

**PENGEMBANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* DALAM PEMASARAN *B2B* UNTUK  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK  
EKSPOR KAPUK FIBER PADA PT LOKA FIBER INDONESIA**

***PROBLEM SOLVING***

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

**Bisma Arifudin**

**202110160311440**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

---

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bisma Arifudin  
NIM : 202110160311440  
Program Studi : Manajemen  
Surel : bismaarifudin@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. *Scriptpreneur* ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam *Scriptpreneur* ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 13 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



(Bisma Arifudin)  
202110160311440

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGEMBANGAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM PEMASARAN B2B UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK EKSPOR KAPUK FIBER PADA PT. LOKA FIBER INDONESIA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Bisma Arifudin**

NIM : **202110160311440**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Desember 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Pembimbing II : **Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.**

Penguji I : **Dr. Aniek Rumijati, M.M.**

Penguji II : **Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**



**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGEMBANGAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
DALAM PEMASARAN B2B UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
PRODUK EKSPOR KAPUK FIBER PADA PT. LOKA FIBER INDONESIA**

Oleh :

**Bisma Arifudin**  
202110160311440

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 28 Desember 2024

Pembimbing I,

**Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Pembimbing II,

**Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

**Prof. Dr. Etah Zuhroh, M.M.**

Ketua Program Studi,

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

### *PROBLEM SOLVING*

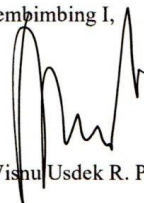
**PENGEMBANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* DALAM PEMASARAN *B2B* UNTUK MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK EKSPOR KAPUK FIBER PADA PT  
LOKA FIBER INDONESIA**

Oleh:  
**Bisma Arifudin**  
NIM: 202110160311440

Malang, 13 Desember 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,



( Dicky Wisnu Usdek R. Ph.D)

Pembimbing II,



( Rinaldy Ahmad Robert F. S.AB., M.M)

**PENGEMBANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM PEMASARAN *B2B* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK EKSPOR KAPUK FIBER PADA PT LOKA FIBER INDONESIA**

Bisma Arifudin, Dicky Wisnu Usdek R. Ph.D., Rinaldy Achmad R.F. S.AB., M.M

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: [bismaarifudin@gmail.com](mailto:bismaarifudin@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mengevaluasi strategi CRM yang diterapkan oleh PT. Loka Fiber Indonesia dalam meningkatkan angka loyalitas pelanggan. Perusahaan B2B (*Business to Business*) merupakan jenis perusahaan yang mengedepankan orientasi produk yang dapat dimanfaatkan kembali oleh konsumennya dan biasanya memiliki nilai investasi pengembalian yang tinggi, oleh karena itu strategi CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan salah satu hal yang penting diterapkan pada Perusahaan B2B untuk meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan B2B. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini difokuskan pada evaluasi implementasi strategi CRM dalam meningkatkan angka loyalitas pelanggan pada produk ekspor kapuk fiber PT. Loka Fiber Indonesia. Informan dari penelitian ini adalah CEO PT. Loka Fiber Indonesia, *Head of Marketing, content specialist officer*, dan staff umum *marketing*. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode evaluasi yang digunakan adalah metode evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*).

Pada strategi CRM yang diterapkan perusahaan masih banyak kekurangan. Pada tahap evaluasi *Context, Input, Process dan Product* CRM masih diperlukan beberapa perbaikan dan pembaruan strategi CRM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang diterapkan PT. Loka Fiber Indonesia.

