



# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Riwayat Hidup

### RIWAYAT HIDUP



**Kadek Adiaksa Widya Putra** lahir di Bondalem pada tanggal 31 bulan Juli tahun 2002. Penulis berstatus Warga Negara Indonesia (WNI) dan beragama Hindu. Alamat tinggal saat ini di Jalan Arcana, Gg. Karper No 1, Desa Bondalem, Kecamatan Tejakula, Kabupaten Buleleng, Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan jenjang Sekolah Dasar (SD) di SDN 3 Bondalem dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP N 4 Tejakula dan lulus pada tahun 2017, Lalu melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA N 2 Tejakula dan lulus pada tahun 2020, setelah lulus SMA penulis melanjutkan studi ke Perguruan Tinggi Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil program studi (S1) Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.

## Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali  
Laman: <http://ftk.undiksha.ac.id>

Nomor : 370/UN48.11.1/KM/2024

Singaraja, 20 Februari 2024

Perihal : Surat Permohonan Data

Yth. HRD PT. Herointi Nusa  
di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang dibutuhkan. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:

Nama : Kadek Adiaksa Widiya Putra  
NIM : 2015051032  
Semester : VIII  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Informatika  
Data yang dibutuhkan : Terkait dengan data customer  
Judul Skripsi : Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Manajemnt untuk  
Pengelolaan Data Based Customer Studi Kasus PT. Herointi Nusa

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Made Winda Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP 198211112008121001

370



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN**  
**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA**

Jalan Udayana Singaraja-Bali Kode Pos 81116  
Tlp. (0362) 22570 Fax. (0362) 25735  
Laman: www.undiksha.ac.id

Singaraja, 20 Februari 2024

Nomor : 60/UN48.11.5/KM/2024  
Perihal : Surat Permohonan Cari Data  
Lampiran : -

Yth. Dekan FTK  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Di tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir / Skripsi yang dilaksanakan oleh saudara mahasiswa:

Nama : Kadek Adiaksa Widiya Putra  
NIM : 2015051032  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Teknik Informatika/ Teknik Informatika  
Instansi yang dituju : PT. Herointi Nusa  
Jabatan yang dituju : HRD PT. Herointi Nusa  
Data yang dibutuhkan : terkait Data Customer  
Judul Skripsi : Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Management Untuk Pengelolaan Data Based Customer Study Kasus PT. Herointi Nusa

Bersama ini kami mohonkan kepada Bapak untuk berkenan memfasilitasi kebutuhan data untuk Tugas Akhir / Skripsi mahasiswa yang bersangkutan. Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Teknik Informatika,



Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs.  
NIP. 198212222006041001



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BerE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

