

Penerapan Konsep CRM Pada Penyewaan Lapangan Bulutangkis Berbasis Web

Ginta Szalika¹⁾, Evi Yulianingsih²⁾

¹⁾Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer,
Jalan Jenderal A. Yani No. 3 Palembang, Sumatera Selatan 30265
e-mail: *gszalika@gmail.com, ev_yulianingsih@binadarma.ac.id

Abstrak

CV Budi Surya merupakan sebuah perusahaannya yang bergerak di bidang penyewaan lapangan dan penjualan perlengkapan bulutangkis. Kemajuan teknologi informasi sangat cepat, keperluan teknologi di kehidupan sekarang sangat di perlukan dimana setiap kebutuhan manusia telah terhubung dengan banyak informasi dari teknologi. Pada CV Budi Surya, pelaksanaan sistem yang jalankan terlihat belum terlaksanakan dengan optimal. Berdasarkan dari laporan wawancara dan observasi secara langsung ketempatnya, hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan penyewaan dan pencatatan masih menggunakan buku. Sistem ini dibangun menggunakan metode web engineering, pemrograman PHP, database MySQL. Sistem informasi menggunakan konsep customer relationship management pada bagian (operasional) yang dapat membantu mengelola data pelanggan dan meningkatkan pelayanan penyewaan dengan baik. Sistem ini juga dapat melakukan customer service dalam memberikan informasi melalui whatsapp. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat memberi kualitas pengelolaan pelayanan secara lebih baik bagi CV Budi Surya.

Kata kunci— Website, Web Engineering, CRM, CV Budi Surya, Bulutangkis

Abstract

Cv Budi Surya is company engaged in field rental and badminton equipment sales. The advancement of information technology is very fast, the need for technology in today's life is needed where every human need has been connected with a lot of information from technology. At CV Budi Surya, the implementation of the system that is being implemented does not appear to have been implemented optimally. Based on reports of interviews and direct observation in place, this is due to the lack of service and recording still using books. This system is built using web engineering development methods, php programming, MySQL database. The information system uses the customer relationship management method in the (operational) section which can help manage customer data and improve rental services properly. This system can also perform customer service in providing information via whatsapp. With this system, it is hoped that CV Budi Surya will provide better rental service management quality.

Keywords— Website, Web Engineering, CRM, CV Budi Surya, Badminton

1. PENDAHULUAN

CV Budi Surya adalah sebuah yang bergerak di bidang penyewaan gedung lapangan bulutangkis dan penjualan alat bulutangkis yang beralamat di jalan Pelawaran 2 No. 39 Muara Enim, berdiri pada bulan oktober tahun 2021. pada saat ini sistem layanan dalam penyewaan lapangan bulutangkis pada CV Budi Surya masih menggunakan pembukuan untuk pencatatan sewa lapangan dan untuk mendapatkan informasi pelanggan harus datang ke lokasi [1]. Dengan cara manual kurang terjamin karena data – data pencatatan bisa hilang atau lupa

mencatatkan transaksi sewa yang telah di bayar, banyak waktu dan tenaga yang diperlukan pada saat melakukan rekapitulasi laporan. Biasanya pemilik dan pelanggan memerlukan waktu yang lama untuk melakukan penyewaan lapangan, dengan keterbatasan informasi sehingga sulit mendapatkan daftar jadwal lapangan yang telah digunakan baik kosong atau tidak terpakai. Untuk mendapatkan rekap daftar penyewaan pemilik juga kesulitan di sebabkan terkadang lupa mencatat [2].

Penyewaan merupakan cara memenuhi kebutuhan berupa alat atau media pendidikan persekolahan dengan jalan pemanfaatan sementara barang milik pihak lain untuk kepentingan sekolah dengan cara membayar berdasarkan perjanjian dalam sewa [3]. Bulutangkis adalah sebuah olahraga yang menggunakan raket dan bola dapat dimainkan oleh dua orang (untuk tunggal) atau dua pasangan (untuk ganda) yang saling berlawanan. Olah raga yang satu ini hampir mirip seperti tenis [4]. *Website* atau situs dapat dikatakan sebagai kumpulan dokumen - dokumen yang dijalankan untuk menampilkan isi informasi berupa tulisan, gambar, animasi, suara, atau sekumpulan dari semuanya, baik yang bersifat bergerak maupun tidak yang menjadi satu komponen bangunan saling terhubung, dimana setiap rangkaian di terkoneksi dengan perangkat – perangkat dokumen [5]. dengan adanya penyewaan lapangan berbasis *web* dapat memberi kemudahan bagi pemilik dan pelanggan dalam melakukan aktivitas penyewaan lapangan.