**Kata Kunci: Strategi CRM, Loyalitas Pelanggan, Perusahaan B2B**

**DEVELOPMENT OF CUSTOMER RELATIONSHIP SYSTEM  
MANAGEMENT IN B2B MARKETING TO IMPROVE CUSTOMER  
LOYALTY OF KAPUK FIBER EXPORT PRODUCTS AT PT LOKA FIBER  
INDONESIA**

Bisma Arifudin, Dicky Wisnu U. R. Ph.D, Rinaldy Achmad R.F. S.AB., M.M

Management Study Program, University of Muhammadiyah Malang

E-mail: [bismaarifudin@gmail.com](mailto:bismaarifudin@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study aims to determine, analyze, and evaluate the CRM strategy implemented by PT. Loka Fiber Indonesia in increasing customer loyalty rates. B2B (Business to Business) companies are types of companies that prioritize product orientation that can be reused by their consumers and usually have a high return on investment value, therefore the CRM (Customer Relationship Management) strategy is one of the important things to implement in B2B companies to increase customer loyalty of B2B companies. In this study, researchers used qualitative descriptive research, this study focused on evaluating the implementation of CRM strategies in increasing customer loyalty rates on PT. Loka Fiber Indonesia's kapok fiber export products. The informants of this study were the CEO of PT. Loka Fiber Indonesia, Head of Marketing, content specialist officer, and general marketing staff. Data collection techniques used interviews, observations, and documentation. The evaluation method used was the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation method.

In the CRM strategy implemented by the company, there are still many shortcomings. At the Context, Input, Process and Product CRM evaluation stages, several improvements and updates to the CRM strategy are still needed to increase customer loyalty implemented by PT. Loka Fiber Indonesia.

**Keywords: CRM, Customer Loyalty, B2B Company.**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, rahmat dan taufiqnya, sehingga *problem solving* dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management* Dalam Pemasaran *B2B* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Ekspor Kapuk Fiber Pada PT Loka Fiber Indonesia, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup Nabi-nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan *problem solving* ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang Ibu Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.
3. Ketua Program Studi, Ibu Dr. Nurul Asfiah, M.M.
4. Bapak Dosen Pembimbing, Bapak Dicky Wisnu Usdek R., Ph.D dan Bapak Rinaldy Achmad Roberth F, S.AB., M.M selaku dosen pembimbing mengucapkan terima kasih atas bantuan, motivasi, arahan, dan informasi yang diberikan selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa jasa-jasa Bapak tidak dapat dibalas dengan doa. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan perlindungan-Nya.



5. Ibu dosen penguji Dr. Aniek Rumijati, M.M dan Bapak Ardik Praharjo, S.AB., M.AB selaku dosen penguji mengucapkan terima kasih atas arahan, motivasi dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. PT. Loka Fiber Indonesia khususnya kepada CEO PT. Loka Fiber Indonesia Bapak Sangkala Rahmat yang telah membantu dan memberi motivasi kepada peneliti.
7. Secara khusus, orang tua yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan yang tak henti-hentinya, serta motivasi, doa, dan nasihat yang tiada henti, sehingga penulis berhasil meraih gelar sarjana. Terima kasih semoga senantiasa dalam keadaan sehat.
8. Saya mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan magang saya, Wahyu, Riska dan Yasinta. Terima kasih atas bantuan Anda, atas momen-momen suka dan duka kalian bagikan, dan atas motivasi yang Anda berikan kepada saya untuk tetap bersemangat sebagai penulis.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting Mariia Babaeva. Terima kasih telah turut berpartisipasi dalam perjalanan hidup penulis.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 13 Desember 2024