### Lampiran 3 Hasil Wawancara

<b>Nama</b>	<b>: Bpk. I Gede Wijaya Kusuma</b>
<b>Jabatan</b>	<b>: Koordinator EDP Heronusa</b>
<b>Tanggal</b>	<b>: 23 Februari 2024</b>
<b>P = Peneliti</b> <b>N = Narasumber</b>	
P	Selamat siang bapak.
N	Selamat siang.
P	Bagaimana bapak terkait sistem yang ada diperusahaan apakah terdapat kendala?
N	Sekarang sistemnya masih pakai <i>desktop</i> jadi ada kendala untuk data antar cabang. rencananya sistem yg sekarang mau di <i>update</i> agar bisa <i>online</i> berbasis <i>webbase</i> .
P	Sistem yang direncanakan seperti apa bapak?
N	<i>CRM</i> . Pengelolaan <i>database</i> konsumen.
P	Bagaimana konsep <i>CRM</i> tersebut seperti apa bapak dan fitur apa nanti yang diharapkan?
N	Sistem nya nanti menyimpan semua pesan yg masuk ke dalam <i>database</i> . Pesanya sumber nya dari telpon masuk, wa, <i>google message</i> , <i>website</i> . Dari pesan yg masuk nanti di kategorikan. Keluhan, prospek <i>sale</i> , <i>booking service</i> . Dari proses ini nanti datanya masuk ke pic masing-masing kategori untuk diproses. Tugas <i>pic CRM</i> nanti memonitor pesan yang masuk tadi progres nya sudah sampai mana.
P	Untuk sekarang sistem yang berjalan seperti apa?
N	Untuk sekarang yang jalan pakai <i>spreadsheet</i> . setelah ada pesan masuk. datanya di <i>input</i> di <i>spreadsheet</i> . kemudian datanya diinfokan ke PIC melalui <i>WA</i>
P	Apa saja kendala yang di hadapi?
N	banyak kontak yang masuk, tetapi tidak terorganisir dengan baik. Dengan adanya sistem ini tujuannya kontak-kontak yang masuk tadi terorganisir dengan baik. Yang komplain, prospek penjualan, <i>booking service</i> , ada recordnya. sehingga dalam suatu waktu datanya bisa dievaluasi. kemudian kontak yg masuk tadi datanya disimpan menjadi <i>database</i> calon konsumen. saat <i>dealer</i> punya bahan promosi <i>crm</i> bisa melakukan <i>broadcast</i> ke kontak kontak tersebut. Kendala lainnya atasan PIC tidak tahu secara langsung kalau teamnya dpt info dari <i>PIC CRM</i> sehingga info yang diberikan oleh <i>CRM</i> ke <i>PIC</i> tidak bisa di kontrol progressnya oleh atasannya dan kesulitan melakukan rekap dalam satu periode misalnya 1 bulan berapa ada pesan masuk, komplain, prospek, <i>booking service</i> .
P	Siapa saja pengguna yang akan terlibat pada sistem?

N	<i>Usernya : Administrator, CRM, sales counter, spv sales counter, Kepala Mekanik, frontdesk, dan Partman.</i>
P	Konsumen memiliki akses ke sistem?
N	Konsumen tidak memiliki akses ke sistem sama sekali.
P	Apasaja tugas dari setiap <i>user</i> ?
N	<i>CRM</i> tugasnya mengelola data pesan/kontak masuk dan data customer, <i>TL Counter/SPV/Sales</i> tugasnya memonitoring data pesan/kontak masuk dengan kategori prospek <i>sales</i> dan keluhan, Kepala Mekanik tugasnya memonitoring data pesan/kontak masuk dengan kategori <i>booking service, sparepart</i> dan keluhan, <i>Frontdesk</i> tugasnya memonitoring data pesan/kontak masuk dengan kategori <i>booking service</i> dan keluhan, <i>Partman</i> tugasnya memonitoring data pesan/kontak masuk dengan kategori <i>sparepart</i> dan keluhan, <i>Administrator</i> tugasnya <i>management data User, Kategori, Cabang, dan Pekerjaan.</i>



## Lampiran 4 Wawancara User

### 1. Ibu Orlavega



P = Peneliti

N = Narasumber

P : Halo selamat siang.

N : Halo selamat siang.

P : Apakah saya boleh tahu nama ibu siapa?

N : Nama saya Orlavega saya CRM di Heronusa Tuban, tugas saya sebagai *Customer Relationship Management*.

P : Apakah saya boleh tahu sedikit latar belakang dan pengalaman ibu sebagai *crm*?

N : Kalau untuk latar belakang saya bekerja di Heronusa ini sebagai *Customer Relationship Management* yaitu tugas untuk memberikan informasi atau menampung keluhan, untuk membantu registrasi apabila permintaan konsumen ingin *booking service* juga, kemudian menanyakan *sparepart*, lalu untuk pengalaman saya disini bekerja selama 8 bulan.

P : Bagaimana alur tugas CRM dari awal registrasi sampai akhir?

