

**PENGEMBANGAN CRM UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DIVISI SALES DENGAN PENDEKATAN
DESIGN THINKING DI PT MEGA AKSES PERSADA
(FIBERSTAR)**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**



TUBAGUS CHANDRA SAPUTRA

2231011070

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

**Tesis ini adalah karya saya sendiri dan semua sumber baik dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Tubagus Chandra Saputra

NIM : 2231011070

Tanda Tangan : 

Tanggal : 5 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

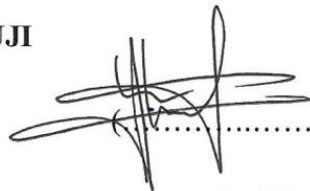
Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Tubagus Chandra Saputra
NIM : 2231011070
Program Studi : S2 Manajemen
Judul Tesis : Pengembangan CRM Untuk Meningkatkan Efektivitas
Divisi *Sales* Dengan Pendekatan *Design Thinking* di PT
Mega Akses Persada (FiberStar)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi S2 Manajemen, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D.



(.....)

Penguji : Prof. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D.

(.... )

Penguji : Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T.

(..... 

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 5 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera bagi kita semua, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “Pengembangan CRM Untuk Meningkatkan Efektivitas Divisi Sales Dengan Pendekatan *Design Thinking* di PT Mega Akses Persada (FiberStar)” dapat penulis selesaikan dengan baik untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Bakrie.

Penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan bantuan baik moral dan materil serta dorongan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Arief Bimantoro Suharko., BSEE, M.Sc.Eng, Ph.D selaku ketua program Magister Manajemen Universitas Bakrie sekaligus pembimbing yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan serta nasihat keilmuan yang sangat berharga.
3. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. selaku dosen wali sekaligus dosen penguji yang memberikan dukungan dan dorongan serta nasihat keilmuan yang sangat berharga.
4. Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang memberikan dukungan dan dorongan serta nasihat keilmuan yang sangat berharga.
5. Bapak Prof. M Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D. selaku dosen penguji yang memberikan masukan serta nasihat keilmuan yang sangat berharga.
6. Bapak Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang memberikan masukan serta nasihat keilmuan yang sangat berharga.
7. Semua Bapak dan Ibu Dosen serta staff pengajar Program Magister Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan sumbangsih keilmuan.

8. Teman-teman Magister Manajemen Universitas Bakrie Batch 19 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam prosen penyusunan tesis ini.
9. Pihak PT Mega Akses Persada (FiberStar) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
10. Terakhir kepada orang tua yang telah memberikan motivasi dan dukungan yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat melakukan perbaikan terhadap tesis yang disusun ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 5 Agustus 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tubagus Chandra Saputra
NIM : 2231011070
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis

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

**“PENGEMBANGAN CRM UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
DIVISI SALES DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING* DI PT
MEGA AKSES PERSADA (FIBERSTAR)”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Tubagus Chandra Saputra
NIM. 2231011070

PENGEMBANGAN CRM UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DIVISI SALES DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING* DI PT MEGA AKSES PERSADA (FIBERSTAR)

Tubagus Chandra Saputra

ABSTRAK

Divisi sales PT Mega Akses Persada (FiberStar) saat ini masih menggunakan metode manual seperti Microsoft Excel untuk mengelola dan melaporkan sales pipeline. Proses ini menyebabkan pembaruan data yang tidak efisien, kesalahan input, dan kesulitan dalam memantau progres pipeline secara *real-time*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang solusi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat meningkatkan efektivitas pelaporan sales pipeline. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *Design Thinking*, yang terdiri dari lima tahap: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Berdasarkan wawancara dengan *Account Manager*, *Sales Unit Head*, dan *Sales Department Head*, ditemukan bahwa sistem manual yang ada tidak efisien dan memperlambat proses pengambilan keputusan. Data dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi masalah utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *prototype* CRM berbasis website yang dirancang dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pipeline secara *real-time*, memfasilitasi pembaruan data, dan memudahkan monitoring produktivitas tim sales. Sistem ini berhasil memperbaiki pengelolaan pipeline dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Kesimpulan penelitian ini yaitu sistem CRM yang dikembangkan dapat memberikan solusi yang lebih efisien bagi tim sales dalam mengelola pipeline.

Kata kunci: CRM, *Design Thinking*, Sales Pipeline, Efektivitas.

ABSTRACT

The sales division of PT Mega Akses Persada (FiberStar) currently uses manual methods such as Microsoft Excel to manage and report the sales pipeline. This process leads to inefficient data updates, input errors, and difficulties in monitoring pipeline progress in *real-time*. This study aims to design a *Customer Relationship Management* (CRM) system solution to improve the effectiveness of sales pipeline reporting. A qualitative method was used with a *Design Thinking* approach, consisting of five stages: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, and *Test*. Interviews were conducted with the *Account Manager*, *Sales Unit Head*, and *Sales Department Head*, revealing that the existing manual system was inefficient and slowed down decision-making processes. Data were analyzed using thematic analysis to identify key issues. The results show that the proposed web-based CRM prototype can enhance *real-time* pipeline reporting, facilitate data updates, and ease the monitoring of sales team productivity. The system successfully improves pipeline management and supports faster and more accurate decision-making. The study concludes that the developed CRM system offers a more efficient solution for the sales team in managing the pipeline.

Keywords: CRM, *Design Thinking*, Sales Pipeline, Effectiveness.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Customer Relationship Management (CRM).....	10
2.2 Efektivitas Divisi Sales	12
2.3 Design Thinking.....	14
2.4 Kerangka Pemikiran.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Metode Penelitian.....	22
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	25
3.5 Proses Pengembangan Prototype	25
3.6 Validitas dan Reliabilitas	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.2 Dampak dan Implikasi Penggunaan CRM.....	55
4.3 Rekomendasi Implementasi	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64

5.1	Kesimpulan	64
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Berbagai fase dan aktivitas dalam pendekatan Design Thinking.....	16
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. Ringkasan Hasil Wawancara.....	27
Tabel 4. Pertanyaan “How might we..”	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Distribusi Waktu Tenaga Penjualan dalam Sepekan	5
Gambar 2. Kerangka Pemikiran Konseptual	18
Gambar 3. Proses Design Thinking.....	22
Gambar 4. Empathy map	31
Gambar 5. Tampilan Halaman Dashboard Interaktif	43
Gambar 6. Tampilan Halaman Sales Activity Tracker.....	44
Gambar 7. Tampilan Halaman Database Prospek dan Pipeline Management	45
Gambar 8. Tampilan Halaman Monitoring BAST	46
Gambar 9. Tampilan Halaman Kalender.....	47
Gambar 10. Tampilan Halaman Pesan Internal.....	48
Gambar 11. Tampilan Halaman Notifikasi.....	49
Gambar 12. User Flow CRM.....	51
Gambar 13. QR Code Prototype CRM FiberStar	51
Gambar 14. Sistem Pelaporan Saat ini (Existing)	56
Gambar 15. Sistem Pelaporan yang Diajukan (Proposed)	56
Gambar 16. Dokumentasi Wawancara Informan 1	80
Gambar 17. Dokumentasi Wawancara Informan 2	83
Gambar 18. Dokumentasi Wawancara Informan 3	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara.....	75
Lampiran 2. Verbatim Wawancara	80
Lampiran 3. Laporan Hasil Usability Testing Prototype CRM FiberStar.....	89