pendidikan Sarjana Teknik Industri Universitas Bakrie. Penyelesaian Tugas Akhir ini membutuhkan waktu sekitar enam bulan mulai sejak penetapan topik penelitian serta melakukan pengumpulan dan pengolahan data. Melengkapi formulir yang dibutuhkan serta melakukan bimbingan konsultasi dengan dosen pembimbing Tugas Akhir.

Dalam Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari adanya kendala yang dihadapi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Namun, tidak berhenti begitu saja untuk tetap menyelesaikan Tugas Akhir ini karena adanya bantuan, saran, motivasi dan doa yang selalu diberikan dari berbagai pihak terkait. Untuk itu dalam kesempatan ini, hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait tersebut, diantaranya :

- ❖ Hamzah Simanjuntak dan Derhinun Harahap kedua orangtua serta Abdi Zhuheri Simanjuntak dan Rian Simanjuntak kedua saudara penulis yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan dukungan.
- ❖ Bapak Gunawarman Hartono, Ir., M. Eng, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie yang sudah membimbing dari awal perkuliahan dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
- ❖ Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., selaku Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie yang juga menjadi Dosen Pembimbing Tugas

Akhir yang telah banyak membantu dan selalu sabar dalam membimbing untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

- ❖ Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Bakrie.
- ❖ PMI DKI Jakarta, semua pihak PMI DKI Jakarta yang telah membantu dalam pengumpulan data pada Tugas Akhir ini hingga akhirnya dapat diselesaikan tepat waktu.
- ❖ Faisal Abdurrahman Wahid, terima kasih untuk segala bantuan yang sangat berarti bagi penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ❖ Winny Afriana, Siska Utami Siburian, Mila Minchatul Maula dan Siti Nurartina, sahabat yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ❖ Anisa Nurkomala Sari, Elvanita Avisena, dan Fefty Anggreni, teman yang selalu ada untuk membantu dan memberikan masukan serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ❖ Teman-teman Teknik Industri 2016 Universitas Bakrie yang selalu menyemangati satu sama lain dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
- ❖ Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT memberikan ridho dan balasan yang setimpal kepada semuanya. Besar harapan semoga Tugas Akhir yang telah disusun dapat memberikan manfaat. Terima kasih kepada seluruh pihak terkait.

Jakarta, 27 Agustus 2020



Desy Rahayu Simanjuntak

1162003013

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang sedang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desy Rahayu Simanjuntak

NIM : 1162003013

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Fee Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

”Usulan *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Pengelolaan Donor Darah”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 27 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Desy Rahayu Simanjuntak

Usulan *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Pengelolaan Donor Darah

Desy Rahayu Simanjuntak

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang upaya yang perlu dilakukan oleh pihak PMI Jakarta Selatan dalam meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan donor darah agar stok donor darah dapat meningkat, mengingat bahwa masih banyaknya tingkat kematian yang diakibatkan karena kurangnya ketersediaan darah yang ada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Customer Relationship Management* (CRM) dengan tiga dimensi variabel yaitu *Acquitition*, *Enhancement*, dan *Retain*.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa dengan lebih mensosialisasikan akan pentingnya donor darah secara langsung kepada lingkungan masyarakat dipercaya dapat meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan donor darah serta memberikan nilai tambah bagi pendonor agar nantinya tetap melakukan donor darah secara rutin.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Donor Darah, PMI

***Proposed Customer Relationship Management (CRM) In The Management Of
Blood Donors***

Desy Rahayu Simanjuntak

ABSTRACT

This study discusses the efforts that need to be made by PMI Jakarta Selatan in increasing public interest public in blood donations so that the stock of blood donation can increase, given that there are still many death rates due to lack of available blood. The methode used in this research is Customer Relationship Management (CRM) with three variable dimensions, namely Acquitition, Enhancement, and Retin.

In this study, it was found that by further socializing the importance of blood donation directly to the community, it is believed that it can increase public interest public in conducting blood donation and provide added value for donors so that later they will continue to donate blood regularly.

