

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
PENYEWAAN RUANGAN DENGAN MODEL  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
GUNA MENINGKATKAN LOYALITAS PENYEWA  
STUDI KASUS PADA PT. KETANO GLOBAL**

**Andri Setiawan, Dyah Puteria Wati**

*Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur  
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260*

*Telp. (021) 5853753 ext.303, Fax. 5853489*

*E-mail : [kotakpesan.andrisetiawan@gmail.com](mailto:kotakpesan.andrisetiawan@gmail.com)*

*Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, STKIP  
Muhammadiyah Kuningan*

*Jl. Moertasiah Supomo No. 28 Kuningan 45511 Telp. (0232)874085*

*E-mail : [d.puteriawati@gmail.com](mailto:d.puteriawati@gmail.com)*

**ABSTRAK**

*PT. Ketano Global (Ketano) merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang penyediaan jasa sewa ruangan , meeting room dan virtual office baik dalam skala besar maupun kecil untuk meningkatkan kompetensi bisnis bagi para klien. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah menganalisa dan merancang sebuah sistem penyewaan ruangan yang terkomputerisasi secara optimal dengan berbasis web menggunakan model customer relationship management. Sistem Penyewaan Ruangan ini dirancang untuk membantu dan mempermudah customer serta segala divisi yang berkaitan langsung dengan aktifitas customer. Sehingga customer dapat merasa lebih nyaman serta merasa lebih praktis dalam melakukan aktifitas yang berkaitan dengan penyewaan. Hasil yang di capai berbentuk sistem yang tentunya dengan sedikit tambahan pengembangan lagi untuk penerapan customer relationship management di PT. Ketano Global.*

**Kata Kunci:** *sistem, informasi, CRM, penyewaan ruangan.*

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, suatu bisnis akan dapat berhasil apabila didukung oleh teknologi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk menguasai teknologi informasi, dengan harapan dapat menguasai pasar. Tetapi dukungan dari teknologi informasi saja tidak cukup, untuk itu diperlukan juga tenaga ahli serta yang paling penting adalah komitmen dari pihak manajemen perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggan.

PT. Ketano global merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa sewa ruangan, *meeting room* dan *virtual office* baik dalam skala besar maupun kecil untuk meningkatkan kompetensi bisnis bagi para penyewanya. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 2008 ini belum sepenuhnya mengetahui karakteristik dari para penyewanya. PT. Ketano Global menginginkan adanya kedekatan antara perusahaan dengan penyewa agar dapat meminimalisir pengurangan penyewa yang disebabkan oleh kurangnya kepuasan yang dirasakan penyewa terhadap layanan yang diberikan serta belum adanya *management complaint* yang baik. Prosedur yang panjang menyebabkan penyewa harus menunggu lebih lama untuk menikmati layanan yang ada serta *management complaint* yang belum baik menyebabkan penyewa harus melakukan *complaint* berkali-kali.

Oleh karena itu, perlu adanya media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan penyewa dan mengaplikasikan konsep Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) agar dapat dimanfaatkan oleh penyewa untuk menikmati layanan tanpa perlu melalui prosedur yang panjang dan juga mendapatkan informasi yang lebih mudah, selain itu dapat dimanfaatkan juga oleh pihak manajemen untuk memantau keinginan penyewa sehingga dapat menunjang untuk memberikan

layanan yang lebih baik dan pengambilan keputusan akan lebih cepat, tepat dan akurat.

Adapun tujuan dan manfaat penulisan adalah sebagai berikut :

### 1.1. Tujuan

- a. Mempelajari pengembangan *Customer Relationship Management* pada perusahaan secara langsung.
- b. Mengetahui proses bisnis layanan dan interaksi yang dilakukan oleh PT. Ketano Global terhadap penyewa yang memakai jasa service office sehingga dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi.
- c. Merancang aplikasi *Customer Relationship Management* yang memiliki fitur Management Complaint, serta memudahkan penyewa dalam mendapatkan informasi.

### 1.2. Manfaat

- a. Memberikan nilai tambah pada pelayanan penyewa dengan menyediakan aplikasi sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga kualitas layanan kepada penyewa meningkat.
- b. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka diharapkan loyalitas penyewa dalam menggunakan jasa PT Ketano Global semakin bertambah sehingga meningkatkan pendapatan perusahaan.
- c. Staff PT Ketano Global lebih mudah dalam analisa data penyewa.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1. Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi menurut Gary B. Shelly dkk adalah sebagai berikut : “Sekumpulan atau seperangkat hardware, software, data, orang dan prosedur yang saling berkerjasama untuk menghasilkan suatu informasi.” [4].

