

## **IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA SISTEM INFORMASI PENYEWAAN LAPANGAN PADA MEGA FUTSAL SERINGGU**

**Tatik M. Tallulembang<sup>1)</sup>, Agustan Latif<sup>2)</sup>, Muhammad Hasbi<sup>3)</sup>**

**<sup>1,2,3)</sup>Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknik – Universitas Musamus**

Alamat e-mail: <sup>1)</sup> tatik\_melinda@unmus.ac.id, <sup>2)</sup> agustan@unmus.ac.id , <sup>3)</sup> m.hasbi@unmus.ac.id

### **Abstrak**

Tingkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan terhadap jasa penyewaan lapangan Megah Futsal belum diketahui. Harapan pelanggan terhadap proses pelayanan pada jasa penyewaan lapangan Megah Futsal belum diketahui. Untuk membantu pihak pengelola dalam mengevaluasi proses penyewaan lapangan pada Megah Futsal. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi untuk menghasilkan perusahaan yang berkompeten, terpercaya dan terintegrasi dengan pelanggan, berdasarkan sisi pelanggan sehingga semua proses dan interaksi dengan pelanggan membantu terpeliharanya dan meningkatkan hubungan relasi yang menguntungkan. Pengembangan sistem ini menggunakan metode *waterfall*. Secara garis besar metode *waterfall* terdiri dari pengumpulan data, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi, pengujian sistem yang telah di buat, dokumentasi. Sistem ini dibangun dengan tahapan pengumpulan data dan analisis serta pengujian sistem melalui metode *Blackbox* dalam menguji fungsionalitas sistem dan kuisioner sehingga berhasil menghasilkan sebuah sistem berbasis *website* yang dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan dengan mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan pelanggan, harapan, keinginan, dan kebutuhan mereka, serta informasi tentang proses penyewaan dan ketersediaan fasilitas.

**Kata Kunci:** *Waterfall, Customer Relationship Management, Lapangan Megah Futsal, Blackbox*

### **PENDAHULUAN**

Megah Futsal ialah sebuah usaha penyedia jasa yang bergerak pada bidang olahraga terletak di Kabupaten Merauke Provinsi Papua dimana usaha tersebut bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal. Megah Futsal umumnya beroprasi pada jam 15.00 WIT sampai dengan 23.00 WIT.

Penerapan Konsep *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Futsal Di Swadaya Futsal Palembang. Penerapan CRM pada sistem informasi penyewaan lapangan futsal di Swadaya Futsal Palembang berbasis *web* ini dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan, pelayanan yang terbaik kepada pelanggan seperti terdapat fitur kritik dan saran, FAQ (*Frequently Ask Question*), kemudian dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi seperti harga-harga sewa lapangan serta melakukan penyewaan lapangan futsal di Swadaya Futsal

Palembang [1]. Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian sistem CRM ini disimpulkan bahwa, dalam penerapan sistem pengolahan data sudah berintegrasi satu sama lain sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *customer*. Dalam penerapan sistem *customer complaint* sudah sangat membantu perusahaan dalam mengetahui keluhan berupa kritik dan saran untuk meningkatkan pelayanan terhadap *customers* [2]. Megah Futsal umumnya beroprasi pada jam 15.00 WIT sampai dengan 23.00 WIT. Pada jam tersebut banyak pengguna mulai dari reguler maupun member yang menggunakan jasa penyewaan lapangan Megah Futsal. Tarif harga sewa lapangan futsal mulai dari Rp.120.000 harga tersebut berlaku 1 kali main dalam kurun waktu

1 jam untuk pengguna reguler dikarenakan pengguna member terhitung pembayaran bulanan. Tarif pengguna member adalah Rp.450.000 untuk 4 kali bermain dalam satu bulan, pengguna member mendapatkan keuntungan dikarenakan sudah terjadwal waktu

untuk penyewaan lapangan, tidak seperti pengguna reguler yang harus mencari jadwal untuk melakukan penyewaan lapangan. Setiap pengguna jasa penyewaan lapangan futsal akan mengharapkan kelengkapan dari fasilitas yang ditawarkan, pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, namun demikian kenyataan yang ditemukan pada penyedia jasa penyewaan lapangan Megah futsal masih banyak yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengguna, harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas dan mutu dari lapangan futsal tersebut, sehingga menimbulkan kekecewaan serta rasa tidak puas dari para pengguna, pernyataan tersebut didapatkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan narasumber yang menggunakan jasa penyewaan lapangan futsal.