N : Kalau untuk tugas tersebut, konsumen biasanya menanyakan hal-hal seperti *sparepart* kemudian untuk *booking service* juga itu melalui *WhatsApp* atau untuk pembelian *sparepart* kemudian untuk menanyakan unit-unit motor yang akan dijual melalui *WhatsApp* atau bisa juga konsumen tersebut menanyakan penjualan unit atau penjualan motor melalui *website*. Kemudian data tersebut kami simpan di *spreadsheet* dan dikelola kategori seperti pemberian informasi, *komplain*, *booking service*, *sparepart* dan prospek *sale*.

P : Berarti sekarang masih menggunakan *spreadsheet* untuk pengelolaannya?

N : Iya masih menggunakan *spreadsheet* dan memang masih ada kesulitan untuk penggunaan *spreadsheet* dikarenakan banyak data yang tercatat disana.

P : Apa kendala yang sering dihadapi dalam penggunaan *spreadsheet*?

N : Kalau untuk penggunaan *spreadsheet* saya harus mencari dulu dengan *ctrl+f* kemudian menemukan data seperti nomor *HP* yang *double* kemudian harus mengecek satu persatu untuk bagian informasi dan registrasi.

P : Berarti untuk kendala dalam pencarian data cukup susah?

N : Ya, untuk *download* data juga tidak bisa karena menggunakan *spreadsheet*.  
 P : Apabila dikembangkannya sistem, sistem atau fitur apa yang diinginkan?  
 N : Dari saya, untuk sistemnya itu bisa menampung data semua kategori dari *customer* kemudian sistem itu juga bisa melakukan *download* data jadi kita bisa mengetahui data apa saja yang statusnya masih belum terselesaikan kemudian untuk histori data-data pelanggan.  
 P : Baik ibu mungkin itu saja yang saya tanyakan, terimakasih sudah mau meluangkan waktu untuk di wawancarai  
 N : Iya sama-sama

## 2. Bapak Arif



P = Peneliti  
 N = Narasumber

P : Halo selamat siang bapak.  
 N : Selamat siang mas.  
 P : Apakah saya boleh tau nama bapak siapa?  
 N : Saya Arif, saya bekerja di Heronusa Tuban. Saya sebagai *Supervisor Marketing*.  
 P : Apa saya boleh tau sedikit latar belakang bapak dan pengalaman bapak sebagai *Supervisor*?  
 N : Saya bekerja sebagai *Supervisor* sudah lama saya bekerja hampir 10 tahun.  
 P : Saya boleh tau tugas bapak sebagai *Supervisor* yang berkaitan dengan *CRM*?  
 N : Jadi saya ini *Supervisor Marketing* jadi saya membawahi langsung dari *sales* penjualan mulai dari menjual, konsumen, komplain, kemudian *service* terhadap konsumen serta mengawasi kinerja tim.  
 P : Bisa dijelaskan sedikit alur dari awal sampai akhir dalam mengawasi tim?  
 N : Jadi memang saya mengawasi kinerja tim untuk mengetahui hasil dari tim *sales* mendapatkan calon konsumen dan saya memonitoring tim apa yang mereka kerjakan dihari itu.  
 P : Apa kendala yang dihadapi dalam memonitoring kinerja tim?

N : Kendala yang saya hadapi, terkadang saya kesulitan memantau tim dalam mendapat konsumen berapa dan terkadang tidak mendapat informasi terkait progres dari tim *sales*.

P : Untuk sekarang pengawasan dan monitoring dilakukan manual atau menggunakan sistem?

N : Saat ini masih manual dengan cara melihat langsung yang dilakukan tim setiap hari.

P : Apabila dikembangkan sistem, sistem atau fitur apa yang diinginkan?

N : Untuk sistem yang memang saya butuhkan yakni dapat memonitoring kinerja tim dan saya dapat memantau progres dari tim secara langsung atau *real-time* agar pengawasan lebih fleksibel.

P : Baik bapak mungkin itu saja yang saya tanyakan, terimakasih sudah mau meluangkan waktu untuk di wawancarai

N : Sama-sama

### 3. Bapak Bayu



P = Peneliti  
N = Narasumber

P : Halo selamat siang.