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi mengelola relasi antara perusahaan dengan pelanggan dalam meningkatkan interaksi dan loyalitas pelanggan. CRM merupakan tujuan utama dari sebuah strategi bisnis yang menghubungkan proses dan fungsi serta jaringan dalam menghasilkan dan mengasah nilai kepada pelanggan yang dituju dengan keuntungan [6]. *Customer Relationship Management (CRM)* pada dasarnya merupakan kerjasama dengan setiap pelanggan dalam menciptakan suatu kondisi dimana tidak saling merugikan bagi perusahaan maupun pelanggan untuk menciptakan sebuah hubungan yang baik [7]. Seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* untuk menjaga loyalitas pelanggan secara terorganisasi [8]. Dengan begitu, ketika konsep *Customer Relationship Management (CRM)* pada sisi CRM Operasional digunakan secara maksimal, maka akan dapat mempercepat transaksi pelayanan sehingga memberi kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam berinteraksi dengan perusahaan melalui layanan yang telah di sediakan karena *Operational CRM* fokus utamanya pada proses – proses yang bertemu secara langsung dengan pelanggan seperti penjualan, pemasaran dan pelayanan [9].

Dari permasalahan di atas dapat di simpulkan diperlukan sebuah penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web* yang dapat memberi kemudahan bagi CV Budi Surya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan adanya tampilan fitur *whatsapp* dimana dapat memberikan *customer service* tanya jawab, informasi reminder dan informasi lainnya, kemudian mengetahui informasi penyewaan lapangan, jadwal, dan dapat melakukan pemesanan hingga konfirmasi pembayaran [10].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

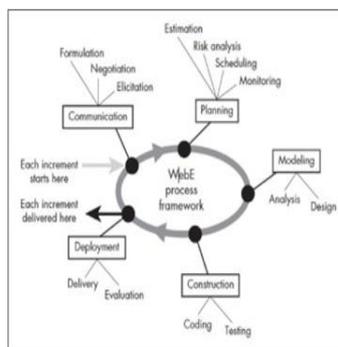
Penelitian ini penulis menggunakan tahapan pengumpulan data yaitu

- a. Wawancara : pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara dengan melakukan tanya jawab secara langsung baik melalui tatap muka dan telepon terhadap pemilik CV Budi Surya yaitu bapak budi riyanto
- b. Observasi : penulis melakukan pengamatan secara langsung ke CV Budi Surya untuk mengetahui permasalahan sistem pelayanan pelanggan dalam penyewaan dan penjualan alat pada CV Budi Surya
- c. Studi Pustaka : Studi pustaka di gunakan penulis dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi melalui *e-book* dan *e-journal* sebagai bahan kajian dalam penelitian.

Metode yang digunakan merupakan metode analisis dengan datang ke objek penelitian dan melihat data yang terdapat di CV Budi Surya.

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Dapat di jelaskan pengembangan sistem yang di bangun ini, pada metode pengembangan menggunakan metode *web engineering*, dikarenakan web engineering merupakan salah satu proses yang digunakan untuk melakukan pembuatan sebuah web yang berkualitas tinggi [11]. Web engineering tidak memiliki kesamaan persis dengan RPL (Rekayasa Perangkat Lunak), akan tetapi rekayasa web memiliki pola dan prinsip mendasar dari RPL. Proses rekayasa web lebih ditekankan pada aktivitas proses teknis dan pengelolaan yang hampir memiliki kesamaan [11]. Pada metode *web engineering* terdiri dari 5 (lima) langkah untuk dapat menjadi mengembangkan pada perangkat lunak, diantaranya yaitu : *Customer communication, Planning, Modeling, Construction, Deployment*. Adapun tahapan *web engineering* sebagai berikut :



Gambar 1. *Web Engineering*

1. *Customer Communication*

Dalam wawancara dengan CV Budi Surya penulis menemukan beberapa permasalahan di CV Budi Surya belum memiliki informasi penyewaan yang dapat membantu CV Budi Surya dalam manajemen Penyewaan.

2. *Planning*

Membantu sistem informasi penyewaan pada CV Budi Surya dengan penyewaan, pemesanan lapangan pendajwalan dan memudahkan CV Budi Surya dalam mengelola laporan keuangan dalam penyewaan lapangan bulutangkis dengan menerapkan konsep CRM.

a. Visi

- a. Menyewakan lapangan bulutangkis dengan kualitas terbaik.
- b. Menyediakan lapangan bulutangkis dengan memperlihatkan kualitas lapangan dan tempat yang nyaman bagi pelanggan

b. Misi

- a. Menyediakan lapangan bulutangkis yang berkualitas terbaik yang dapat memberikan kenyamanan untuk pelanggan saat bermain bulutangkis
 - b. Menjunjung kemajuan bisnis (jasa) dalam bidang olahraga.
- c. Dengan menerapkan konsep CRM untuk mengembangkan penyewaan lapangan dan pelayanan yang lebih baik untuk memuaskan keperluan pelanggan dan pemilik.