Megah Futsal merupakan tempat yang menyewakan lapangan khusus untuk bermain futsal yang memiliki 2 lapangan dengan 1 pengelola lapangan. Tercatat ada 48 tim pengguna aktif dan sudah terdaftar sebagai member pada penyewaan lapangan Megah Futsal. Dalam kurun waktu satu hari umumnya penyewaan lapangan Megah Futsal dapat melayani hingga 9 tim pengguna reguler dan 7 tim pengguna member berdasarkan dari catatan buku penyewaan lapangan.

Jumlah pengguna harian tersebut sudah sesuai dengan kapasitas lapangan dan jam operasional dari penyedia jasa penyewaan lapangan, namun dikarenakan pengelola tidak dapat memanajemen hubungan dengan para pengguna serta belum ada nya media untuk menyampaikan keluh beserta kesah dari apa yang dibutuhkan oleh pengguna terrkadang membuat pengguna beralih menggunakan jasa penyewaan lapangan di tempat lain yang menurut mereka lebih murah berdasarkan fasilitas yang tersedia beserta pelayanan yang diberikan. Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu adanya suatu strategi bisnis yang dipadukan dengan Teknologi Informasi berbasis

Website yang dikelola agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta menyelesaikan permasalahan yang ada.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi, maka penulis akan membangun suatu sistem informasi penyewaan lapangan futsal dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web* pada Megah Futsal, dengan menyediakan fitur kritik dan saran, kemudian dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang jadwal lapangan futsal, harga sewa lapangan futsal, dan fasilitas yang disediakan oleh penyedia jasa penyewaan lapangan Megah Futsal melalui *web* yang telah dibangun.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

#### **1. Observasi**

Pada tahap ini peneliti melakukan pengamatan terhadap proses bisnis yang terjadi pada jasa penyewaan lapangan Megah Futsal.

#### **2. Wawancara**

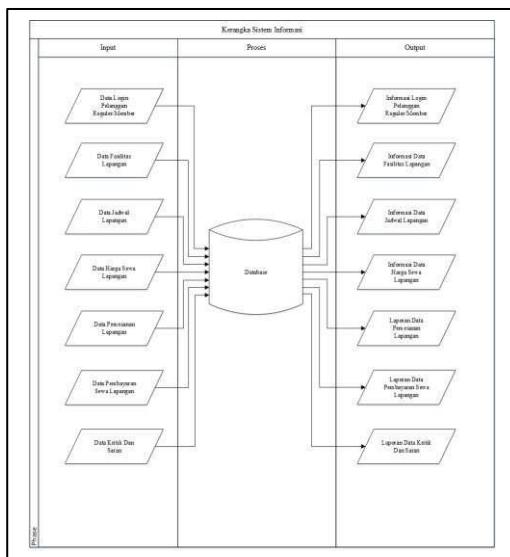
Melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan *reguler* maupun *member* dan beberapa pengelola lapangan Megah Futsal.

#### **3. Studi Literatur**

Melakukan pencarian referensi terkait penelitian sejenis melalui jurnal *online* yang diakses melalui *website*.

### **B. Kerangka Sistem Infromasi**

Kerangka sistem informasi berisi tentang input, proses dan *output* yang terjadi pada sistem yang akan dibangun. Berikut adalah kerangka sistem informasi pada Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Megah Futsal Seringgu.