## 2.2. *Customer Relationship Management (CRM)*

Stephen Haag dan Maeve Cummings menyatakan bahwa “*Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan segala informasi tentang pelanggan untuk memperoleh pengetahuan tentang apa yang mereka butuhkan, inginkan, dan perlakuan yang lebih baik.” [2].

## 2.3. *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)*

Menurut Chaffey, e-CRM memiliki definisi penggunaan teknologi komunikasi digital untuk memaksimalkan penjualan pada pelanggan dan mendorong penggunaan *online service* [1].

## 2.4. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Kotler dan Keller, loyalitas adalah sebuah komitmen yang paling dalam untuk membeli kembali atau berlangganan terhadap produk atau jasa yang disukai di masa yang akan datang. [3].

## 2.5. Analisa dan Perancangan Sistem

Analisa sistem adalah penguraian suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian komponennya yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan menentukan kebutuhan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

## 2.6. Tools yang Digunakan

Ada beberapa teknologi atau tools yang digunakan dalam merancang sistem ini, diantaranya adalah :

- a. Rational Rose 2003
- b. Microsoft Visual Studio 2008
- c. Microsoft Office 2007
- d. Edraw Max 6.0

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, terdapat beberapa proses yang dilakukan, diantaranya :

- 3.1. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan *stakeholders* serta mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan fokus pembahasan.
- 3.2. Memahami atau menganalisa proses bisnis dari hasil wawancara dan dokumen tersebut yang kemudian digambarkan dalam bentuk *rich picture*.
- 3.3. Setelah itu, mengidentifikasi masalah yang terjadi dengan menggunakan *cause effect diagram*.
- 3.4. Selanjutnya, mengidentifikasi kebutuhan agar masalah tersebut dapat diselesaikan.
- 3.5. Hasil dari identifikasi kebutuhan kemudian dibuatkan model.
  - a. Model sistem digambarkan dengan *use case diagram*, *sequence diagram* dan *activity diagram*.
  - b. Model data dengan *entity relationship diagram* serta transformasinya menjadi *logical relationship structure*.
- 3.6. Setelah itu, akan dibuatkan rancangan tampilan meliputi rancangan layar sistem, rancangan masukan, dan rancangan keluaran.
- 3.7. Setelah itu, akan dibuatkan perangkat lunak berdasarkan identifikasi kebutuhan dan rancangan tampilan.
- 3.8. Sistem akan diimplementasikan pada PT Ketano Global.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1. Ulasan Singkat Organisasi

PT. Ketano Global didirikan pada tanggal 23 Mei 2008, PT. Ketano Global (Ketano) merupakan perusahaan swasta

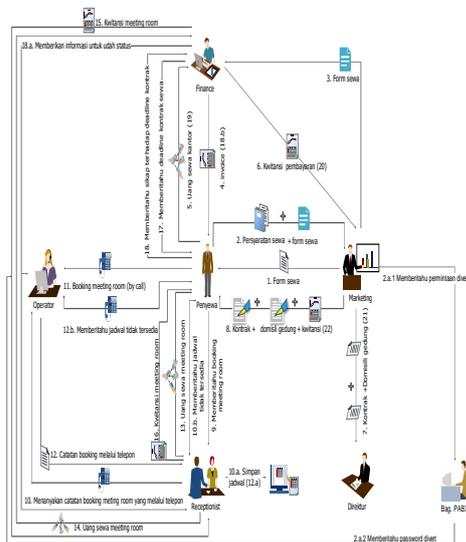
yang bergerak dibidang penyediaan jasa sewa ruangan , meeting room dan virtual office baik dalam skala besar maupun kecil untuk meningkatkan kompetensi bisnis bagi para klien. Ketano juga menyediakan berbagai layanan dalam bidang tersebut yang dapat digunakan baik oleh departemen pemerintahan maupun swasta.

a. Visi : Menjadi suatu *Publish Company* yang memberikan total solusi kepada pelanggan.

b. Misi : Memberikan layanan, konsultasi dan solusi terbaik bagi para pelanggan dalam kebutuhan penyediaan jasa ruangan (*serviced office*) meeting room maupun *virtual office* beserta fasilitas pendukungnya.

