

## **PENERAPAN KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENYEWAAN LAPANGAN FUTSAL DI SWADAYA FUTSAL PALEMBANG**

**Hardini Novianti<sup>1</sup>, Allsela Meiriza<sup>2</sup>, Nurul Izmy<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

e-mail: [hardini79@gmail.com](mailto:hardini79@gmail.com), [allsela\\_meiriza@yahoo.co.id](mailto:allsela_meiriza@yahoo.co.id), [nurulizmy1244@gmail.com](mailto:nurulizmy1244@gmail.com)

### **Abstract**

*Swadaya Futsal Palembang is a rental futsal court services company. Therefore, in order Swadaya Futsal Palembang to continue compete then applied the concept of Customer Relationship Management information systems leasing futsal field to establish a relationship with the customer. System development methods in this study using the FAST (Framework for the Application of Systems Techniques), while the programming language used PHP and MySQL as the database. The result of applying of Customer Relationship Management information systems rental futsal field makes the presentation of information and service can be more quickly and easily.*

**Keywords** : *Customer Relationship Management (CRM), FAST (Framework for the Application of Systems Techniques), Futsal, Website.*

### **Abstrak**

*Swadaya Futsal Palembang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan futsal. Agar Swadaya Futsal Palembang dapat terus bersaing maka diterapkan konsep Customer Relationship Management dalam sistem informasi penyewaan lapangan futsal untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Metode pengembangan sistem dalam penelitian ini menggunakan FAST (Framework for the Application of Systems Techniques), sedangkan bahasa pemrograman yang digunakan PHP dan MySQL sebagai basis data. Hasil dari penerapan konsep Customer Relationship Management dalam sistem informasi penyewaan lapangan futsal ini menjadikan penyajian informasi dan pelayanan dapat lebih cepat dan mudah.*

**Kata kunci** : *Customer Relationship Management (CRM), FAST (Framework for the Application of Systems Techniques), Futsal, Website.*

## **1. Pendahuluan**

Seiring berkembangnya olahraga futsal di kota Palembang, peminat akan olahraga tersebut semakin meningkat, sehingga sekarang mulai banyak dibangun lapangan-lapangan futsal *indoor* yang semakin menambah semangat dan motivasi para peminat olahraga futsal [4]. Swadaya Futsal Palembang merupakan salah satu perusahaan perseorangan yang bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal. Proses penyewaan lapangan futsal di Swadaya Futsal Palembang pada saat ini belum memiliki fasilitas penyewaan secara *online*. Untuk itu, penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) perlu diterapkan pada Swadaya Futsal Palembang, CRM merupakan istilah dalam industri teknologi dan informasi (TI) untuk metode, perangkat lunak (*software*), dan juga dalam kemampuan internet sebagai upaya membantu perusahaan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan secara terorganisasi [2]. Maka *Customer Relationship Management* (CRM) adalah jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan

pelanggannya, yang mana tujuannya untuk meningkatkan hubungan dengan tiap pelanggan demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat[1][3].

Berdasarkan uraian di atas, maka perlunya suatu sistem informasi penyewaan lapangan futsal secara *online* dengan menerapkan konsep *E-CRM* untuk membantu perusahaan dalam memberikan 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.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitan dalam penelitian ini terdapat metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem. Untuk metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini antara:

### 1. Wawancara

Pengumpulan data melalui komunikasi langsung dengan petugas yang terlibat dengan objek yang diteliti. Penulis berusaha mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab langsung dengan *owner* Swadaya Futsal Palembang.

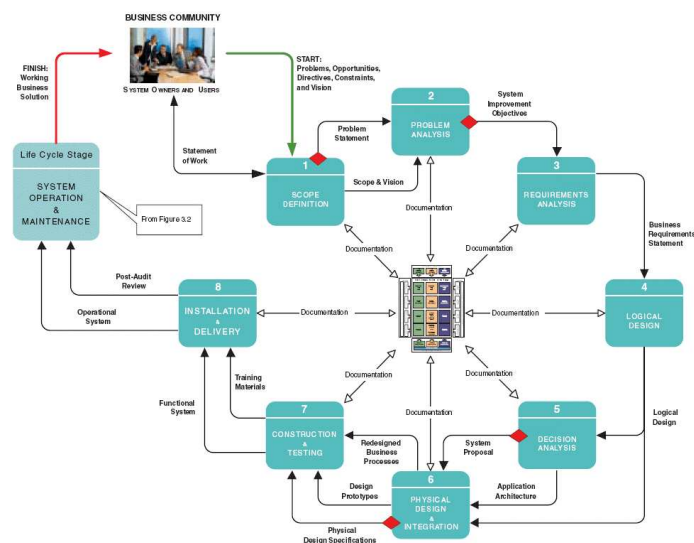
### 2. Observasi

Selain melakukan wawancara, penulis juga melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti serta mempelajari permasalahan yang ada dilapangan yang erat kaitannya dengan penyewaan lapangan futsal. Penulis mengadakan pengamatan langsung di Swadaya Futsal Palembang. Objek yang diteliti yaitu proses penyewaan lapangan futsal dan penjadwalan lapangan futsal.