Penulis,

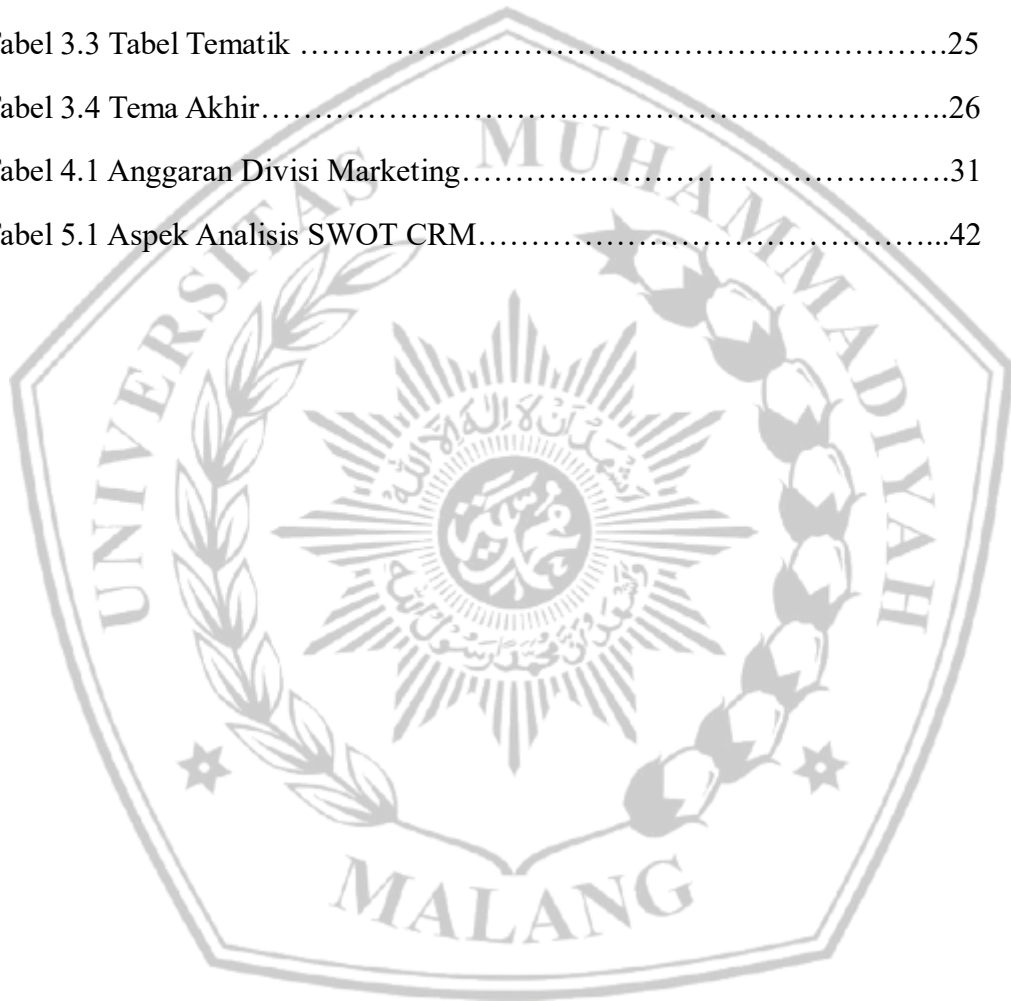
(Bisma Arifudin)

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
BAB V PENUTUP.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	53