N : Halo selamat siang.

P : Apa boleh saya tau nama bapak siapa?

N : Nama saya Ketut Bayu Pratama Putra, bisa dipanggil Bayu.

P : Apa saya boleh tau sedikit latar belakang bapak dan pengalaman bapak?

N : Pengalaman *sales*?

P : Iya.

N : Kalau pengalaman *sales*, saya sudah menjadi *sales* di Honda selama 6 bulan dan pertama dari Desember dan latar belakang saya seorang pria yang mengejar masa depan.

P : Apa boleh saya tau tugas bapak sebagai *sales* yang berkaitan dengan *CRM*?

N : Kalau tugas saya di *CRM* itu mengambil data konsumen yang diberikan oleh *CRM* nanti akan difollow-up oleh saya sendiri. Jadi *CRM* itu memberikan saya informasi terkait konsumen.

P : Untuk detail alurnya dari awal sampai akhir itu bagaimana?

N : Saya yang pertama dihubungi dulu oleh *CRM* nanti akan diberikan nomor *HP*, nama konsumen kemudian nanti saya akan diarahkan untuk menghubungi konsumen tersebut. Setelah itu, saya memproses apakah jadi atau tidaknya setelah itu saya *update* informasi ke *CRM*

P : Untuk sekarang prosesnya itu masih manual atau menggunakan sistem?

N : Untuk sekarang masih manual jadi sekarang itu masih lewat *WhatsApp*.

P : Mungkin kendala yang dihadapi apa saja?

N : Karena masih lewat *WhatsApp* jadi masih belum setiap hari melihat *WhatsApp* dan belum ada sistem informasi yang dipakai untuk mempermudah memfollow-up data.

P : Apabila dikembangkannya sistem, seperti apa sistem atau fitur yang diinginkan?

N : Kalau fitur sih saya mengharapkannya detail data konsumen ada di sistem jadi saya tidak setiap hari harus melihat *WhatsApp*.

P : Baik bapak mungkin itu saja yang saya tanyakan, terimakasih sudah mau meluangkan waktu untuk di wawancarai

N : Sama-sama

#### 4. Bapak Swadaya



P = Peneliti

N = Narasumber

P : Halo selamat siang.

N : Ya selamat siang.

P : Apakah boleh saya tau nama bapak siapa?

N : Perkenalkan nama saya Ketut Swadaya saya selaku Kepala Mekanik di Heronusa Tuban.

P : Apa saya boleh sedikit tau latar belakang dan pengalaman bapak sebagai Kepala Mekanik?

N : Latar belakang saya sebenarnya awal bekerja di Heronusa bekerja sebagai Mekanik dan sekian tahun diangkat jadi Kepala Mekanik kurang lebih saya bekerja 10 tahun.

P : Apa tugas bapak sebagai Kepala Mekanik yang berhubungan dengan *CRM*?

N : Yakni memantau data yang masuk.

P : Apa saya boleh tau sedikit alur dari awal sampai akhir dari tugas bapak?

N : Dari segi alur biasanya saya memantau, pertama dari *CRM* selanjutnya informasi masuk ke *Frontdesk* dan *Frontdesk* melaporkan progres ke saya.

P : Untuk sekarang pengawasan masih manual atau menggunakan sistem?

N : Untuk saat ini pengawasan masih secara langsung.

P : Apa kendala yang dihadapi?

N : Untuk kendala biasanya agak kesulitan saya selaku Kepala Mekanik untuk mengawasi dan merekap data belum maksimal, dan mungkin jika ada sistem bisa maksimal.

P : Apabila dikembangkan sistem, sistem atau fitur apa yang diinginkan?

N : Untuk sistem yang saya mau mengikuti perkembangan jaman dimana sistem yang dibuat dapat saling terhubung dari *input* data dan data bisa diakses oleh semua *user*.