Keyword: *Customer Relationship Management, CRM, Blood Donation, PMI*

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | 2 |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | 3 |
| UNGKAPAN TERIMA KASIH..... | 4 |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | 6 |
| ABSTRAK | 7 |
| Daftar isi..... | 9 |
| Daftar Tabel | 11 |
| Daftar gambar..... | 12 |
| Daftar lampiran | 13 |
| BAB I PENDAHULUAN | 14 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 14 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 18 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 18 |
| 1.4 Batasan Penelitian | 18 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 18 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 19 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 20 |
| 2.1 Donor Darah..... | 21 |
| 2.2.1 Prosedur Donor Darah | 21 |
| 2.2.2 Syarat Untuk Menjadi Pendonor | 22 |
| 2.2 <i>Blood Supply Chain</i> | 23 |
| 2.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 26 |
| 2.4 Dimensi Variabel CRM | 29 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 30 |
| 3.1 Objek Penelitian | 30 |
| 3.1.1 Populasi | 30 |
| 3.1.2 Sampel..... | 30 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan data..... | 31 |
| 3.2.1 Data Primer | 31 |
| 3.2.2 Data Sekunder | 32 |
| 3.3 Pengolahan Data..... | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4 Pengujian Data | 34 |
| 3.4.1 Uji validitas | 34 |
| 3.4.2 Uji reliabilitas..... | 35 |
| 3.5 Analisis Data | 35 |
| 3.6 Diagram Alir Penelitian | 36 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1 Mapping Pengelolaan Donor Darah PMI Jakarta Selatan..... | 39 |
| 4.2 Data Yang Diperoleh Dari PMI Jakarta Selatan | 41 |
| 4.2.1 Karakteristik Pendonor..... | 41 |
| 4.2.2 Permintaan dan Pemberian Darah Per Bulan | 45 |
| 4.2.3 Tidak Terpenuhinya Permintaan Darah | 46 |
| 4.3 Pengujian Data Kuesioner..... | 47 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 47 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 48 |
| 4.4 Analisis Data Hasil Kuesioner | 48 |
| 4.4.1 Karakteristik Responden | 49 |
| 4.4.2 Analisis Responden Yang Sudah Melakukan Donor Darah | 51 |
| 4.4.3 Analisis Responden Yang Belum Melakukan Donor Darah..... | 63 |
| 4.5 Penerapan CRM Oleh PMI Jakarta Selatan Saat Ini | 73 |
| 4.6 Usulan penerapan CRM Untuk PMI Jakarta Selatan | 74 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 77 |
| 5.1 Simpulan | 77 |
| 5.2 Saran..... | 78 |
| Daftar pustaka | 79 |
| Lampiran | 81 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Dimensi variabel CRM dalam kuesioner | 32 |
| Tabel 3.2 Dimensi variabel CRM yang digunakan pada saat wawancara | 34 |
| Tabel 4.1 Gap kebutuhan donor darah di PMI Jakarta Selatan 2019 | 46 |
| Tabel 4.2 Uji validitas kuesioner | 47 |
| Tabel 4.3 Uji reliabilitas..... | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Supply Chain of Blood Product | 24 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian | 36 |
| Gambar 4.1 Mapping donor darah | 40 |
| Gambar 4.2 Jumlah pendonor berdasarkan jenis kelamin 2019 | 41 |
| Gambar 4.3 Jumlah donor pergolongan darah | 42 |
| Gambar 4.4 Jenis pendonor..... | 43 |
| Gambar 4.5 Frekuensi Asal Donor Darah 2019..... | 43 |
| Gambar 4.6 Wilayah domisili pendonor | 44 |
| Gambar 4.7 Permintaan dan pemberian darah per bulan | 45 |
| Gambar 4.8 Shortage (%) pemenuhan permintaan darah | 46 |
| Gambar 4.9 Jenis kelamin responden..... | 49 |
| Gambar 4.10 Umur responden kuesioner..... | 49 |
| Gambar 4.11 Golongan darah responden..... | 50 |
| Gambar 4.12 Pekerjaan responden..... | 50 |
| Gambar 4.13 Responden yang sudah dan belum pernah melakukan donor darah | 51 |
| Gambar 4.14 Jenis pendonor..... | 51 |
| Gambar 4.15 Banyaknya donor darah yang sudah dilakukan..... | 52 |
| Gambar 4.16 Tempat melakukan donor darah | 52 |
| Gambar 4.17 Tingkat kepentingan donor darah..... | 53 |
| Gambar 4.18 Informasi tentang donor darah | 54 |
| Gambar 4.19 Tingkat ketertarikan melakukan donor darah..... | 55 |
| Gambar 4.20 Faktor melakukan donor darah..... | 56 |
| Gambar 4.21 Pemberian informasi tentang donor darah | 56 |
| Gambar 4.22 Ajakan donor darah kepada orang lain..... | 57 |
| Gambar 4.23 Tingkat pengetahuan tentang PMI Jakarta Selatan | 58 |
| Gambar 4.24 Kualitas donor darah di PMI Jakarta Selatan | 59 |
| Gambar 4.25 Manfaat donor darah | 60 |
| Gambar 4.26 Upaya alam meningkatkan donor darah..... | 61 |
| Gambar 4.27 Adanya nilai tambah bagi pendonor..... | 62 |
| Gambar 4.28 Tingkat kepentingan donor darah..... | 64 |
| Gambar 4.29 Ketertarikan melakukan donor darah | 65 |
| Gambar 4.30 Pengetahuan tentang donor darah | 66 |
| Gambar 4.31 Syarat dan prosedur donor darah..... | 67 |
| Gambar 4.32 Manfaat donor darah | 68 |
| Gambar 4.33 Faktor tidak melakukan donor darah..... | 68 |
| Gambar 4.34 Keinginan dalam melakukan donor darah..... | 69 |
| Gambar 4.35 Pengetahuan tentang PMI Jakarta Selatan | 70 |
| Gambar 4.36 Kualitas donor darah PMI Jakarta Selatan | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner yang dibagikan..... | 85 |
| Lampiran 2 Data responden hasil kuesioner | 91 |
| Lampiran 3 Rekap hasil kuesioner yang telah disebar | 118 |
| Lampiran 4 Spss uji validitas | 119 |
| Lampiran 5 Spss uji reliabilitas..... | 120 |
| Lampiran 6 Kartu donor darah..... | 121 |
| Lampiran 7 Formulir usulan piagam penghargaan donor darah | 122 |
| Lampiran 8 Penghargaan piagam dan pin..... | 124 |