



**SISTEM CRM MONITORING LAYANAN PENDAMPINGAN
PENGKERJAAN PROYEK TI DI PT EDI INDONESIA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

AYOE NUR HIDAYAH

41819120048

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**SISTEM CRM MONITORING LAYANAN PENDAMPINGAN
PENGKERJAAN PROYEK TI DI PT EDI INDONESIA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**AYOE NUR HIDAYAH
41819120048**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayoe Nur Hidayah

NIM : 41819120048

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
“ Sistem CRM Monitoring Layanan Pendampingan Pengerjaan Proyek TI Di
PT EDI Indonesia ”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Agustus 2026



Ayoe Nur Hidayah

MERCU BUANA

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK
/SIMILARITY CHECK STATEMENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama /Name : Ayoe Nur Hidayah
NIM /Student ID Number : 41819120048
Program Studi /Study Program : Sistem Informasi

Dengan Judul Tugas Akhir

/The title:

**“SISTEM CRM MONITORING LAYANAN PENDAMPINGAN Pengerjaan
PROYEK TI DI PT EDI INDONESIA”**

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal:

/Similarity checks have been carried out with the Turnitin system on the date:

4 Agustus 2026

dengan nilai persentase sebesar :

/with a percentage value of:

7%

dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan berlaku di **Fakultas Ilmu Komputer**
Universitas Mercu Buana. */declared to meet standards in accordance with applicable
regulations at the Faculty of Computer Science, Universitas Mercu Buana.*

File hasil cek similarity turnitin:

/Turnitin similarity report file

https://drive.google.com/file/d/1Bzkbh_rg_WaAyr0liGY1dqe0viMLneHX/view?usp=drive_link



Jakarta, 4 Agustus 2026
Admin Turnitin Fasilkom UMB



Agung Prawoto

Agung Prawoto, S.Kom., B.Sc
NIK : 322970503

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ayoe Nur Hidayah

NIM : 41819120048

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : Sistem CRM Monitoring Layanan Pendampingan
Pengerjaan Proyek TI di PT EDI Indonesia

Untuk dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disetujui di Jakarta, 25 Juli 2026

Pembimbing



Dr. Ruci Meiyanti S.Kom, M.Kom

NIDN: 0304056803

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ayoe Nur Hidayah
NIM : 41819120048
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Sistem CRM Monitoring Layanan Pendampingan
Pengerjaan Proyek TI Di PT EDI Indonesia

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.



Disahkan oleh:

Pembimbing,

Dr. Ruci Meiyanti S.Kom, M.Kom
NIDN/NUPTK: 0304056803

Jakarta, 19 Agustus 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.
NIDN: 0320037002

Ketua Program Studi
Sistem Informasi

Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom.
NIDN: 0424108104

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Bambang Jokonowo, S.Si, M.T.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer;
3. Wawan Gunawan, S.Kom, M.T, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi;
4. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Suhendra S.Kom M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasihat.
6. Ibunda dan Kakak yang telah mencurahkan segala doa, perhatian dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti dan tidak akan pernah terbalaskan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membayarkan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2026

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

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

Nama	: Ayoe Nur Hidayah
NIM	: 41819120048
Fakultas/Program Studi	: Ilmu Komputer / Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir	: Sistem CRM Monitoring Layanan Pendampingan Pengerjaan Proyek TI Di PT EDI Indonesia

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Agustus 2026
Yang menyatakan,



Ayoe Nur Hidayah

**SISTEM CRM MONITORING LAYANAN PENDAMPINGAN
PENGKERJAAN PROYEK TI DI PT EDI INDONESIA
AYOE NUR HIDAYAH
ABSTRAK**

Dalam era digitalisasi, perusahaan konsultan IT seperti PT Electronic Data Interchange Indonesia (PT EDI Indonesia) menghadapi tantangan dalam menjaga keberlanjutan bisnis melalui konsistensi monitoring pendampingan proyek, mulai dari penerimaan Request For Information sampai dengan penyelesaian proyek yang ditandai dengan Berita Acara Serah Terima (BAST). Di Divisi Commercial, proses pencatatan pipeline sales masih dilakukan secara manual menggunakan Google Spreadsheet, yang mencakup permintaan proyek, penerimaan proyek, pencatatan, pelaporan, dan rekonsiliasi data dengan divisi terkait. Pendekatan ini rentan terhadap duplikasi input data, keterlambatan pembaharuan informasi akibat kurangnya sentralisasi data, sehingga proses monitoring pendampingan tidak berjalan secara konsisten di setiap tahapan. Masalah ini tidak hanya menurunkan efisiensi operasional, tetapi juga berpotensi mengurangi kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang krusial untuk hubungan jangka panjang di sektor ini. Penelitian ini bertujuan meningkatkan efisiensi pencatatan pipeline sales dan membantu monitoring layanan pendampingan dengan perancangan Customer Relationship Management (CRM) menggunakan Odoo, dengan pendekatan kualitatif melalui observasi dan analisis proses bisnis, penelitian menghasilkan prototype CRM yang diusulkan untuk Divisi Commercial PT Electronic Data Interchange Indonesia.