P : Baik bapak mungkin itu saja yang saya tanyakan, terimakasih sudah mau meluangkan waktu untuk di wawancarai

N : Sama-sama

##### 5. Bapak Sujana



P = Peneliti  
N = Narasumber

P : Halo selamat siang.  
N : Halo selamat siang.  
P : Apa saya boleh tau nama bapak?

N : Nama saya Wayan Sujana, saya *Frontdesk* Heronusa sudah 2 tahun.

P : Apa saya boleh tau tugas bapak sebagai *Frontdesk* yang berhubungan dengan *CRM*?

N : Memproses informasi dari *CRM* dan setelah selesai dikembalikan lagi ke *CRM*.

P : Untuk saat ini proses yang dilakukan masih manual atau menggunakan sistem?

N : Untuk sekarang masih manual.

P : Secara langsung atau menggunakan *WhatsApp*?

N : Iya pakai *WhatsApp* dan juga dihubungi melalui telepon perusahaan.

P : Apa kendala bapak saat ini?

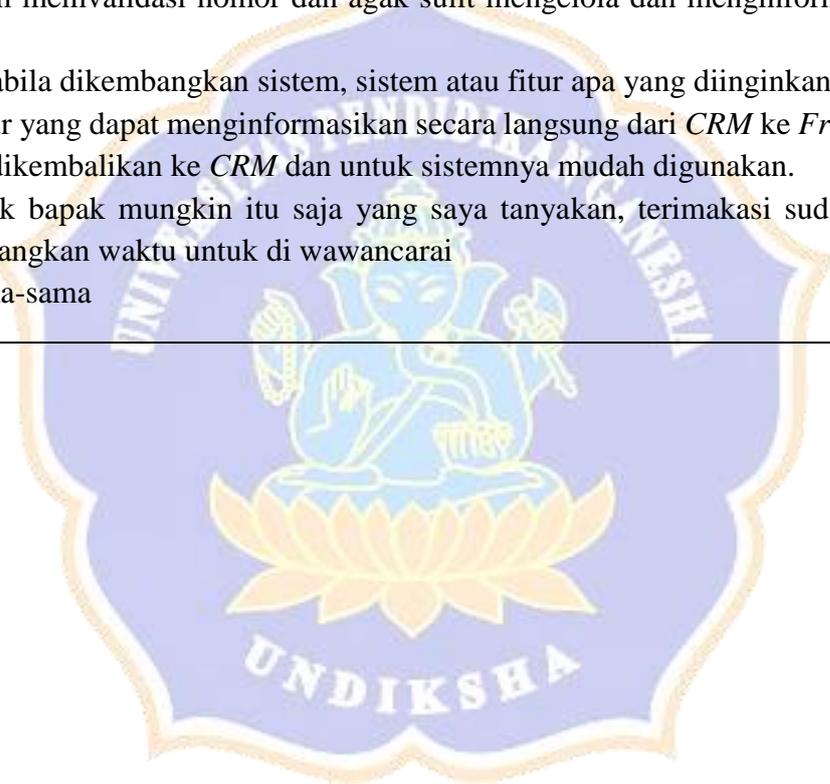
N : Kendalanya biasanya di *update* data, untuk data *customer* agak kesusahan dalam memvalidasi nomor dan agak sulit mengelola dan menginformasikan data.

P : Apabila dikembangkan sistem, sistem atau fitur apa yang diinginkan?

N : Fitur yang dapat menginformasikan secara langsung dari *CRM* ke *Frontdesk* dan dikembalikan ke *CRM* dan untuk sistemnya mudah digunakan.

P : Baik bapak mungkin itu saja yang saya tanyakan, terimakasih sudah mau meluangkan waktu untuk di wawancarai

N : Sama-sama



## Lampiran 5 Pedoman Pengujian

### Panduan Pengujian Sistem Sistem Informasi Pengelolaan Data Customer

Dalam menjalankan pengujian rancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data *Customer* memiliki panduan dan tata kerja pengujian yang harus ditaati oleh responden penguji saat menjalankan task skenario.