**4.2. Proses Bisnis Berjalan**

**a. Rich Picture**



Gambar 1: Rich Picture Penyewaan PT Ketano Global

Uraian proses bisnis :

1. Penyewa akan diberikan form aplikasi untuk mengajukan penyewaan, beserta informasi mengenai persyaratan dokumen yang harus dilampirkan dari staff marketing. Yang sebelumnya penyewa telah menentukan tipe kantor yang hendak disewa, apakah *real office*,

*virtual office* atau *virtual office* yang memakai line telepon.

2. Setelah melakukan pengisian form penyewaan, penyewa memberikan persyaratan seperti akte perusahaan dan KTP direktur serta mengembalikan form yang telah diisi tersebut.

2.a.1. Jika penyewa melakukan penyewaan *virtual office* dengan tipe *business solution* atau *mobile office*, maka bagian marketing akan memberikan informasi permintaan untuk divert nomor telepon yang diminta ke nomor handphone penyewa.

2.a.2. Lalu bagian PABX akan memeritahu password divert ke operator dan receptionist.

3. Form penyewaan yang telah diisi kemudian diberikan ke bagian finance sebagai dasar untuk membuat invoice. Form penyewaan tersebut rangkap 2, satu form untuk diberikan ke bagian finance dan yang satu form lagi disimpan oleh bagian marketing.

4. Bagian finance lalu memberikan invoice yang dibuat berdasarkan form tadi ke penyewa untuk informasi besaran biaya sewa yang harus dibayar.

5. Penyewa melakukan pembayaran terhadap tagihan atau biaya yang harus dibayar yang tertera di invoice.

6. Setelah menerima biaya sewa, bagian finance lalu membuat kwitansi pembayaran. Kwitansi ini rangkap 3, satu kwitansi untuk bagian finance, satu kwitansi untuk marketing, dan satu kwitansi lagi untuk penyewa.

7. Bagian marketing selanjutnya membuat kontrak dan domisili gedung, dan meminta tanda tangan direktur terhadap 2 file tersebut.

8. Setelah itu, bagian marketing memberikan kontrak, domisili gedung dan juga kwitansi pembayaran. Proses pendaftaran untuk menyewa kantorpun berakhir disini, selanjutnya merupakan kegiatan *booking* meeting room, bagi

penyewa yang sudah mejadi bagian dari PT. Ketano Global.

Ada 2 cara penyewa dalam melakukan *booking meeting room*, yang pertama melalui telepon dan yang kedua datang langsung dan berbicara dengan receptionist. Di point 9 sampai point 10 akan di deskripsikan *booking meeting room* yang dilakukan dengan cara kedua.

9. Penyewa datang dan menemui receptionist dan memberitahu kapan dia ingin mem-*booking meeting room*, lalu receptionist mengecek di jadwal apakah jadwal tersebut tersedia atau dia.

10. Setelah itu receptionist akan mengecek lagi di catatan *booking* yang ada di operator melalui telepon. Dari hasil pengecekan ini ada 2 kemungkinan, yaitu:

10.a. Jika jadwal *meeting room* yang ingin di*booking* tersedia, receptionist akan menyimpannya ke dalam jadwal *booking*.

10.b. Jika jadwal *meeting room* yang diinginkan tidak tersedia receptionist lalu memberitahu bahwa jadwal yang diinginkan tidak tersedia, dan memberikan informasi jadwal yang tersedia.

Di point 11 dan 12 akan mendeskripsikan kegiatan *booking meeting room* menggunakan telepon.

11. Penyewa menghubungi operator dan menyampaikan keinginannya untuk *booking meeting room*, jika di catatan operator jadwal belum di*booking* maka jadwal yang diminta klien di catat di catatan *booking* tersebut.

12. Setelah percakapan telepon dengan penyewa sudah selesai, dan jika operator tidak sibuk melayani telepon yang masuk, operator baru akan menyampaikan atau menemui receptionist dan memberikan catatan *booking meeting room* yang melalui telepon, selanjutnya receptionist mengecek di jadwal *booking meeting room* tersedia atau tidak jadwal yang ada di catatan operator tersebut, dari

kegiatan ini akan terjadi beberapa kemungkinan :

12.a. Jika jadwal *meeting room* yang ingin di*booking* tersedia, receptionist akan menyimpannya ke dalam jadwal *booking*.

