



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

# ANALISIS PENGGUNAAN CRM POWERAPPS DI PT NABEL SAKHA GEMILANG

**RIFKY PERMANA PUTRA**



**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



## @Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “*Analisis Penggunaan CRM Powerapps di PT Nabel Sakha Gemilang*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2025

*Rifky Permana Putra*  
K1401211027

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

RIFKY PERMANA PUTRA. Analisis Penggunaan CRM Powerapps di PT Nabel Sakha Gemilang. Dibimbing oleh AGUSTINA WIDI PALUPININGRUM dan SUHENDI.

PT Nabel Sakha Gemilang mengembangkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis Powerapps sejak 2024 untuk meningkatkan efektivitas penjualan. Namun, pemanfaatannya belum optimal akibat rendahnya kedisiplinan *input* data serta adaptasi pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi CRM Powerapps, mengukur tingkat penerapan, mengidentifikasi akar permasalahan, serta merumuskan rekomendasi adaptasi pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Analisis akar masalah dilakukan dengan *fishbone diagram* dan teknik *5 Whys*, sedangkan penentuan prioritas rekomendasi menggunakan metode eckenrode. Hasil penelitian menunjukkan rekomendasi utama berupa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) kepatuhan *input* data dengan mekanisme *reward* dan *punishment*. Rekomendasi berikutnya adalah *redesign mandatory step*, integrasi CRM ke dalam *Key Performance Indicator* (KPI), serta optimalisasi automasi digital. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan CRM lebih ditentukan oleh disiplin pengguna dibanding kecanggihan teknologi. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa rekomendasi adaptasi yang diusulkan mampu memperkuat efektivitas kerja tim *sales* serta mendukung keberlanjutan transformasi digital perusahaan.

Kata Kunci: adaptasi pengguna, CRM, *eckenrode*, *root cause analysis*, powerapps, rekomendasi.

## ABSTRACT

RIFKY PERMANA PUTRA. *Analysis of CRM PowerApps Utilization at PT Nabel Sakha Gemilang. Supervised by AGUSTINA WIDI PALUPININGRUM and SUHENDI.*

*PT Nabel Sakha Gemilang developed a Customer Relationship Management (CRM) system based on Powerapps in 2024 to enhance sales effectiveness. Nevertheless, its utilization remains suboptimal due to low data input discipline and limited user adaptation. This study aims to analyze the implementation of CRM Powerapps, assess its adoption level, identify root problems, and formulate user adaptation rekomendasies. A qualitative approach was employed through interviews, observation, and document analysis. Root causes were identified using the fishbone diagram and 5 Whys technique, while strategy prioritization applied the Eckenrode method. The findings indicate that the main strategy is the establishment of a Standard Operating Procedure (SOP) for data input compliance supported by a reward and punishment mechanism. Other rekomendasies include redesigning mandatory steps, integrating CRM into Key Performance Indicators (KPI), and optimizing digital automation. The results highlight that CRM success relies more on user discipline than on technology sophistication. The implications demonstrate that the proposed adaptation rekomendasies can strengthen sales team effectiveness and ensure the company's digital transformation remains sustainable.*

*Keywords: user adaptation, CRM, eckenrode, root cause analysis, powerapps, strategy.*



*@Hak cipta milik IPB University*

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## © Hak Cipta milik IPB, tahun 2025 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



# **ANALISIS PENGGUNAAN CRM POWERAPPS DI PT NABEL SAKHA GEMILANG**

**RIFKY PERMANA PUTRA**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Sekolah Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



*@Hak cipta milik IPB University*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M.
- 2 Dr. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M.



Judul Skripsi : Analisis Penggunaan CRM Powerapps di PT Nabel Sakha Gemilang  
Nama : Rifky Permana Putra  
NIM : K1401211027

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Dr. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M.

Pembimbing 2:  
Dr. Suhendi, S.P., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Siti Jahroh B.Sc., M.Sc.  
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian:  
01 Desember 2025

Tanggal Lulus:



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Mei 2025 hingga Oktober 2025 ini mengangkat tema rekomendasi adaptasi pengguna terhadap sistem informasi, dengan judul “Analisis Penggunaan CRM PowerApps di PT Nabel Sakha Gemilang”.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M. dan Bapak Dr. Suhendi, S.P., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Sarjana Bisnis, para dosen, khususnya ibu Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. serta seluruh staf Sekolah Bisnis IPB yang telah memberikan dukungan akademik dan administrasi.

Penghargaan penulis sampaikan kepada pihak PT Nabel Sakha Gemilang, khususnya jajaran manajemen, direktur *sales* manajer IT, manajer *sales*, manajer HRD, manajer BD, perwakilan *sales*, serta seluruh tim yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu selama proses pengumpulan data.

Ungkapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada ayahanda tercinta, ibunda tercinta, kakak tercinta serta keluarga besar atas doa, kasih sayang, dan dukungan moral yang tidak pernah putus dan juga kepada saudari Kamilah Rizqiyani yang selalu memberikan semangat, doa, serta inspirasi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan di Sekolah Bisnis IPB saudara Irodah Al-malik, Za'im Syarif, Raeystarafi Dzakhwan, dan Dedi Andreansah, yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Akhir kata, semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik bisnis di Indonesia.