#### A. Tahapan Pengujian

Berikut tahapan dari pengujian prototipe dalam menjalankan *task* skenario.

1. Penyelenggara akan menjelaskan tujuan dilakukannya pengujian sistem kepada calon responden penguji.
2. Penyelenggara meminta identitas serta persetujuan dari calon responden penguji untuk diperbolehkan mendokumentasikan kegiatan dalam melakukan pengujian.
3. Penyelenggara menyiapkan segala kebutuhan (*device* dan lainnya) yang akan digunakan sebagai pendukung pengujian berlangsung.
4. Penyelenggara menjelaskan aturan yang harus dipatuhi saat menjalankan pengujian.
5. Responden penguji melakukan pengujian sampai selesai.
6. Penyelenggara mengucapkan terimakasih atas waktu yang diluangkan oleh responden penguji.
7. Penyelenggara melakukan foto bersama dengan responden penguji (opsional).

#### B. Aturan Pengujian

Dalam melakukan pengujian *usability testing* pada rancangan sistem memiliki aturan yang diterapkan pada saat pengujian berlangsung yang harus dipatuhi, aturan tersebut meliputi,

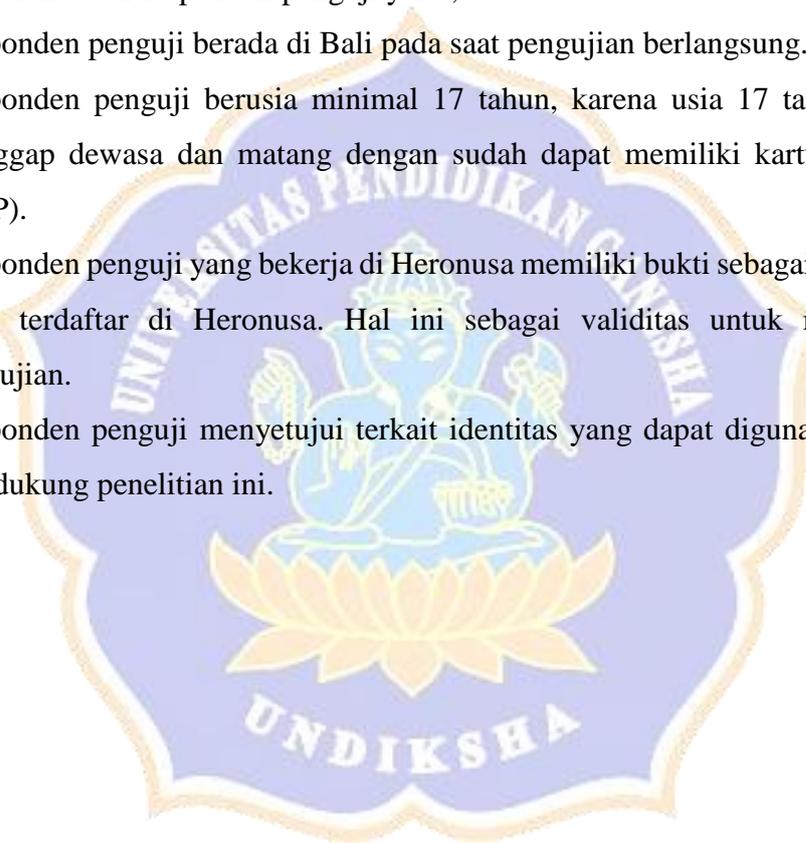
1. Pengujian dilakukan secara langsung (Luring).
2. Responden penguji tidak diperbolehkan bertanya meliputi alur *task skenario* pada saat melakukan pengujian sistem. Bilamana responden penguji bertanya terkait alur *task skenario* saat berlangsungnya pengujian, maka sukses *rate* dari pengujian terhenti pada *point* tersebut.