### 3. Studi Pustaka

Melakukan pencarian bahan yang mendukung dalam penyelesaian masalah melalui buku-buku, internet dan media informasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas.

Sedangkan metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *FAST (Framework for the Application of System Techniques)* dengan pendekatan *Model Driven Development Sytategy*. *FAST* standarisasinya baik serta proses yang stabil terencana [5].



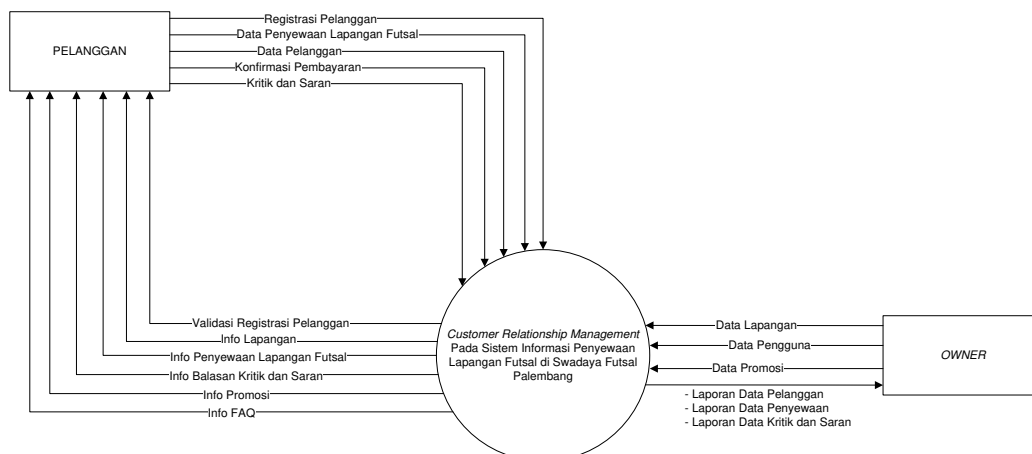
Gambar 1. Model Driven Development Strategy

### 3. ANALISIS DAN HASIL

Permasalahan yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sulitnya dalam mendapatkan informasi tentang jadwal lapangan futsal dan harga lapangan futsal, belum optimalnya proses penyewaan lapangan futsal, dan sulitnya mengetahui kebutuhan pelanggan. Solusi dari permasalahan tersebut adalah, dibuat *website* untuk menampilkan informasi mengenai jadwal lapangan futsal dan harga lapangan futsal, dibuat *form* khusus untuk pelanggan melakukan penyewaan lapangan futsal melalui *website*, serta mempermudah karyawan administrasi dalam memantau aktivitas penyewaan lapangan futsal di sistem yang baru ini, dan membuat halaman layanan kritik dan saran oleh pelanggan dan menambahkan fitur *live chat* untuk menjawab secara langsung pertanyaan dari pelanggan.

#### 3.1 Data Flow Diagram(DFD)

*Data Flow Diagram* ini dibuat sebagai rancangan dari aliran data yang terjadi di sistem penyewaan lapangan futsal ini :



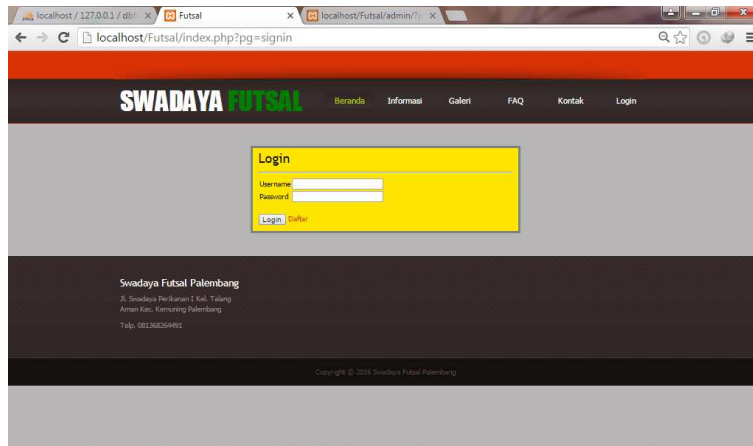
Gambar. 2 Diagram Konteks

#### 3.2 Hasil Tampilan

Berikut ini adalah hasil tampilan dari penerapan konsep Customer Relationship Management pada sistem informasi penyewaan lapangan futsal di Swadaya Futsal Palembang:

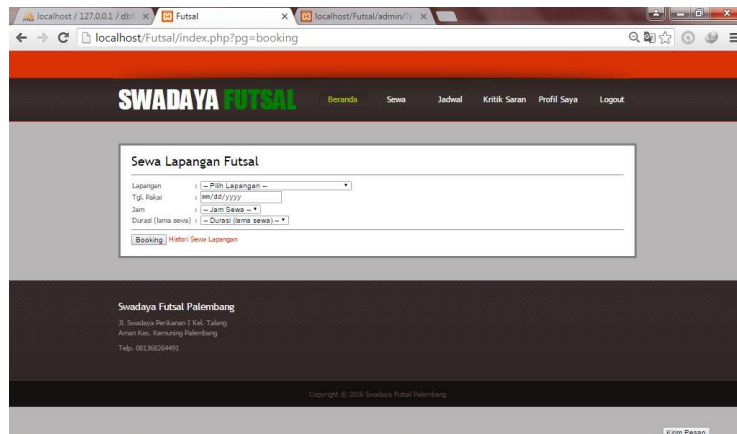


Gambar. 3 Halaman Utama



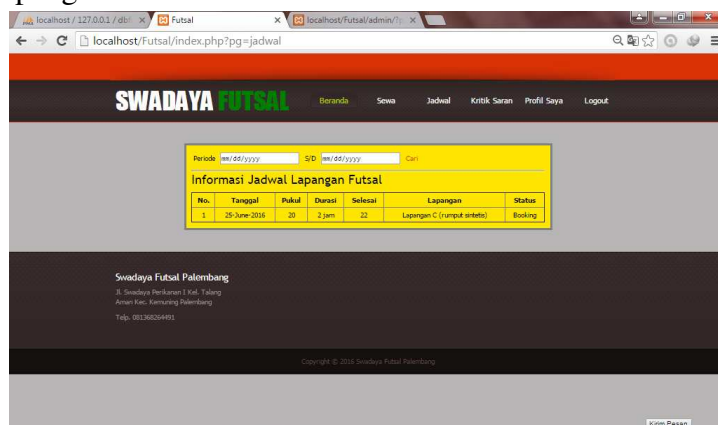
Gambar. 4 Halaman *Login*

Gambar diatas merupakan halaman *Login* digunakan untuk masuk ke sistem bagi pelanggan, karyawan administrasi dan *owner* yang memiliki hak akses. Pelanggan, karyawan administrasi dan *owner* diwajibkan untuk mengisi *username* dan *password* untuk masuk ke halaman *home* sesuai hak akses tersebut.



Gambar. 5 Halaman Sewa Lapangan Futsal

Gambar diatas merupakan halaman form sewa lapangan futsal yang digunakan oleh pelanggan yang telah melakukan *login* untuk menyewa lapangan futsal dengan cara melakukan input data lapangan, tanggal pemakaian lapangan, jam main, dan durasi (lama sewa) pemakaian lapangan.



Gambar. 6 Halaman Jadwal Lapangan Futsal

Gambar diatas merupakan halaman ini digunakan untuk menampilkan jadwal lapangan futsal yang telah disewa, sehingga pelanggan dapat mengetahui jam dan lapangan mana yang telah disewa oleh pelanggan lain.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *CRM* pada sistem informasi penyewaan lapangan futsal di Swadaya Futsal Palembang dapat memberikan informasi-informasi terbaru kepada pelanggan mengenai jadwal lapangan futsal, harga lapangan futsal, info promosi, dan info lainnya melalui *web*.
2. Penerapan *CRM* pada sistem informasi penyewaan lapangan futsal di Swadaya Futsal Palembang berbasis *web* ini dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan, seperti pelayanan penyewaan lapangan futsal dan pemberian respon terhadap kritik, saran dan pertanyaan dari pelanggan.
3. Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Futsal di Swadaya Futsal Palembang yang dikembangkan dengan *website* dan menerapkan *CRM* ini diharapkan dapat dijadikan sebagai alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dari sistem informasi pelayanan pelanggan yang telah ada.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Kundre, A.J., Wishnubadhra, I. dan Suselo, T. "Penerapan Customer Relationship Management dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada PO. Chelsy," STMIK AMIKOM, Yogyakarta. 2013.
- [2] Syaekhoni, Muhammad Alex. "Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik dengan Konsep Collaborative Customer Relationship Management," Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta. 2010.
- [3] Handayani, Refika. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sistem Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan," Program Sarjana Fakultas Ilmu Komputer Unsri : Tugas Akhir Tidak Diterbitkan. 2014.
- [4] Izmy, Nurul. "Aplikasi Online Penyewaan Lapangan Futsal Pada Sonic Futsal Palembang," Program Diploma III Manajemen Informatika Polsri : Laporan Akhir Tidak Diterbitkan. 2012.
- [5] Whitten, L.J., et all. *Metode desain dan analisis sistem*. Indianapolis:ANDI.2004