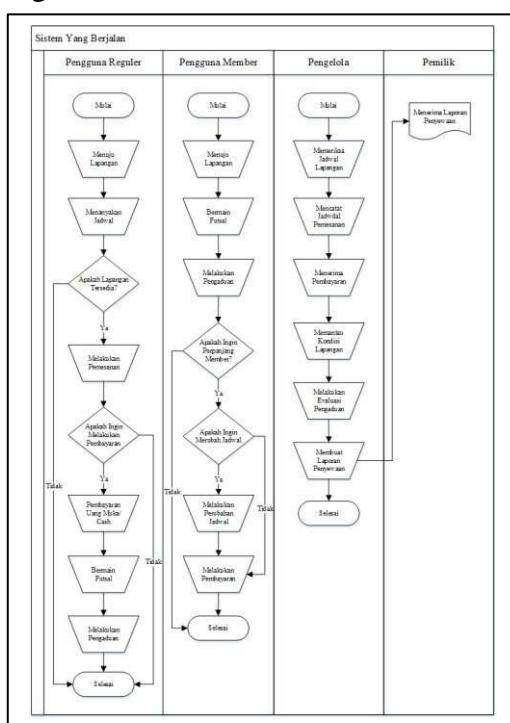
Gambar 1. Kerangka Sistem Informasi

### C. Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan langkah-langkah untuk menganalisis kendala yang terjadi pada sistem yang sedang berjalan dan solusi yang diberikan peneliti pada sistem yang akan diusulkan.

## 1. Analisis Sistem Yang Berjalan

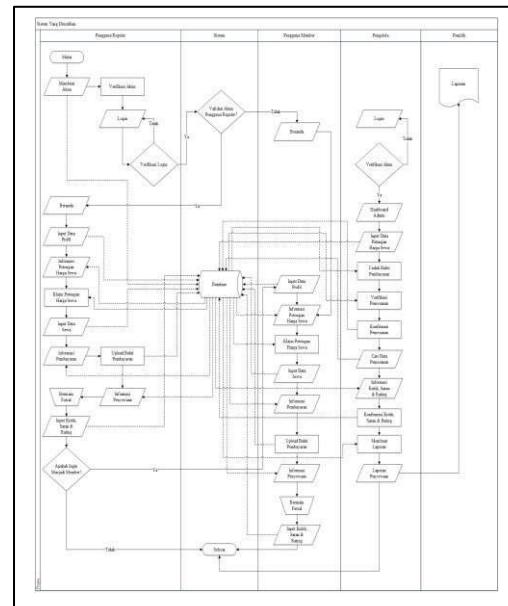
Sistem Yang Berjalan, dapat dilihat proses penyewaan yang terjadi pada lapangan Megah Futsal masih bersifat konvensional dan sulitnya mendapatkan informasi terkait penyewaan lapangan futsal.



## Gambar 2. Analisis Sistem Yang Berjalan

## 2. Analisis Sistem Yang Diusulkan

Alur sistem yang diusulkan oleh peneliti, menjelaskan alur sistem proses yang terjadi pada penyewaan lapangan Megah Futsal, untuk menunjang ketersediaan informasi tentang penyewaan lapangan.



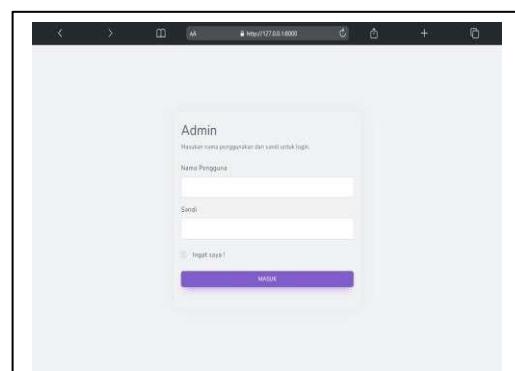
Gambar 3. Analisis Sistem Yang Diusulkan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

## A. Hasil Perancangan

## 1. Halaman *Login Admin*

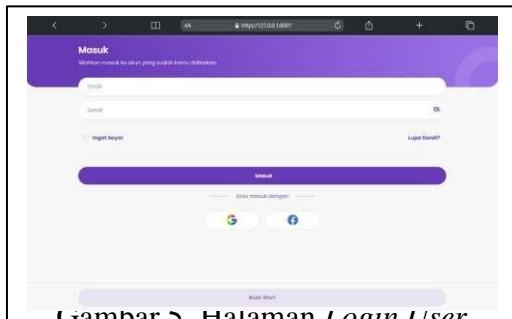
Halaman *login* dibuat untuk membedakan kelas pengguna sistem, sehingga akan meminimalisir penyalagunaan pada sistem.



