

**PENGUNAAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* “ZENDESK” PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA  
TIM *CUSTOMER EXPERIENCE***

**(STUDI KASUS PADA PT. JOJO NOMIC INDONESIA)**

**TUGAS AKHIR**



**HUSNI RIDWAN**

**1151001111**

**PENGUNAAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* “ZENDESK” PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA  
TIM *CUSTOMER EXPERIENCE***

**(STUDI KASUS PADA PT. JOJO NOMIC INDONESIA)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**HUSNI RIDWAN**


**1151001111**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

**Nama : Husni Ridwan**

**NIM : 1151001111**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 8 Agustus 2022**

## **HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

### **PENGUNAAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* “ZENDESK” PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA TIM *CUSTOMER* *EXPERIENCE* (STUDI KASUS PADA PT. JOJO NOMIC INDONESIA)**

#### **TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**Oleh:**

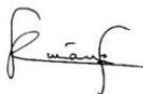
**Husni Ridwan**

**1151001083**

Disetujui,

Jakarta, 8 Agustus 2022

**Pembimbing**



Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si.

**Pembahas**



Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc.,MBA, Ph.D

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

---

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Husni Ridwan

NIM : 1151001111

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : PENGGUNAAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT “ZENDESK” PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA TIM  
CUSTOMER EXPERIENCE (STUDI KASUS PADA PT. JOJO NOMIC INDONESIA)

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si

(  )

Penguji I : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc.,MBA, Ph.D

(   
muchsin )

Penguji II : Ananda Fortunisa, SE, M.Si

(  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2022

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Penggunaan Aplikasi *Customer Relationship Management* “Zendesk” Pengaruhnya Terhadap Kinerja Tim *Customer Experience* (Studi Kasus Pada PT. JOJO NOMIC INDONESIA)”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu, Bapak, Kakak, dan seluruh keluarga peneliti yang selalu ada untuk mendukung dan mendoakan kebaikan peneliti di waktu suka maupun duka.
2. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan penelitian dari awal hingga akhir penelitian.
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc.,MBA, Ph.D selaku dosen pembahas seminar proposal dan dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Mba Arin Septiarin yang senantiasa membantu penjadwalan dan mengkoordinasikan dengan baik seminar proposal dan sidang Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Bapak Aria Widura yang telah bersedia memberikan masukan dan dukungan serta memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Mas Deni Ahmad, Mas Mochamad Dio Pondah, serta Mas Aditya Jana Kusumah yang telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian ini
7. Rizky Amanda dan Hilmi Fadilah Putra yang selalu memberikan dukungan dan selalu membantu peneliti selama masa perkuliahan serta dalam proses penulisan penelitian ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, 8 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Vimol' or similar, written in a cursive style.

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah

Nama : Husni Ridwan  
NIM : 1151001111  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Tugas Akhir)

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

**“Penggunaan Aplikasi *Customer Relationship Management* “Zendesk”  
Pengaruhnya Terhadap Kinerja Tim *Customer Experience* (Studi Kasus  
Pada PT. JOJO NOMIC INDONESIA)”**

Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia / fomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 8 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Husni Ridwan



**PENGUNAAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* “ZENDESK” PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA  
TIM *CUSTOMER EXPERIENCE*  
(STUDI KASUS PADA PT. JOJO NOMIC INDONESIA)**

Husni Ridwan

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi *customer relationship management* “Zendesk” pengaruhnya terhadap kinerja tim *customer experience* pada studi kasus PT. JOJO NOMIC INDONESIA. Penelitian ini bersifat kualitatif dimana untuk mendapatkan data primer digunakan metode wawancara terstruktur. Peneliti mewawancarai tiga orang karyawan yang terlibat dalam tim *customer experience* PT. JOJO NOMIC INDONESIA dan mewawancarai satu orang triangulator untuk memvalidasi beberapa pernyataan informan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa seluruh informan menyatakan aplikasi CRM “Zendesk” mempermudah dan membantu meningkatkan kinerja tim *customer experience* PT. JOJO NOMIC INDONESIA.

