

PELATIHAN PENERAPAN SISTEM CRM UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS BUSINESS DEVELOPMENT DI PT HASHMICRO SOLUSI INDONESIA

Chika Tunjung Keyna^{1*}, Ferdi Yosi Pratama², Sharyanto³

¹ Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bung Karno, Jakarta, Indonesia

*Korespondensi: ¹chikakeyna27@gmail.com, ²ferdyprtma6@gmail.com, ³syahriyanto@ubk.ac.id

ABSTRAK. Dalam era digital saat ini, perusahaan dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan daya saing. PT HashMicro Solusi Indonesia sebagai penyedia solusi ERP berbasis cloud telah mengembangkan modul Customer Relationship Management (CRM) untuk mendukung kegiatan Business Development. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan penggunaan sistem CRM di lingkungan kerja praktis, khususnya dalam manajemen data leads dan analisis performa tim. Metode yang digunakan adalah pelatihan langsung berbasis studi kasus yang terdiri dari demonstrasi sistem, praktik pencatatan leads, serta simulasi proses penugasan dan pelaporan. Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan kemampuan peserta dalam mengelola data pelanggan secara digital, mempercepat proses tindak lanjut leads, serta memperbaiki kualitas pelaporan mingguan. Simpulan dari kegiatan ini adalah bahwa pelatihan CRM efektif dalam membekali peserta dengan keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja digital masa kini.

Kata kunci: CRM, Business Development, Pelatihan Sistem Informasi, ERP, Manajemen Leads

ABSTRACT. In today's digital era, companies are required to leverage information technology to enhance efficiency and competitiveness. PT HashMicro Solusi Indonesia, as a provider of cloud-based ERP solutions, has developed a Customer Relationship Management (CRM) module to support Business Development activities. This training aims to improve participants' understanding and ability to use the CRM system in practical work settings, particularly in lead data management and team performance analysis. The method used is a case-based hands-on training consisting of system demonstrations, lead recording practices, as well as simulations of assignment and reporting processes. The training outcomes indicate an improvement in participants' ability to manage customer data digitally, accelerate lead follow-up processes, and enhance the quality of weekly reporting. The conclusion of this activity is that CRM training is effective in equipping participants with practical skills relevant to the demands of today's digital work environment.

Keywords: CRM, Business Development, Pelatihan Sistem Informasi, ERP, Manajemen Leads

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat dalam dua dekade terakhir telah memberikan dampak signifikan terhadap cara organisasi dan perusahaan dalam menjalankan proses bisnis mereka. Penggunaan sistem informasi berbasis teknologi digital telah menjadi kebutuhan utama bagi perusahaan yang ingin tetap relevan dan kompetitif di tengah arus globalisasi dan transformasi digital. Salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan operasional perusahaan adalah kemampuan dalam mengelola relasi dengan pelanggan secara efisien, sistematis, dan berbasis data.



Customer Relationship Management (CRM) hadir sebagai solusi strategis untuk menjawab tantangan tersebut. CRM bukan hanya sekedar sistem pengelolaan data pelanggan, tetapi juga merupakan pendekatan terintegrasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, serta mengoptimalkan peluang bisnis. Dalam implementasinya, sistem CRM yang dikembangkan secara terintegrasi dengan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) memungkinkan perusahaan mengakses data secara real-time, membuat keputusan berbasis informasi, serta memetakan performa operasional dengan lebih akurat.

PT HashMicro Solusi Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang telah mengadopsi sistem ERP dan CRM secara menyeluruh dalam mendukung operasional bisnisnya. Perusahaan ini menyediakan solusi berbasis cloud untuk berbagai sektor industri, termasuk modul-modul pendukung seperti HRM, inventory, dan CRM. Modul CRM di HashMicro secara khusus digunakan oleh divisi Business Development (BD) untuk menangani data leads, proses follow-up, penjadwalan meeting, serta pelaporan mingguan performa staf BD.