Gambar 4. Halaman *Login Admin*

## 2. Halaman *Login User*

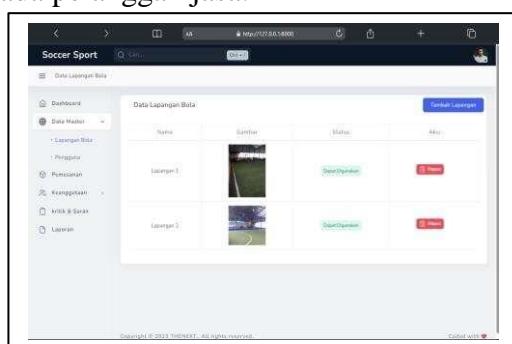
Tampilan halaman Halaman *login* dibuat untuk membedakan kelas pengguna sistem, sehingga akan meminimalisir penyalagunaan pada sistem.



Gambar 5. Halaman Login User

### 3. Halaman Data Lapangan

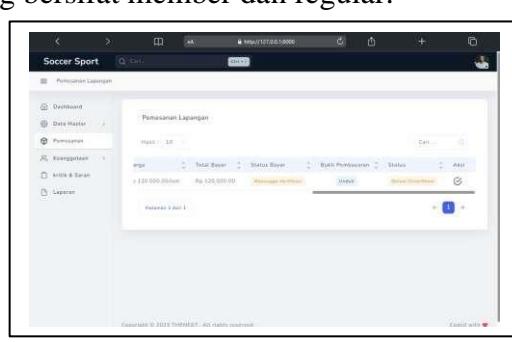
Tampilan data lapangan disajikan sebagai bentuk informasi dari pihak pengelola lapangan kepada pelanggan jasa.



Gambar 6. Halaman Data Lapangan

### 4. Halaman Data Pemesanan Member

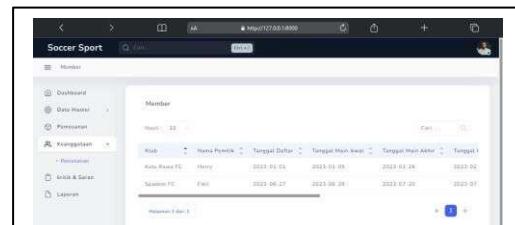
Halaman Pemesanan dibedakan menjadi dua, hal disajikan untuk membedakan status anggota yang bersifat member atau regular.



Gambar 7. Halaman Data Pemesanan Member

### 5. Halaman Data Pemesanan Reguler

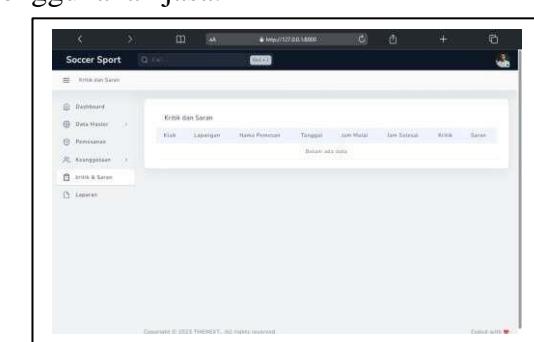
Halaman Pemesanan khusus reguler dengan rentan waktu selama satu bulan di hari yang sama.



Gambar 8. Halaman Data Pemesanan Reguler

### 6. Halaman Kritik Dan Saran

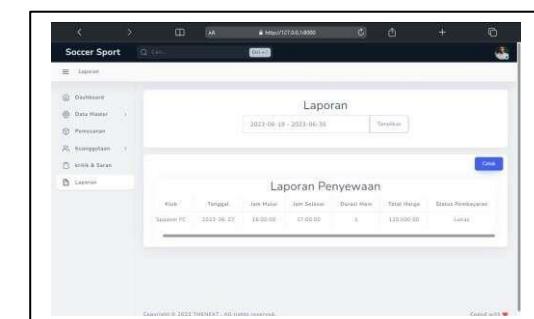
Halaman Kritik dan saran bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari pengguna yang telah menggunakan jasa.