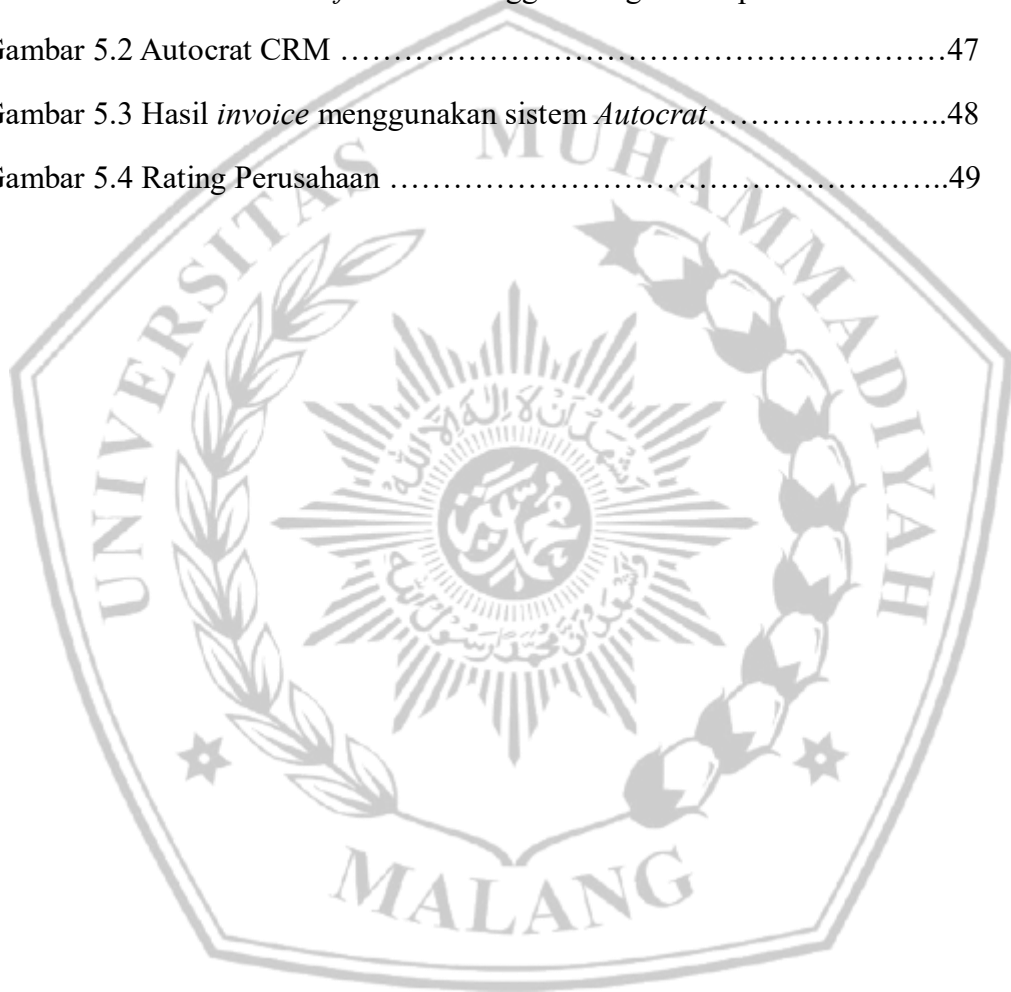
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Ekspor Kapuk Fiber Negara Asean .....	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Produk Kapuk Fiber PT. Loka Fiber Indonesia.....	3
Tabel 1.3 Negara Tujuan Ekspor PT. Loka Fiber Indonesia.....	6
Tabel 3.1 Tabel Informan.....	22
Tabel 3.2 Tabel Koding .....	24
Tabel 3.3 Tabel Tematik .....	25
Tabel 3.4 Tema Akhir.....	26
Tabel 4.1 Anggaran Divisi Marketing.....	31
Tabel 5.1 Aspek Analisis SWOT CRM.....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sarana dan Prasana Divisi Marketing .....	28
Gambar 4.2 <i>Disastifaction</i> Pelanggan .....	34
Gambar 4.3 Pesan CRM PT. Loka Fiber Indonesia .....	35
Gambar 4.4 CRM <i>LC Report</i> .....	36
Gambar 5.1 <i>Website Dissatification</i> Pelanggan Yang dibuat peneliti.....	45
Gambar 5.2 Autocrat CRM .....	47
Gambar 5.3 Hasil <i>invoice</i> menggunakan sistem <i>Autocrat</i> .....	48
Gambar 5.4 Rating Perusahaan .....	49