Bogor, Desember 2025

*Rifky Permana Putra*

## DAFTAR ISI

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ABSTRAK                                                                           | x  |
| DAFTAR TABEL                                                                      | x  |
| DAFTAR GAMBAR                                                                     | x  |
| DAFTAR LAMPIRAN                                                                   | x  |
| I PENDAHULUAN                                                                     | 1  |
| 1.1 Latar Belakang                                                                | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah                                                               | 3  |
| 1.3 Tujuan                                                                        | 4  |
| 1.4 Manfaat                                                                       | 4  |
| 1.5 Ruang Lingkup                                                                 | 4  |
| II TINJAUAN PUSTAKA                                                               | 5  |
| 2.1 Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi                                     | 5  |
| 2.2 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)                                 | 7  |
| 2.3 Faktor Keberhasilan dan Tantangan Implementasi CRM                            | 9  |
| 2.4 Dinamika Penggunaan CRM dalam Aktivitas Tim Sales                             | 10 |
| 2.5 <i>Root Cause Analysis</i> (RCA)                                              | 11 |
| 2.6 Eckenrode                                                                     | 16 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu                                                          | 16 |
| 2.8 Kerangka Pemikiran                                                            | 19 |
| III METODE                                                                        | 22 |
| 3.1 Waktu dan Tempat                                                              | 22 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data                                                         | 22 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data                                                       | 23 |
| 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data                                           | 24 |
| 3.5 Teknik Keabsahan Data                                                         | 27 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN                                                           | 29 |
| 4.1 Implementasi Sistem CRM Melalui Aplikasi Powerapps di PT Nabel Sakha Gemilang | 29 |
| 4.2 Tingkat Penerapan CRM di PT Nabel Sakha Gemilang                              | 35 |
| 4.3 Akar Permasalahan Penggunaan Sistem CRM                                       | 38 |
| 4.4 Rekomendasi Untuk Perbaikan untuk Meningkatkan Adaptasi Pengguna Sistem CRM   | 50 |
| 4.5 Implikasi Manajerial                                                          | 58 |
| V SIMPULAN DAN SARAN                                                              | 60 |
| 5.1 Simpulan                                                                      | 60 |
| 5.2 Saran                                                                         | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA                                                                    | 62 |
| LAMPIRAN                                                                          | 66 |
| RIWAYAT HIDUP                                                                     | 78 |



## DAFTAR TABEL

|    |                                                                                                                                  |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Penelitian Terdahulu                                                                                                             | 18 |
| 2  | Jenis dan Sumber Data                                                                                                            | 22 |
| 3  | Skor Interval                                                                                                                    | 25 |
| 4  | Kategori Penilaian                                                                                                               | 25 |
| 5  | Penentuan Nilai Bobot Kriteria Menggunakan Eckenrode                                                                             | 27 |
| 6  | Analisis 5 <i>Whys</i> Berdasarkan Faktor Dominan pada <i>Fishbone Diagram</i><br>Faktor Manusia ( <i>man</i> )                  | 45 |
| 7  | Analisis 5 <i>Whys</i> Berdasarkan Faktor Dominan pada <i>Fishbone Diagram</i><br>Faktor prosedur ( <i>method</i> )              | 46 |
| 8  | Analisis 5 <i>Whys</i> Berdasarkan Faktor Dominan pada <i>Fishbone Diagram</i><br>Faktor Teknologi ( <i>machine</i> )            | 47 |
| 9  | Analisis 5 <i>Whys</i> Berdasarkan Faktor Dominan pada <i>Fishbone Diagram</i><br>Faktor Data ( <i>material</i> )                | 48 |
| 10 | Analisis 5 <i>Whys</i> Berdasarkan Faktor Dominan pada <i>Fishbone Diagram</i><br>Faktor Pengukuran ( <i>measurement</i> )       | 48 |
| 11 | Analisis 5 <i>Whys</i> Berdasarkan Faktor Dominan pada <i>Fishbone Diagram</i><br>Faktor Lingkungan Kerja ( <i>environment</i> ) | 49 |
| 12 | Rekomendasi Utama                                                                                                                | 53 |
| 13 | Hasil Penentuan Nilai Bobot Kriteria Menggunakan Eckenrode                                                                       | 54 |
| 14 | Peringkat Rekomendasi                                                                                                            | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|    |                                                                     |    |
|----|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Payne's Model of CRM                                                | 8  |
| 2  | <i>Fishbone Diagram</i>                                             | 12 |
| 3  | Diagram Pareto                                                      | 13 |
| 4  | Teknik 5 <i>Whys</i>                                                | 13 |
| 5  | <i>Failure Mode and Effects Analysis</i> (FMEA)                     | 14 |
| 6  | Metode PROACT® <i>Root Cause Analysis</i> (RCA)                     | 15 |
| 7  | Diagram Afinitas                                                    | 15 |
| 8  | Diagram <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)                            | 16 |
| 9  | Kerangka Pemikiran                                                  | 21 |
| 10 | <i>Payne's Model of CRM</i> pada PT Nabel Sakha Gemilang            | 33 |
| 11 | Tingkat Penerapan CRM                                               | 36 |
| 12 | <i>Fishbone Diagram</i> Penyebab Penggunaan Powerapps Belum Optimal | 43 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |                                                                                  |    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Pedoman dan Data Tingkat Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) | 67 |
| 2 | Aktivitas <i>Input Data</i> oleh <i>Sales</i>                                    | 71 |
| 3 | Kuesioner Penelitian untuk Informan PT Nabel Sakha Gemilang                      | 72 |
| 4 | Tabel Pengisian Peringkat Rekomendasi                                            | 77 |