3. Responden penguji dapat bertanya bilamana ada hal yang tidak dapat dipahami pada pengisian kuesioner.
4. Pemberian kuesioner akan diberikan secara langsung setelah pengujian selesai.
5. Tempat pengujian dilakukan secara opsional.
6. *Device* yang digunakan untuk pengujian menggunakan *device* yang telah disediakan oleh penyelenggara.

### **C. Kriteria Responden Penguji**

Dalam menentukan calon responden penguji adapun kriteria yang harus dipenuhi oleh calon responden penguji yaitu,

1. Responden penguji berada di Bali pada saat pengujian berlangsung.
2. Responden penguji berusia minimal 17 tahun, karena usia 17 tahun sudah dianggap dewasa dan matang dengan sudah dapat memiliki kartu identitas (KTP).
3. Responden penguji yang bekerja di Heronusa memiliki bukti sebagai karyawan yang terdaftar di Heronusa. Hal ini sebagai validitas untuk melakukan pengujian.
4. Responden penguji menyetujui terkait identitas yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian ini.



## Lampiran 6 Validasi Identitas Responden



**SURAT KETERANGAN**  
No. 016/HRD-HR/VII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

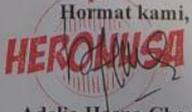
Nama : Adelia Hasna Choerunisa  
Jabatan : Supervisor HRGA  
Alamat : Jl. Raya Tuban No. 100X, Kuta, Badung

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa identitas yang tertulis di bawah ini adalah BENAR merupakan karyawan aktif yang terlibat dalam proses “*Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Management untuk Pengelolaan Data Based Customer Study Kasus di PT. Herointi Nusa*” yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Pendidikan Ganesha atas nama **Kadek Adiaksa Widiya Putra**.

**Daftar karyawan aktif selaku user Sistem Informasi CRM.**

No	Nama	Jabatan	Department
1	Ketut Swadaya	Kepala Mekanik	Bengkel
2	I Wayan Sujana	Service Advisor	Bengkel
3	Yuridika Arif Pradana Nento	Team Leader Sales	Sales & Marketing
4	Ketut Bayu Purnama Putera	Salesman	Sales & Marketing
5	Orlavega Gevylanda Kanawesda	PIC CRM	Sales & Marketing
6	Putu Ade Permana	Staf EDP	Admin & Finance

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 19 Juli 2024  
Hormat kami,  
  
**Adelia Hasna Choerunisa**  
Supervisor HRGA

Jl. Kartini No. 71 - 75 Denpasar Phone : +62-361-222504 | Jl. Raya Tuban No. 100 x Badung Phone : +62-361-753368  
Jl. WR Supratman No. 130 Denpasar Phone : +62 - 361 - 23172  
www.heronusahonda.com @heronusa\_honda honda heronusa

## Lampiran 7 Bukti Pengujian



<https://drive.google.com/folderview?id=1VdBQk5F3u1GFNU-nnieix9t0rGFA-TVI>



## Lampiran 8 Perhitungan Efektivitas

### 1. Admin

Task	Jumlah Responden	Jumlah tugas berhasil	Jumlah tugas gagal
1	1	1	0
2	1	1	0
3	1	1	0
4	1	1	0
5	1	1	0
6	1	1	0
7	1	1	0
8	1	1	0
9	1	1	0
10	1	1	0

Perhitungan Rumus *Completion Rate*:

$$\text{Efektivitas Admin} = \frac{\text{Jumlah tugas berhasil}}{\text{Total tugas}} \times 100\%$$

Jumlah tugas berhasil = 10

Total tugas = 10

$$\text{Efektivitas Admin} = \frac{10}{10} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas Admin} = 1 \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas Admin} = 100\%$$

### 2. Crm

Task	Jumlah Responden	Jumlah tugas berhasil	Jumlah tugas gagal
1	1	1	0
2	1	1	0
3	1	1	0
4	1	1	0
5	1	1	0
6	1	1	0
7	1	1	0
8	1	1	0
9	1	1	0
10	1	1	0

Perhitungan Rumus *Completion Rate*:

$$\text{Efektivitas Crm} = \frac{\text{Jumlah tugas berhasil}}{\text{Total tugas}} \times 100\%$$