12.b. Jika jadwal *meeting room* yang diinginkan tidak tersedia operator lalu memberitahu bahwa jadwal yang diinginkan tidak tersedia dengan cara menelpon kembali penyewa yang melakukan *pembookingan* dan memberikan informasi jadwal yang tersedia.

Point 13 sampai dengan 16 akan mendeskripsikan proses pembayaran uang sewa *meeting room*.

13. Penyewa memberikan uang sewa berdasarkan lamanya waktu dalam menggunakan *meeting room* receptionist.

14. Receptionist kemudian memberikan uang sewa tersebut ke bagian finance.

15. Berdasarkan uang sewa *meeting room* tersebut kemudian dibuatkan kwitansi, dan kwitansi tersebut diberikan ke receptionist.

16. Receptionist kemudian memeberikan kwitansi dari pembayaran sewa ruang *meeting* kepada penyewa, bisa melalui email, fax atau memberikan langsung.

Dari point 17 merupakan proses perpanjangan sewa bagi penyewa yang masa kontraknya mendekati akhir.

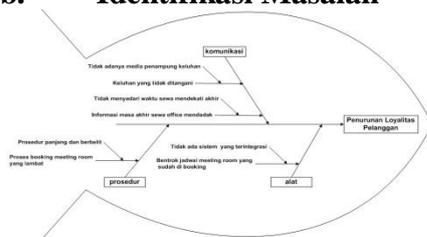
17. Berdasarkan hasil pengecekan di list yang dimiliki bagian keuangan, lalu bagian keuangan akan menghubungi penyewa yang masa kontraknya mendekati akhir baik dengan telepon, email, ataupun menyuruh seseorang untuk menyampaikan secara langsung.

18. Penyewa akan menentukan sikap terhadap pemberitahuan tersebut, ada 2 kemungkinan yang terjadi, yaitu :

18.a. Jika penyewa tidak ingin melakukan perpanjangan kontrak, maka bagian keuangan akan member informasi kepada operator dan receptionist untuk mengubah data penyewaan yang ada di list mereka.

18.b. Jika penyewa berkehendak untuk memperpanjang kontrak, bagian keuangan akan membuat invoice yang selanjutnya akan diberikan kepada klien. Tahap selanjutnya sama dengan aktifitas dari nomor 5-8.

**b. Identifikasi Masalah**



Gambar 2: Fishbone

Penyebab :

1) Prosedur : Prosedur yang berbelit dan panjang menyebabkan proses *booking* meeting room yang lambat, dikarenakan pem-*booking* yang melalui *receptionist*, mengharuskan *receptionist* mengecek di catatannya *bookingnya* dan juga di catatan *booking* yang ada di operator sebelum memberikan informasi jadwal yang diminta penyewa.

2) Alat : Sistem yang belum terintegrasi menyebabkan sering terjadinya bentrok saat pem-*bookingan* meeting room, dikarenakan pem-*bookingan* melalui telepon si operator mengiyakan setiap pem-*bookingan* selama tidak bentrok dengan catatannya, setelah itu baru memberikan informasi kepada *receptionist* terhadap pem-*bookingan*, disinilah sering terjadi bentrok jadwal yang mengecewakan penyewa.

3) Komunikasi : Tidak adanya media yang menampung keluhan atau complaint para penyewa membuat penyewa meerasa

tidak diperhatikan dan tidak diberikan pelayanan secara maksimal.

4) Komunikasi : Pihak penyewa dan penyedia jasa terkadang tidak menyadari bahwa kontrak penyewaan *office* sudah mendekati akhir, sehingga informasi dari penyedia jasa terasa mendadak bagi para penyewa.

**4.3. Analisa Sistem Usulan**

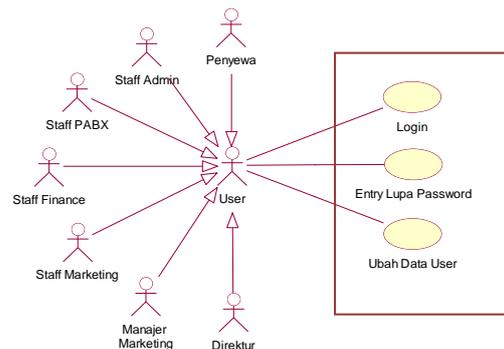
**a. Identifikasi Kebutuhan**

Setelah melakukan analisa pada proses bisnis sistem berjalan dan menganalisa masalah dengan menggunakan fishbone, selanjutnya akan dilakukan proses identifikasi kebutuhan pada sistem usulan. Berikut ini adalah identifikasi kebutuhan yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah :

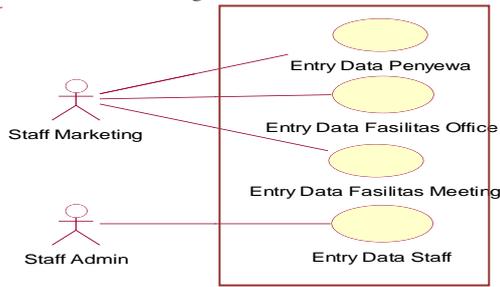
- ❖ Form Login
- ❖ Data Staff
- ❖ Data Fasilitas Office
- ❖ Data Fasilitas Meeting
- ❖ Data Penyewa
- ❖ Data Penyewaan
- ❖ Data Invoice
- ❖ Data Pembayaran
- ❖ Entri Keluhan
- ❖ Entri Tanggapan
- ❖ Laporan Penyewaaan Office
- ❖ Laporan Penyewaan Meeting Room
- ❖ Laporan Keluhan

**b. Use Case Diagram**

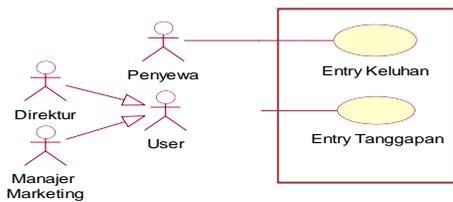
*Use case Diagram* dari rancangan sistem usulan yaitu:



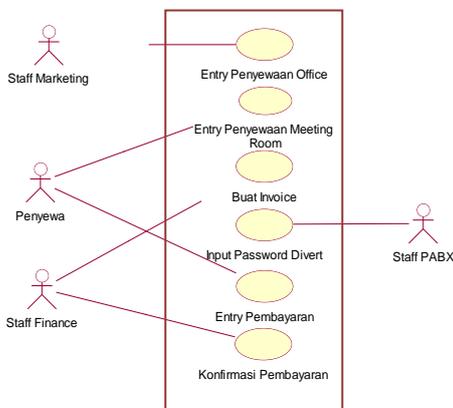
Gambar 3: Use Case Diagram Pengaturan User



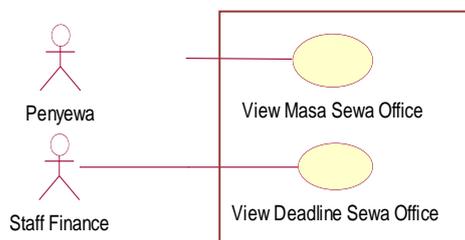
Gambar 4: Use Case Diagram Master



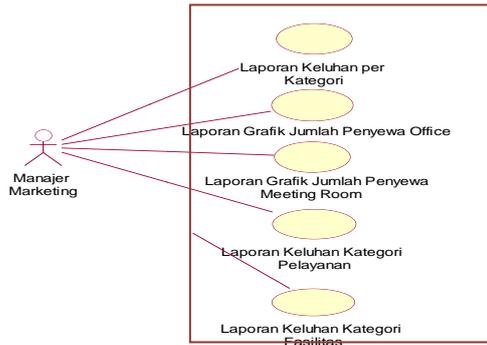
Gambar 5: Use Case Diagram Keluhan



Gambar 6: Use Case Diagram Transaksi



Gambar 7: Use Case Diagram View



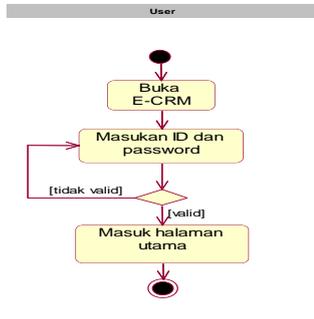
Gambar 8: Use Case Diagram Laporan  
c. Use Case Narrative