Kata Kunci: CRM, Odoo, Monitoring Proyek, Digitalisasi Bisnis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**SISTEM CRM MONITORING LAYANAN PENDAMPINGAN
PENGKERJAAN PROYEK TI DI PT EDI INDONESIA
AYOE NUR HIDAYAH
ABSTRACT**

In the era of digitalization, IT consulting companies such as PT Electronic Data Interchange Indonesia (PT EDI Indonesia) face challenges in sustaining business continuity through consistent monitoring of project accompaniment services, starting from the receipt of Request for Information (RFI) through project completion, marked by the Certificate of Handover (Berita Acara Serah Terima/BAST). In the Commercial Division, sales pipeline recording is still carried out manually using Google Spreadsheets, covering project requests, project acceptance, recording, reporting, and data reconciliation with related divisions. This approach is prone to data input duplication and delayed information updates due to the lack of data centralization, causing the project accompaniment monitoring process to run inconsistently at each stage. This issue not only decreases operational efficiency but also has the potential to reduce customer satisfaction and loyalty, which are crucial for long-term relationships in this sector. This research aims to improve the efficiency of sales pipeline recording and support the monitoring of project accompaniment services through the design of a Customer Relationship Management (CRM) system using Odoo. Using a qualitative approach through observation and business process analysis, this research produces a proposed CRM prototype for the Commercial Division of PT Electronic Data Interchange Indonesia.

Keyword: CRM, Odoo, Project Monitoring, Business Digitalitation

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

COVER HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori Utama	5
2.1.1 Customer Relationship Management (CRM)	5
2.1.2 Efisiensi Operasional dan Pencatatan.....	6
2.1.3 Sales Pipeline	7
2.1.4 Layanan Pengembangan dan Implementasi Sistem.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Teori Pendukung	26
2.3.1 UML	26
2.3.2 Odoo.....	27
2.3.3 Metode Pengembangan Sistem.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tahapan Penelitian	28
3.3 Instrumen Penelitian	29
3.4 Subjek Penelitian.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Pengumpulan data.....	31
4.1.1 Observasi Divisi Commercial BUMN	31
4.1.2 Identifikasi Permasalahan	33
4.2 Analisis Kebutuhan CRM	36
4.2.1 Kebutuhan Fungsional	36
4.2.2 Kebutuhan Non-fungsional	37
4.2.3 Kebutuhan Data.....	38
4.2.4 Kebutuhan Pengguna	39
4.3 Perancangan <i>Customer Relationship Management</i>	41
4.3.1 Use Case Diagram.....	41
4.3.2 Activity Diagram.....	42
4.3.3 Class Diagram.....	44
4.3.4 Entity Relationship Diagram	45
4.3.5 Pengelolaan Database	47
4.3.6 Sequence Diagram.....	47
4.3.7 Arsitektur Aplikasi	50
4.4 Prototype CRM ODOO.....	53
4.5 Pemilihan <i>platform</i> Odoo.....	58
4.6 Hasil Pengujian <i>System Usability Scale</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
GLOSARIUM.....	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4. 1 Kebutuhan Fungsional	37
Tabel 4. 2 Pemetaan Peran dan Tanggung Jawab	40
Tabel 4. 3 Hasil Skor SUS	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Bisnis Proses Existing	32
Gambar 4. 2 Identifikasi Masalah.....	34
Gambar 4. 3 Use Case Sistem CRM	41
Gambar 4. 4 Activity Diagram	43
Gambar 4. 5 Class Diagram Sistem CRM	44
Gambar 4. 6 Entity Relationship Diagram	46
Gambar 4. 7 Sequence Diagrama Tambah Proyek Dan Change Request	48
Gambar 4. 8 Sequence Diagram update status proyek	49
Gambar 4. 9 Arsitektur Aplikasi.....	52
Gambar 4. 10 Halaman Login	53
Gambar 4. 11 Halaman Utama	53
Gambar 4. 12 Kanban Pipeline.....	54
Gambar 4. 13 Form Detail Pekerjaan Change Request	54
Gambar 4. 14 Setting Stage Pipeline.....	55
Gambar 4. 15 Log Aktivitas	55
Gambar 4. 16 User Admin	55
Gambar 4. 17 User Account Manager	56
Gambar 4. 18 User Kepala Departemen.....	56
Gambar 4. 19 User Kepala Divisi	56
Gambar 4. 20 Dashbord Pelaporan	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan dan Hasil Kuestioner yang Diajukan.....	67
Lampiran 2 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	68
Lampiran 3 Curriculum Vitae.....	69
Lampiran 4 Surat Pernyataan HAKI	70
Lampiran 5 Sertifikat BNSP.....	72
Lampiran 6 Surat Izin Riset Perusahaan	73
Lampiran 7 Hasil Cek Turnitin.....	74