**Kata Kunci :** *Customer Relationship Management, Zendesk, Kinerja Tim.*

**USE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
APPLICATION “ZENDESK” EFFECTS ON THE CUSTOMER  
EXPERIENCE TEAM PERFORMANCE  
(CASE STUDY AT PT. JOJO NOMIC INDONESIA)**

Husni Ridwan

---

**ABSTRACT**

*This study aims to find out the use of customer relationship management application "Zendesk" effects on the customer experience team performance, in the case study of PT. JOJO NOMIC INDONESIA. This research is qualitative in that to obtain primary data, a structured interview method is used. The Researchers interviewed three employees who were involved in the customer experience team of PT. JOJO NOMIC INDONESIA and interviewed one triangulator to validate several informants' statements. In this study it was found that all informants stated that the CRM application "Zendesk" made it easier and helped improve the performance of the customer experience team of PT. JOJO NOMIC INDONESIA.*

**Keywords:** *Customer Relationship Management, Zendesk, Team Per*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Industri 4.0.....	8
2.2 <i>Fintech</i> .....	8
<b>2.2.1 Peran <i>Fintech</i></b> .....	9
2.3 <i>Business-to-Business</i> .....	9
2.4 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) .....	10

2.5 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	11
<b>2.5.1 Definisi CRM</b> .....	11
<b>2.5.2 Tujuan CRM</b> .....	12
<b>2.5.3 Manfaat CRM</b> .....	12
<b>2.5.4 Strategi <i>Customer Relationship Management</i></b> .....	14
<b>2.5.5 Zendesk</b> .....	15
2.6 Kinerja .....	15
<b>2.6.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja</b> .....	15
<b>2.6.2 Karakteristik Kinerja Karyawan</b> .....	16
<b>2.6.3 Indikator Kinerja Karyawan</b> .....	17
2.7 <i>Service Level Agreement</i> .....	18
<b>2.7.1 Komponen Service Level Agreement</b> .....	18
<b>2.7.2 Manfaat SLA (<i>Service Level Agreement</i>)</b> .....	19
2.8 <i>Key Performance Indicator</i> .....	19
<b>2.8.1 Jenis-jenis <i>Key Performance Indicator</i></b> .....	20
<b>2.8.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Key Performance Indicator</i></b> ....	21
<b>2.8.3 Penerapan <i>Key Performance Indicator</i></b> .....	21
2.9 <i>Customer Experience</i> .....	23
<b>2.9.1 Definisi <i>Customer Experience</i></b> .....	23
<b>2.9.2 Langkah Dalam Membangun <i>Customer Experience</i></b> .....	24
<b>2.9.3 Faktor Penting Dalam <i>Customer Experience</i></b> .....	24
2.10 Penelitian Terdahulu.....	25
2.11 Kerangka Pemikiran .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Jenis Data.....	28

3.2.1 Data Primer .....	28
3.2.2 Data Sekunder.....	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.4.1 Wawancara.....	31
3.4.2 Observasi .....	31
3.5 Teknik Analisa Data .....	32
3.5.1 Pengolahan Data .....	32
3.5.2 Penyajian Data .....	32
3.5.3 Verifikasi Data.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.1 Profil PT. JOJO NOMIC INDONESIA .....	34
4.1.2 Sejarah PT. JOJO NOMIC INDONESIA .....	35
4.1.3 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan .....	36
4.1.4 Struktur Organisasi .....	38
4.2 Daftar Informan .....	39
4.3 Tujuan CRM.....	40
4.3.1 Menggunakan Hubungan dengan Pelanggan untuk Meningkatkan Pendapatan Perusahaan.....	41
4.3.2 Menggunakan informasi yang terintegrasi untuk pelayanan yang memuaskan. ....	43
4.3.3 Menciptakan Saluran Proses dan Prosedur Komunikasi yang Konsisten dan Berulang .....	46
4.4 Sebelum dan Sesudah Menggunakan Aplikasi CRM Zendesk .....	52
4.4.1 <i>Service Quality</i> .....	52
4.4.2 Kinerja Tim <i>Customer Experience</i> PT.JOJO NOMIC INDONESIA....	54

4.4.3 Kepuasan Pelanggan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>
Lampiran 1.1 Panduan Wawancara.....	62
Lampiran 2.1 Verbatim Wawancara.....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Produk-produk JOJONOMIC .....	3
Gambar 1.2 Logo Beberapa Client JOJONOMIC .....	3
Gambar 1.3 Logo Perusahaan Pesaing JOJONOMIC .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran... ..	23
Gambar 4.1 Logo PT. JOJO NOMIC INDONESIA.....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. JOJO NOMIC INDONESIA .....	35
Gambar : 4.3 Performance of Ticket Response .....	50
Gambar 4.4 Performance of Incoming Email.....	50
Gambar 4.5 Survey Performance... ..	51
Gambar 4.6 Customer Satisfaction Rate (C-SAT).....	53

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Daftar Narasumber.....	29
Tabel 4.1 Sejarah PT. JOJO NOMIC INDONESIA .....	34
Tabel 4.2 Daftar Informan.....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Panduan Wawancara.....	62
Lampiran 2.1 Verbatim Wawancara .....	64