

ABSTRACT

The article purpose was to show the effectivity level of MHP system implementation on “H” Bank overviewed from many aspects. Beside that, the research also wanted to know individual factor became a key success to the implementation of MHP system. The collected data were analyzed using t-pair test and regression analysis. The research concludes that “H” bank is lack of human concern as the actor of MHP system and other factor causing infectivity of MHP program on “H” bank.

Keywords: *management system, customer relationship management, bank*

ABSTRAK

Artikel bertujuan memberikan gambaran tingkat efektivitas implementasi system MHP pada Bank “H”, ditinjau dari berbagai macam aspek. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk mengetahui faktor individu yang menjadi kunci keberhasilan terhadap pelaksanaan implementasi sistem MHP pada Bank “H”. Data yang terkumpul dianalisis dengan cara uji t-berpasangan dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank “H” kurang memperhatikan manusia sebagai pelaku dari sistem MHP dan juga faktor lain yang menyebabkan adanya ketidakefektifan program MHP di Bank “H”.

Kata kunci: *sistem manajemen, customer relationship management, bank*