Jumlah tugas berhasil = 10

Total tugas = 10

$$\text{Efektivitas Crm} = \frac{10}{10} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas Crm} = 1 \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas Crm} = 100\%$$

### 3. *Staff*

<i>Task</i>	Jumlah Responden	Jumlah tugas berhasil	Jumlah tugas gagal
1	4	4	0
2	4	4	0
3	4	4	0
4	4	4	0
5	4	4	0

Perhitungan Rumus *Completion Rate*:

$$\text{Efektivitas Staff} = \frac{\text{Jumlah tugas berhasil}}{\text{Total tugas}} \times 100\%$$

Jumlah tugas berhasil = 20

Total tugas = 20

$$\text{Efektivitas Staff} = \frac{20}{20} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas staff} = 1 \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas staff} = 100\%$$

## Lampiran 9 Perhitungan Efisiensi

### 1. Admin

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	Total Waktu Dihabiskan Per Responden
R1	16	27	19	16	31	16	5	43	40	2	215
Total PerTask	16	27	19	16	31	16	5	43	40	2	215
Rata- rata waktu	16	27	19	16	31	16	5	43	40	2	215

Perhitungan Rumus *Overall Relative Efficiency* :

$$Efficiency Admin = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N n_{ij} t_{ij}}{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij}} \times 100\%$$

R = 1 (Jumlah Responden)

N = 10 (jumlah Tugas)

$n_{ij} = 1$  (karena semua tugas berhasil diselesaikan oleh semua responden)

$$\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij} = 215$$

$$Efficiency Admin = \frac{(1 \times 215)}{215} \times 100\%$$

$$Efficiency Admin = \frac{215}{215} \times 100\%$$

$$Efficiency Admin = 1 \times 100\%$$

$$Efficiency Admin = 100\%$$

### 2. Crm

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	Total Waktu Dihabiskan Per Responden
R1	21	57	44	10	6	15	11	5	9	4	182
Total PerTask	21	57	44	10	6	15	11	5	9	4	182
Rata-rata waktu	21	57	44	10	6	15	11	5	9	4	182

Perhitungan Rumus *Overall Relative Efficiency* :

$$Efficiency Crm = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N n_{ij} t_{ij}}{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij}} \times 100\%$$

R = 1 (Jumlah Responden)

N = 10 (jumlah Tugas)

$n_{ij} = 1$  (karena semua tugas berhasil diselesaikan oleh semua responden)

$$\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij} = 182$$

$$Efficiency Crm = \frac{(1 \times 182)}{182} \times 100\%$$

$$Efficiency Crm = \frac{182}{182} \times 100\%$$

$$Efficiency Crm = 1 \times 100\%$$

$$Efficiency Crm = 100\%$$

### 3. Staff

	T1	T2	T3	T4	T5	Total Waktu Dhabiskan Per Responden
R1	25	14	4	15	7	65
R2	14	7	3	9	10	43
R3	35	11	6	15	4	71
R4	24	5	2	8	4	43
Total PerTask	98	37	15	47	25	222
Rata-rata waktu	24,5	9,25	3,75	11,75	6,25	55,5

Perhitungan Rumus *Overall Relative Efficiency* :

$$Efficiency Keseluruhan = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N n_{ij} t_{ij}}{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij}} \times 100\%$$

R = 4 (Jumlah Responden)

N = 5 (jumlah Tugas)

$n_{ij} = 1$  (karena semua tugas berhasil diselesaikan oleh semua responden)

$$\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij} = (65 + 43 + 71 + 43) = 222$$

$$Efficiency Keseluruhan = \frac{(1 \times 222)}{(222)} \times 100\%$$

$$Efficiency Keseluruhan = \frac{222}{222} \times 100\%$$

$$Efficiency Keseluruhan = 1 \times 100\%$$

$$Efficiency Keseluruhan = 100\%$$