

**ANALISIS CRM DAN E-CRM PADA UKM BATIK JETIS
“AMRI JAYA” DI SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



**OLEH:
GALIH DWI RACHMATDANI
NIM : 2010210512**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA
2013**

**ANALISIS CRM DAN E-CRM PADA UKM BATIK JETIS
"AMRI JAYA" DI SIDOARJO**

Diajukan Oleh:

GALIH DWI RACHMATDANI

NIM : 2010210512

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: ...03...Maret 2014



(Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M)

SKRIPSI

ANALISIS CRM DAN E-CRM PADA UKM BATIK JETIS "AMRI JAYA" DI SIDOARJO

Disusun Oleh :

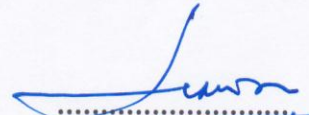
GALIH DWI RACHMATDANI

NIM : 2010210512

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS Ujian Skripsi
Pada Tanggal : 15 Maret 2014

Tim Penguji

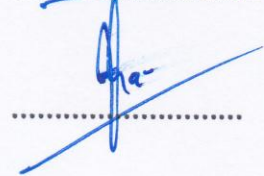
Ketua : Drs. Irawan, M.M



Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M



Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Galih Dwi Rachmatdani
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 1 Juni 1988
N.I.M : 2010210512
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis CRM dan E-CRM Pada UKM Batik
Jetis "Amri Jaya" di Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal: 14 Mei 2014



(Mellyza Silvy, S.E, M.Si)

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 8 Mei 2014



(Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M)

HALAMAN MOTTO

Ing Ngarsa Sung Tuladha, Ing Madya Mbangun
Karsa, Tut Wuri Handayani
(Pada saat maju memberi teladan, Pada saat
ditengah memberi semangat, Pada saat dibelakang
memberi dorongan)

Pikirkan sesuatu yang "BESAR"
Sehingga kita tak ada waktu untuk memikirkan hal
yang "KECIL"
Akan Tetapi,
Lakukan dan Kerjakan hal mulai dari yang "KECIL",
sehingga hal yang "BESAR" sudah terbiasa

Tak ada istilah yang namanya "GAGAL MENCOBA"
Tetapi yang ada adalah "LALAI MENGAMBIL
KESEMPATAN"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Matur Sembah Nuwun Sanget Dumateng :

1. Sembah abdi dalem minangka kawulo dumateng Gusti Pangeran Allah SWT, amargi inayah, hidayah lan karunia Gusti Allah SWT dalem saged ngrampungaken sekolah Sarjana Satu Jurusan Manajemen saking STIE Perbanas Surabaya
2. Matur sembah nuwun sanget dumateng Bapa lan ibu dalem, Edy Santosa lan Masri Leni Widiastuti. Tiyang kalih menika nedya kangge dalem. Dalem mboten saged pangertos mbales budhi ingkang wicaksono kangge Bapa lan ibu amargi tansah kelingan cinta lan tresno ingkang kathah saking Bapa lan ibu wiwit dalem alit nganti diwasa sakniki. utaminipun Ibu, minangka Pangeran katon ing dunyo
3. Matur sembah nuwun sanget dumateng adhi Satrio Fajri Pahlawan. Sliramu wes akeh ngriwangi masmu kanthi masmu wes lulus tekan STIE Perbanas Surabaya
4. Matur sembah nuwun sanget dumateng Dosen Wali dalem Ibu Dra. Lindiawati, M.M. Panjenengan sampun ndhidik dalem lan dalem dipun paringi wejangan ingkang becik lan ilmu sak piturutipun ingkang berguna
5. Matur sembah nuwun sanget dumateng Dosen Pembimbing Bapak Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M. Matur sembah nuwun sanget pak... Panjenengan becik sanget ndhidik dalem kanthi dalem saged lan sampun ngrampungaken SKRIPSI. Matur Sembah nuwun sanget kaliyan ilmu pendhidikan Manajemen lan ilmu sak piturutipun saking panjenengan kangge dalem. Dalem inggih nyuwun pangapunten nalika dalem kagungan salah lan luput
6. Putri Ardiani Kusuma Wardhani, SRIKANDI dalem. Sliramu akeh ngriwangi lan ngancani aku tekan aku loro tipes, kanthi aku mari ngerjakne SKRIPSI. Aku ora bisa nglalekke kowe nduk ayu..Aku Tresno lan cinta karo kowe... Aku yo kelingan ngrasakne seneng lan susah karo kowe. Muga2 Gusti Allah SWT mbenjang maringi kersa mene awak dewe bisa dadi pasangan hidup.Amiin. Matur nuwun Sayang... ☺
7. Rencang-rencang Seperjuangan kulo, kayata : Gona Setiawan Prayogo, Hangga Wijaya, Mas Rauf, Faruq, Mas Kivot, Martha, Mas Okta, Dani W, lan rencang-rencang kulo liyane ingkang mboten saged kulo sebut setunggal-setunggal.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, berkat hidayah dan inayah-Nya menolong hamba-Nya menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis CRM dan *E-CRM* Pada Batik Jetis “Amri Jaya” di Sidoarjo ” dengan penuh kemudahan. Tanpa hidayah-Nya penyusun tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas akhir Konsentrasi Pemasaran Jurusan S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan untuk memperluas cakrawala ilmu yang telah dipelajari.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah mendapat banyak bantuan dari pihak-pihak terkait penyusunan penelitian, untuk itu penyusun menyampaikan banyak terima kepada:

1. Bapak Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan-pengarahan penelitian kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, S.Psi, M.M. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Mellyza Silvy, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dra. Lindiawati M.M. selaku dosen wali yang mengarahkan dan membantu selama proses studi berlangsung.
5. Bapak/ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama peneliti menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya

Penyusun menyadari bahwa masih memerlukan banyak sekali pembenahan pada skripsi ini mengingat penyusun masih dalam taraf belajar untuk meneliti, oleh karena itu penyusun mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun.

Sekian kata yang bisa penyusun sampaikan, apabila ada salah dan benarnya pada skripsi ini, penyusun memohon maaf yang sebesar-besarnya. Kesempurnaan hanyalah milik Yang Maha Sempurna, yaitu Allah ‘Azza wa Jalla dan kesalahan dan ketidaksempurnaan hanyalah milik hamba-Nya.

Surabaya, Februari 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	32
3.3 Instrumen Penelitian.....	32
3.4 Unit Amatan, Unit Analisa dan Sumber Informan.....	34
3.5 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6 Tahapan Penelitian dan Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	42
4.1 Gambaran Subyek (Informan) Penelitian.....	42
4.2 Analisis Data	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian	66
5.3 Saran.....	67
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian	14
Tabel 2.2 : Persamaan dan perbedaan CRM dan E-CRM	24
Tabel 3.1 : Daftar Pertanyaan Kualitatif untuk CRM	33
Tabel 3.2 : Daftar Pertanyaan Kualitatif untuk E-CRM	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian	30
Gambar 3.1 : Tahapan Penelitian	38
Gambar 4.1 : Matriks Fiocca	46
Gambar 4.2 : Tahap-tahap Utama CRM Batik Jetis “Amri Jaya”	52
Gambar 4.3 : Kondisi Pendukung CRM Batik Jetis “Amri Jaya”	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Wawancara (Rantai Nilai CRM dan *E-CRM*)

Lampiran 2 : Data Wawancara (Kondisi pendukung CRM dan *E-CRM*)

Lampiran 3 : Dokumentasi

Lampiran 4 : Jadwal Penulisan Skripsi

Lampiran 5 : Surat Pernyataan

CRM AND E-CRM ANALYSIS AT BATIK JETIS "AMRI JAYA" SME'S IN SIDOARJO

ABSTRACT

This study discusses the implementation of customer relationship management and E-CRM are located in Sidoarjo. Customer relationship management and e-CRM, especially at Batik Jetis Amri Jaya found a problem with the application of the phenomenon of technology adoption in small and medium enterprise. In addition, the lack of hospitality human resources support business performance makes the lack of customer expectations and customer value. Descriptive analysis is used to discuss the main stages of the value chain stages of CRM and E-CRM with customer portfolio analysis, customer intimacy, customer value proposition and customer lifecycle in order to determine the orientation of the company to the customer. Descriptive analysis was also used to discuss the condition of the supporting CRM and E-CRM to discuss customer information, processes, information technology and human resources.

Keyword : CRM, E-CRM, Customer profitability, Customer orientation