Namun demikian, pemanfaatan sistem CRM yang maksimal tidak bisa dicapai tanpa adanya kompetensi pengguna yang memadai. Banyak tantangan yang dihadapi oleh pengguna baru, baik mahasiswa magang maupun staf baru, dalam memahami struktur sistem dan prosedur operasional yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan yang terstruktur, sistematis, dan berbasis praktik langsung agar kemampuan penggunaan sistem ini dapat ditingkatkan secara signifikan.

Pelatihan sistem CRM menjadi salah satu bentuk transfer ilmu pengetahuan dan keterampilan yang tidak hanya menguntungkan individu peserta, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas kerja tim Business Development secara keseluruhan. Melalui pelatihan ini, peserta akan dibekali dengan pemahaman menyeluruh tentang siklus pengelolaan leads, penggunaan fitur-fitur dalam sistem CRM, hingga evaluasi performa berbasis laporan mingguan.

Kegiatan pelatihan yang dilakukan selama masa kerja praktik ini dilandasi oleh pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*), di mana peserta tidak hanya mendengarkan teori, tetapi langsung mempraktikkan penggunaan sistem dalam lingkungan kerja nyata. Metode ini terbukti efektif dalam membangun kompetensi teknis dan meningkatkan pemahaman kontekstual terhadap proses kerja digital dalam industri teknologi informasi.

Urgensi dari pelatihan ini juga dapat dikaitkan dengan meningkatnya kebutuhan pasar kerja terhadap lulusan yang siap pakai dan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem informasi modern. Perguruan tinggi perlu menyelaraskan kurikulum akademik dengan kebutuhan industri, salah satunya melalui kegiatan pelatihan praktis seperti ini yang tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membentuk etos kerja dan adaptabilitas mahasiswa di lingkungan profesional.

Dengan dilaksanakannya pelatihan penggunaan sistem CRM di PT HashMicro, diharapkan peserta mampu berkontribusi secara lebih optimal dalam proses kerja Business Development, serta memiliki bekal yang kuat untuk memasuki dunia kerja di sektor teknologi dan manajemen informasi. Pelatihan ini juga diharapkan menjadi contoh praktik baik kolaborasi antara institusi pendidikan dan dunia industri dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia yang adaptif, produktif, dan berdaya saing tinggi.

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan ini menggunakan pendekatan pelatihan dengan model *experiential learning* yang memadukan teori dan praktik secara langsung di lingkungan kerja. Pelatihan dilakukan selama periode kerja praktik di PT HashMicro Solusi Indonesia, dengan struktur kegiatan yang disusun



secara bertahap dan sistematis untuk memaksimalkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan sistem CRM.

Tahapan pelatihan terdiri dari lima komponen utama:

1. Sosialisasi Awal dan Pengenalan Sistem

Kegiatan dimulai dengan pengenalan terhadap struktur organisasi PT HashMicro, terutama Divisi Business Development, serta penjelasan umum mengenai sistem ERP dan CRM yang digunakan. Materi ini diberikan melalui sesi penyuluhan dan presentasi interaktif oleh mentor dari perusahaan.

2. Demonstrasi Fungsionalitas CRM

Mentor menunjukkan secara langsung cara kerja sistem CRM, termasuk fitur utama seperti pencatatan data leads, proses penugasan, pelacakan status interaksi, dan pelaporan performa mingguan. Demonstrasi dilakukan secara visual melalui sistem dashboard internal perusahaan.

3. Praktik Langsung dan Pendampingan

Peserta diberikan kesempatan untuk mencoba menggunakan sistem CRM dalam menangani data leads yang masuk secara riil. Kegiatan ini melibatkan pencatatan data dari berbagai kanal masuk, distribusi leads, dan tindak lanjut melalui email atau telepon. Mentor memberikan bimbingan secara langsung selama praktik berlangsung.