Gambar 9. Halaman Kritik Dan Saran

### 7. Halaman Laporan

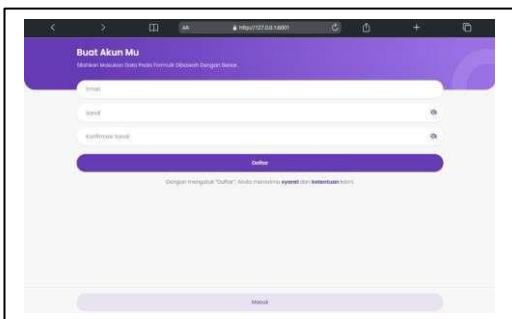
Halaman Laporan bertujuan untuk mengetahui berbagai transaksi yang sudah terjadi dalam rentan waktu tertentu.



Gambar 10. Halaman Laporan

### 8. Halaman Daftar Akun

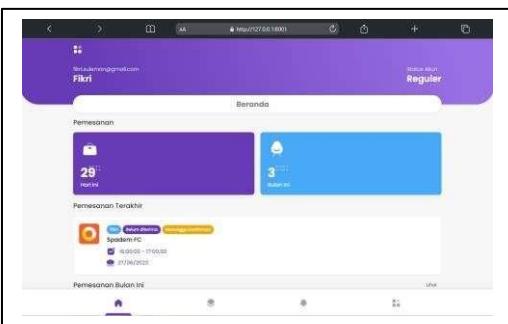
Halaman daftar akun dibuat untuk memberikan akses pada sistem kepada pelanggan.



Gambar 11. Halaman Daftar Akun

#### 9. Halaman Beranda

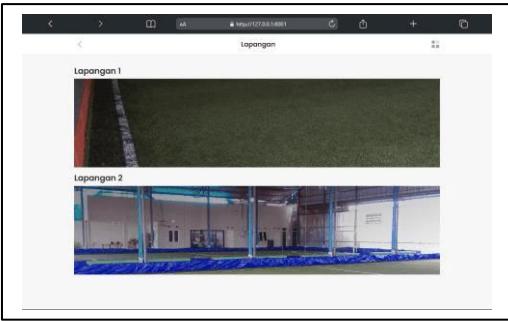
Halaman Setelah melakukan login pada sistem tampilan utama yang akan disajikan yaitu beranda, sebagai bentuk informasi.



Gambar 12. Halaman Beranda

#### 10. Tampilan Lapangan

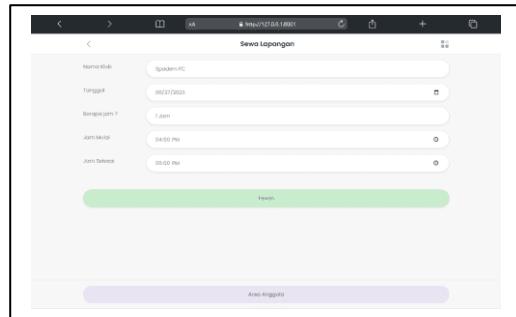
Tampilan lapangan berguna sebagai media informasi terkait salah satu fasilitas yang disediakan.



Gambar 13. Tampilan Lapangan

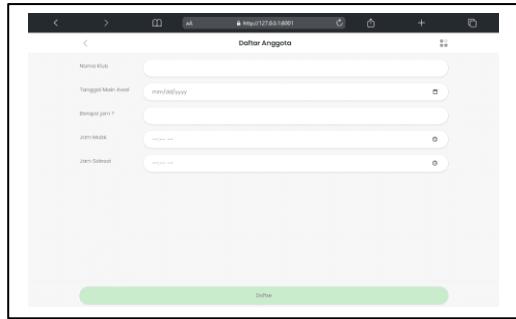
#### 11. Halaman Penyewaan lapangan

Halaman penyewaan lapangan berisi sebuah form data yang harus dilengkapi oleh pengguna sebelum melakukan penyewaan.