Tabel 1: Use Case Naratif Entry Keluhan

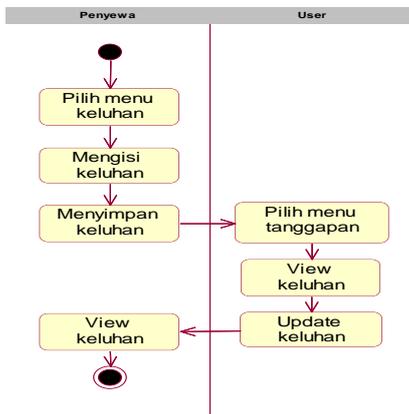
Nama Use Case	Entry Keluhan	
Primary Actor	Penyewa	
Description	Use case ini menggambarkan bagaimana penyewa memasukan keluhan dan melihat tanggapannya.	
Pre Condition	Actor telah login.	
Trigger	Actor ingin memasukan keluhan, dan melihat tanggapannya.	
Typical Course of Event	Actor Action	System Response
	1. Actor memilih sub menu entry keluhan di menu keluhan.  3. Actor memasukan keluhan dan menyimpannya.	2. Sistem merespon dengan menampilkan Interface entry keluhan.  4. Sistem menyimpan keluhan ke dalam database.
Alternate Course	-	

<i>Post Condition</i>	Keluhan akan tersimpan di <i>database</i> dan notifikasi akan muncul di <i>Interface Actor</i> yang berkaitan.
-----------------------	--