4. Simulasi Pelaporan dan Evaluasi Kinerja

Peserta melakukan simulasi penyusunan laporan performa mingguan berdasarkan data yang telah dicatat dalam CRM. Laporan ini kemudian dianalisis bersama untuk menilai keakuratan dan kesesuaian prosedur penggunaan sistem.

5. Refleksi dan Umpan Balik

Pada akhir pelatihan, peserta dan mentor melakukan sesi diskusi reflektif untuk mengevaluasi proses pembelajaran. Peserta menyampaikan pengalaman, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi perbaikan. Refleksi ini digunakan untuk menyempurnakan metode pelatihan di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan penggunaan sistem CRM di PT HashMicro menghasilkan sejumlah capaian penting yang dapat diukur dari aspek pemahaman teknis, keakuratan data, efisiensi proses kerja, dan kemampuan analisis peserta. Berikut ini adalah hasil lengkap dari pelatihan yang dilaksanakan.

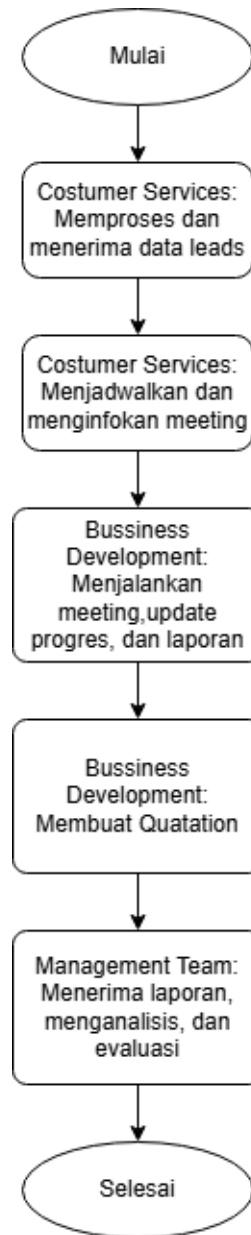
3.1 Pemahaman Struktur Sistem dan Alur Kerja CRM

Peserta menunjukkan pemahaman menyeluruh terhadap struktur dan fungsi sistem CRM yang digunakan oleh divisi Business Development. Mereka mampu mengidentifikasi peran masing-masing fitur dalam CRM, seperti inputan data leads, pelacakan aktivitas follow-up, pembaruan status pelanggan, serta pelaporan mingguan. Pemahaman ini penting untuk mendukung efektivitas kerja dan pengambilan keputusan berbasis data.

3.2 Flowchart Alur Proses CRM di Divisi Business Development

Untuk memvisualisasikan alur proses yang terjadi selama pelatihan, berikut disajikan flowchart penggunaan sistem CRM:





Gambar 1 *Flowchart* Sistem CRM

3.3 Peningkatan Keterampilan Teknis Peserta

Selama pelatihan, peserta menunjukkan peningkatan keterampilan teknis dalam mengoperasikan sistem CRM. Hal ini meliputi kemampuan menginput dan memperbarui data leads secara mandiri, menjadwalkan demo meeting melalui sistem, serta menyusun laporan kegiatan dengan

memanfaatkan fitur progress meeting. Keterampilan ini menjadi indikator penting keberhasilan pelatihan dalam aspek operasional.

3.4 Efisiensi Proses dan Pengurangan Kesalahan Input

Fitur pelaporan yang tersedia dalam sistem CRM memungkinkan peserta untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala, baik secara individu maupun tim. Peserta dilatih untuk memahami metrik performa seperti jumlah leads yang ditindaklanjuti, tingkat konversi, serta efektivitas penjadwalan demo. Laporan ini kemudian digunakan oleh manajemen untuk mengevaluasi dan menyusun strategi selanjutnya.