Gambar 14. Halaman Konfirmasi Absen

12. Tampilan Daftar Pelanggan *Reguler*  
Halaman Tampilan ini berisikan form data yang harus dilengkapi oleh pengguna sebelum mendaftarkan diri sebagai pengguna reguler.



Gambar 15. Daftar Pelanggan *Reguler*

### B. Pembahasan

Berikut hasil pengujian yang telah dilakukan terdiri dari empat pengujian yaitu :

1. Pengujian *black box* dilakukan untuk melihat fungsionalitas dari sistem apakah fitur-fitur dalam sistem sudah berjalan dengan baik [3]. Pengujian yang dilakukan yaitu mengecek fitur login, pemesanan, pembayaran, kritik dan saran bagi pelanggan, sedangkan bagi pihak pengujian yang dilakukan yaitu dengan mengecek fitur login, CRUD data lapangan, konfirmasi pemesanan, dan pembuatan laporan. Hasilnya semua fitur yang dicoba berfungsi.
2. Pengujian kuisioner dengan menggunakan metode skala *likert* dilakukan dengan mengisi kuisioner pernyataan yang disediakan oleh peneliti [4]. Pengujian ini untuk mengetahui respon *user* yang akan menggunakan sistem ini. Pengujian

dilakukan oleh pelanggan *reguler/member* dan pengelola. Untuk pelanggan *reguler/member* dan pengelola jumlah pernyataan sebanyak 5 pernyataan. Hasil pengujian ini yaitu 97,3% mengatakan sistem yang dibuat mudah digunakan, 90,6% mengatakan sistem memiliki tampilan yang menarik, 98,6% mengatakan sistem yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, 96% mengatakan sistem yang dibuat dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi terkait penyewaan lapangan futsal, 86,6% mengatakan sistem yang dibuat dapat membantu pengelola dalam mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Dengan rata-rata persentase pengujian oleh pelanggan *reguler/member* dan pengelola sebesar 93,82% sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan *reguler/member* dan pengelola sangat setuju terhadap sistem yang dibuat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh beberapa kesimpulan yaitu :

1. Sistem ini dibangun dengan tahap pengumpulan data dan analisis serta pengujian sistem melalui metode *blackbox* dalam menguji fungsionalitas sistem dan kuisoner sehingga berhasil menghasilkan sebuah sistem berbasis *website* yang dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan, harapan, keinginan, dan kebutuhan mereka, serta informasi tentang proses penyewaan dan ketersediaan fasilitas.
2. Sistem yang dibangun mampu membantu pihak pengelola dalam mengetahui permasalahan yang dihadapi pelanggan, dengan begitu pihak pengelola dapat mengevaluasi proses penyewaan lapangan dengan memperhatikan harapan, keinginan

dan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Berdasarkan hasil pengujian kuisoner terhadap sistem yang dibangun maka nilai rata-rata yang diperoleh, yakni sebesar 93,82% berada pada kategori "sangat setuju". Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden "sangat setuju" terhadap sistem yang dibuat.

## REFERENSI

- [1] H. Novianti, A. Meiriza, N. Izmy, S. Informasi, F. Ilmu, and K. Universitas, "Penerapan konsep," *J. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 1133–1137, 2016.
- [2] H. Zakaria and A. E. Marlia, "Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall," *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 2, no. 2, p. 66, 2019, doi: 10.32493/jtsi.v2i2.2804.
- [3] T. Hidayat and M. Muttaqin, "Pengujian Sistem Informasi Pendaftaran dan Pembayaran Wisuda Online menggunakan Black Box Testing dengan Metode Equivalence Partitioning dan Boundary Value Analysis," vol. 6, no. 1, pp. 25–29, 2018.
- [4] U. B. Dharma, K. Kunci, and L. Belakang, "ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN ONLINE BERBASIS WEB MENGGUNAKAN PENGUJIAN USER ACCEPTANCE TEST ( UAT ) PADA PT . PUTRA JARUM MAS MANDIRI," vol. 4, no. 1, pp. 11–20, 2020.