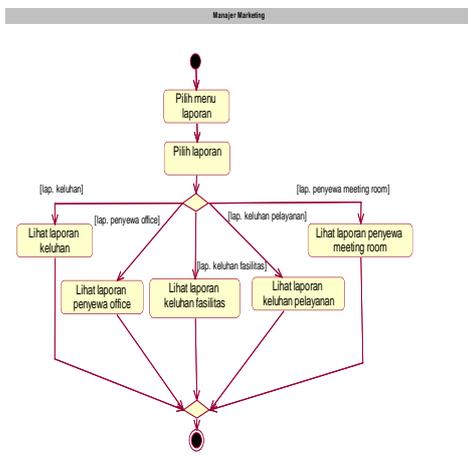
**d. Activity Diagram**



Gambar 9: Activity Diagram Login

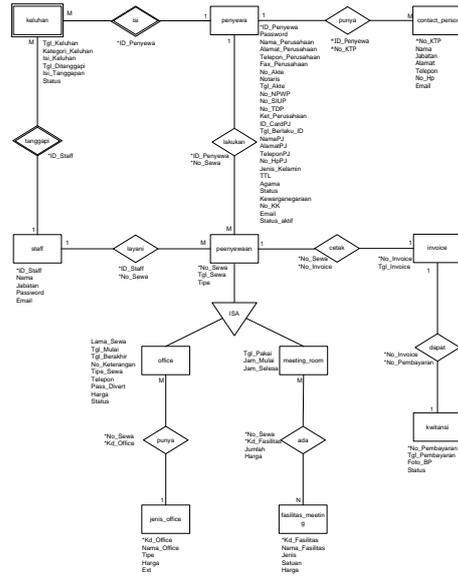


Gambar 10: Activity Diagram Entry Keluhan



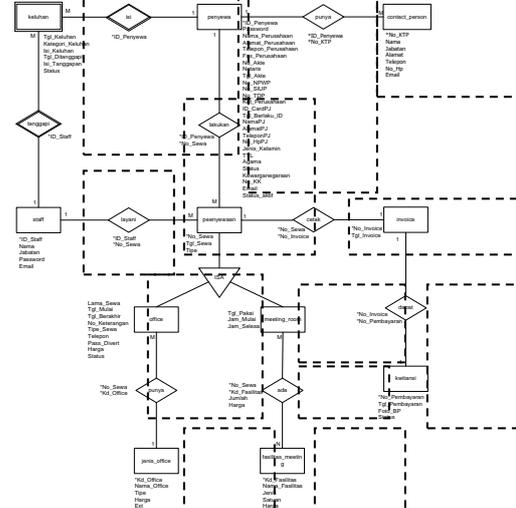
Gambar 11: Activity Diagram Laporan

**4.4. Model Data a. ERD**



Gambar 12: Entity Relationship Diagram

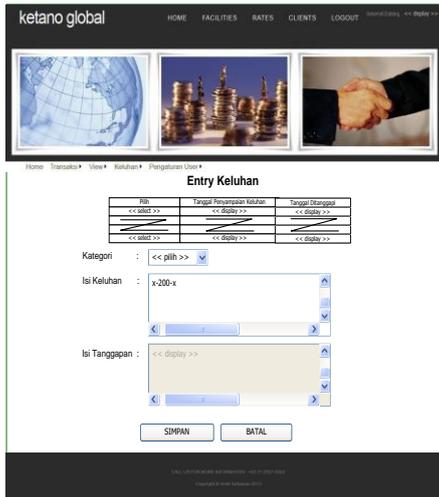
**b. Transformasi ERD**



Gambar 13: Transformasi ke LRS

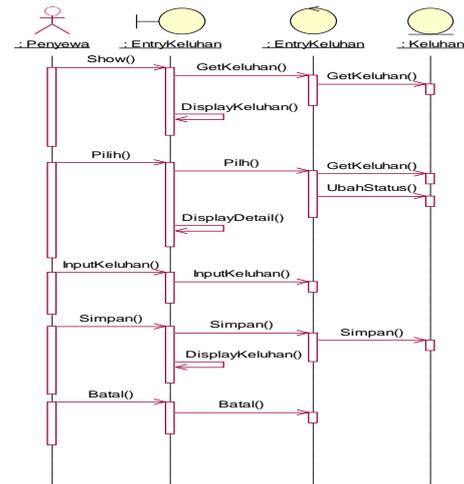
**c. LRS**



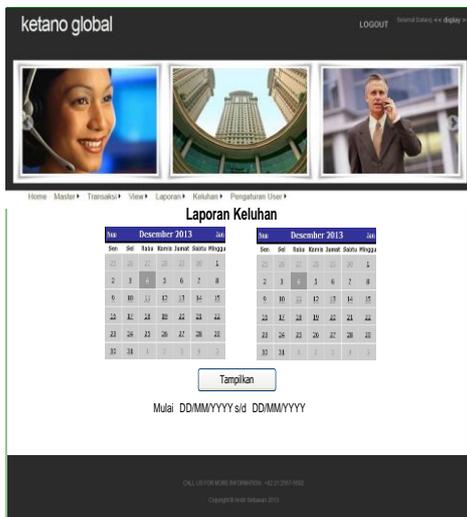


Gambar 17: Rancangan Layar Entry Keluhan

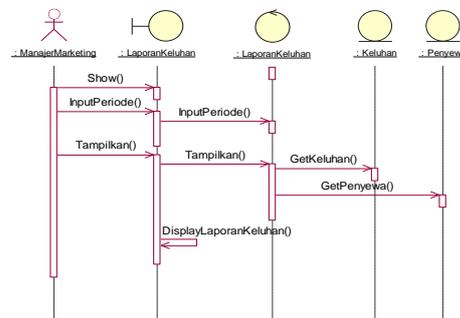
#### 4.6. Sequence Diagram



Gambar 19: Sequence Diagram Entry Keluhan



Gambar 18: Rancangan Layar Laporan Keluhan



### 5. PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Dengan adanya fitur entri keluhan pada sistem ini maka akan mempermudah bagi penyewa dalam menyampaikan *complaint* terhadap pelayanan ataupun fasilitas yang ada.
- Dengan adanya fitur booking *meeting room* secara *online* pada sistem ini mampu menyelesaikan seperti prosedur yang panjang dan berbelit dan bengkaknya *jadwal*.
- Dengan adanya fitur *view* masa sewa dan *tenant* info pada sistem ini diharapkan mampu menyelesaikan masalah seperti tidak menyadari akhir kontrak sewa sudah mendekati akhir.

## 5.2. Saran

Saran-saran penulis mengenai peningkatan loyalitas penyewa adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada sekarang agar penyewa merasa semakin nyaman.
- b. Menaikan *bandwith* untuk *website* ketano agar tidak *down* dan lambat jika diakses oleh banyak penyewa.

## DAFTAR PUSTAKA

[1] Chaffey, Dave. *E-Business and E-Commerce Management : Strategy, Implemetation and Practice. 4<sup>th</sup> Edition.* London : Prentice Hall, Inc., 2009.

[2] Haag, Stephen and Maeve Cummings. *Managemet Information System for the Information Age.* America: McGraw-Hill, 2013.

[3] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management. 13<sup>th</sup> Edition.* New Jersey : Pearson Prentice Hall, 2009.

[4] Shelly, Gary B., and Misty E. Vermaat. *Discovering Computers 2010 : Living in a Digital World.* United States :Course Technology, 2010