3.5 Evaluasi Kinerja dan Pemanfaatan Laporan Sistem

Fitur pelaporan yang tersedia dalam sistem CRM memungkinkan peserta untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala, baik secara individu maupun tim. Peserta dilatih untuk memahami metrik performa seperti jumlah leads yang ditindaklanjuti, tingkat konversi, serta efektivitas penjadwalan demo. Laporan ini kemudian digunakan oleh manajemen untuk mengevaluasi dan menyusun strategi selanjutnya.

3.6 Dampak Pelatihan terhadap Proses Bisnis Divisi

Pelatihan ini memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas proses bisnis di Divisi Business Development. Proses yang sebelumnya terfragmentasi kini menjadi lebih terintegrasi, terukur, dan transparan. Implementasi CRM memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat karena data yang tersedia bersifat real-time dan terstruktur. Hal ini menjadi dasar bagi divisi untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan kepada calon pelanggan.

4. KESIMPULAN

Pelatihan penggunaan sistem CRM yang dilaksanakan di PT HashMicro Solusi Indonesia berhasil meningkatkan kompetensi peserta dalam mengelola data pelanggan secara digital, memahami alur kerja sistem informasi, serta mempraktikkan proses business development secara sistematis. Peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga pengalaman praktis melalui pendekatan *experiential learning* yang terbukti efektif dalam membangun keterampilan kerja yang relevan dengan dunia industri.

Melalui serangkaian kegiatan pelatihan seperti pengenalan sistem, demonstrasi fitur CRM, praktik pengelolaan leads, hingga simulasi pelaporan, peserta mampu mengoperasikan sistem CRM secara mandiri. Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan efisiensi kerja, pengurangan kesalahan input data, serta kemampuan dalam melakukan evaluasi kinerja berbasis laporan sistem. Hal ini turut mendukung terciptanya proses bisnis yang lebih terintegrasi dan berbasis data.

Secara umum, kegiatan pelatihan ini menunjukkan bahwa integrasi antara pendidikan tinggi dan dunia industri dapat menciptakan nilai tambah dalam pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan CRM ini dapat dijadikan sebagai model pembelajaran praktis yang tidak hanya memperkuat kompetensi digital mahasiswa, tetapi juga mendorong adaptasi mereka terhadap kebutuhan kerja di sektor teknologi informasi dan manajemen modern.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Buttle. Francis, Stand Maklan. 2015. Customer Relationship Management, third edition
- [2] Ni Luh Manik Sugiarni, Dian Pramana, Ni Nyoman Harini Puspita. "Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis Web", Jurnal Sistem dan Informatika, STIMIK STIKOM Bali, Vol. 9, No 2, 2015.





-
- [3] Wulandari Septia, Beby Mareta Diana, Ery Haetati. "Sistem Informasi CRM (Customer Relationship Management) Pada CV.Indah Cemerlang Berbasis Website", STMIK GI MDP, 2016.
- [4] Imanuel PW Marpaung, Theo Rifky, Inayatullah. "Sistem Informasi Crm Pada Cv. Surya Adi Pratama Berbasis Web", 2016.
- [5] Adani, Muhammad Robith. (2021). Komponen dan Cara Membuat ERD (Entity Relationship Diagram) yang Tepat.
- [6] Afyenni, R. (2014). Perancangan Data Flow Diagram Untuk Sistem Informasi Sekolah. TEKNOIF, Vol. 2 No., 1–3.
- [7] Afyenni, R. et al. (2014) "PERANCANGAN DATA FLOW DIAGRAM UNTUK SISTEM INFORMASI SEKOLAH (STUDI KASUS PADA SMA PEMBANGUNAN LABORATORIUM UNP)," Jurnal TEKNOIF, 2(1), hal. 35–39.
- [8] Anggraeni, & Irviani. (2017). Pengantar Sistem Informas. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9] Anzani, T. (2019, Agustus 1). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DENGAN METODE IRIS PADA GYM DAN SWIMMINGPOOL HORISON PALEMBANG. Retrieved from EDocs Ilkom UNSRI