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan .....51



## DAFTAR PUSTAKA

1. Suryanto S, Kurniati PS. Analisis Perdagangan Internasional Indonesia dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya. *Intermestic J Int Stud*. 2022;7(1):104.
2. Assiddiq T. Pembuktian Teori Dalam Ekspor Indonesia Tahun 1986-2017. *J Pendidik dan Ekon*. 2019;8(5):425–32.
3. Mardiyati, Rizkiansyah RR, Steven, Basuki A, Suratman R. Serat Kapuk sebagai Bahan Baku Pembuatan Mikrokristalin Selulosa. *J Sains Mater Indones*. 2016;17(4):172–7.
4. Kirana ABS. Efektivitas Marketplace Dalam Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Ekspor Pada Pt Pratama Asta Indonesia. *Knowl J Inov Has Penelit dan Pengemb*. 2024;4(1):9–15.
5. Asiva Noor Rachmayani. Analisa Strategi Pemasaran Ekspor. *UMY*. 2015;6(2):6.
6. Sakinah S, Aslami N. Peranan Strategi Pemasaran B2B Produk Ekspor. *VISA J Vis Ideas*. 2021;1(2):101–12.
7. Umar SH, Nuryati, Solihatningsih. Pengaruh strategi pemasaran b2b (business to business) Dan b2c (business to customer) terhadap cara pembelian Tiket pesawat di lingkungan mahasiswa. *J Flight Attend Kedirgant* [Internet]. 2016;3(2):27–38. Available from: <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jfa/article/view/156>
8. Yulita H, Widhianto CW, Sari DP. Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan dan Kualitas. *J E-Bis*. 2024;8(1):229–40.
9. Tarigan HI, Manurung Y, Marpaung W. Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Philanthr J Psychol*. 2019;3(1):34.
10. Kristanto Y. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *J Ilmu Manaj*. 2022;19(1):13–22.
11. Pidada IAI. the Effectiveness of Online Marketing Using B2C and B2B At Movenpick Resort and Spa Jimbaran, Bali. *J Bisnis Hosp* [Internet]. 2019;8(1):15–23. Available from: <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/view/374>
12. Prosarani A. Implementasi Customer Relationship Management Pada Platform Bisnis Wordpress. *Appl Bus Adm J* [Internet]. 2022;1:81–8. Available from: <https://journal.ebizmark.id/index.php/abaj/article/view/17%0Ahttps://journal.ebizmark.id/index.php/abaj/article/download/17/20>

13. Benny, Hasan G, Melodya D, Internasional Batam U. Analisa Manajemen Operasional, CRM, dan Pemasaran Digital pada PT. Orang Tua (OT). *J Sains dan Teknol* [Internet]. 2023;4(3):138–47. Available from: <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.995>
14. Mulyatiningsih E. Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik. Edisi pertama. Yogyakarta: 2011. 183 p.
15. Kotler Philip K, I. *Principal of Marketing* [Internet]. Pascal Books. 2022. 341 p. Available from: <http://repository.ibs.ac.id/id/eprint/4973>
16. Griffin RW, Ebert RJ. *Introduction to Business*, Edisi Kedelapan. Business, Eighth Edition. 2006. p. 41–2.
17. Tjiptono, Warsito C. Menjaga Loyalitas Pelanggan [Internet]. 2021. 1–214 p. Available from: <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/12521>
18. Rababah Khalid, Mohd Haslina, Ibrahim Huda. Customer Relationship Management, Processes from Theory to Practice: The Pre-implementation of CRM System. *Int J e-Education, e-Business, e-Management e-Learning* [Internet]. 2011;1(1):22–7. Available from: <https://www.academia.edu/download/31400708/process.pdf>
19. Siswati E, Iradawaty sofiah N, Imamah N. *Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan B2B*. Cv.Eureka Media Aksara. 2024. 107 p.
20. Doma A, Kom M, Si M. *Principal of Marketing B2B*. 2<sup>nd</sup> Ed. Jakarta: 2023.
21. Nashrullah M, Fahyuni EF, Nurdyansyah N, Untari RS. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). Erlangga Jakarta: 2023.
22. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2<sup>nd</sup> Ed. Alfabeta Bandung: 2019.
23. Rahmat S. *CEO PT. Loka Fiber Indonesia*. 2024.
24. Agung R. *Head of Marketing PT. Loka Fiber Indonesia*. 2024.
25. Muzakky F. *Content Creator Specialist PT. Loka Fiber Indonesia*. 2024
26. Sellyana A. *Staff Marketing PT. Loka Fiber Indonesia*. 2024
27. Siswati E. *Basic for Customer Relationship Management*. 1<sup>st</sup> Ed. Erlangga Yogyakarta: 2024.

## LEMBAR PLAGIASI



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang**  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 14/12/2024

Kode : 3109270599  
Nama : Bisma Arifudin  
NIM : 202110160311440  
Prodi : Manajemen  
Judul : Pemasaran B2B Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Ekspor Kapuk Fiber PT. Loka Fiber Indonesia

Presentase BAB 1 : 2%  
Presentase BAB 2 : 7%  
Presentase BAB 3 : 9%  
Presentase BAB 4 : 0%  
Presentase BAB 5 : 0%  
Naskah Publikasi : 0%  
Keterangan : LULUS



**Kepala LIP**



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

