

# Perancangan model evaluasi efektivitas customer relationship management menggunakan balanced scorecard studi : kasus pada PT. XYZ = Effectiveness evaluation model design of customer relationship management using balanced scorecard case : study PT. XYZ

Amarilis Putri Yanuarifiani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350831&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Saat ini, implementasi CRM telah menjadi kebutuhan penting terutama pada perusahaan yang telah matang. Hal ini dikarenakan pentingnya pelanggan bagi kelangsungan bisnis organisasi. Namun, banyak implementasi CRM yang belum memberikan dampak signifikan bagi organisasi, padahal investasi yang dikeluarkan tidak sedikit. Untuk itu diperlukan proses evaluasi terhadap implementasinya. Model evaluasi yang dibutuhkan berbeda untuk organisasi satu dan lainnya, tergantung karakteristik CRM sendiri.

Pada penelitian ini, penulis akan membuat model evaluasi efektivitas CRM yang cocok untuk organisasi yang dijadikan objek penelitian. Model evaluasi akan dibuat menggunakan perspektif Balanced Scorecard. Sesuai dengan karakteristik CRM pada objek penelitian, yaitu CRM operasional, maka IT BSC kemudian dimodifikasi menjadi Business-centric BSC. Setelah itu didefinisikan tujuan dan ukuran untuk masing-masing perspektif. Pengujian model dilakukan pada organisasi terkait.

Hasil dari penelitian ini ialah model evaluasi efektifitas CRM yang cocok digunakan pada objek penelitian. Setelah melakukan evaluasi, diharapkan dapat diketahui hal-hal yang masih harus diperbaiki guna meningkatkan efektivitas implementasi CRM.

.....

Today's, CRM implementation has become important, especially for matured company. It is because customer loyalty is very important for business continuity. However, many CRM implementations do not give a significant result to the organization, although the investment is not small. Evaluation is needed to make sure that implementation align to business strategy. Evaluation model can be different for each organization.

This research develops an effectiveness CRM evaluation model in which suitable to the research object. Evaluation model will be created using Balanced Scorecard perspective. Based on organization characteristics, IT BSC is modified to become Business-Centric BSC. After define goals and measurement for each perspective, model testing is performed to related organization.

The outcome of this research is CRM effectiveness evaluation model that is suitable for research object. After performed evaluation, it is expected that organization knows better, which part that must be fixed to increase effectivity of CRM implementation.