3. *Modeling*

Konsep CRM untuk membangun pemodelan pada website yang dibangun dengan konsep ini dapat mempermudah pihak pengguna dan pengelola dalam mendapatkan informasi dan mengelola sistem penyewaan lapangan bulutangkis pada sebuah web. Pada pemodelan sistem memiliki tahapan :

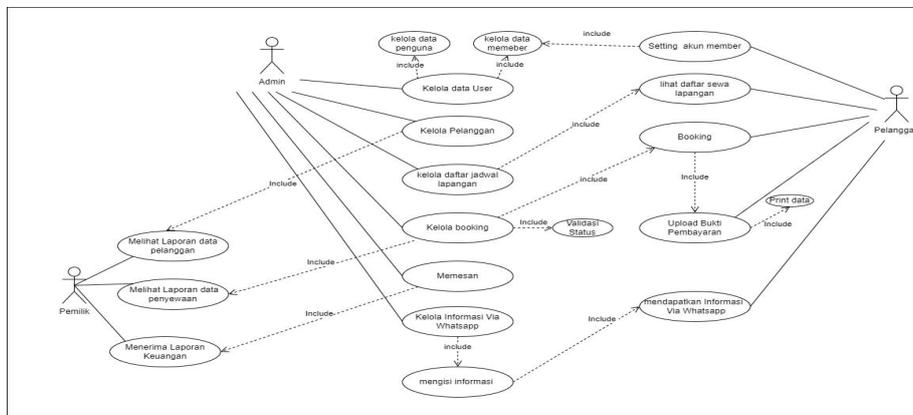
a. Analysis modeling

Analisis sistem analisis kebutuhan fungsional sistem yaitu sistem dapat melakukan registrasi member, login, dapat mengelola data pelanggan, sistem bisa menyusun data data tahun penyewaan, sistem dapat mengelola data pemasukan, sistem bisa mengelola data pembayaran, sistem bisa memberi tampilan laporan data masuk, sistem dapat menampilkan laporan pembayaran sewa, serta bisa menampilkan laporan keuangan dan sistem bisa menampilkan halaman – halaman isi *whatsapp* untuk pengelolaan informasi melalui halaman *whatsapp*.

b. Desain Modeling

1) Use Case Diagram

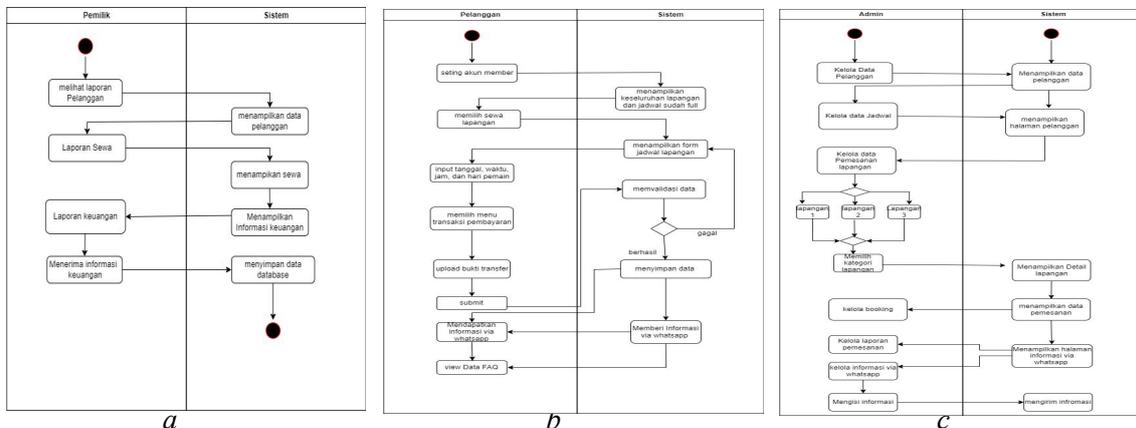
use case atau diagram use case merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dengan sistem informasi yang akan dibuat [12]. Use Case Diagram terdapat 3 actor yaitu pelanggan, admin dan pemilik. Alur interaksi sistem yang akan berjalan tersebut di gambarkan seperti use case diagram di bawah ini



Gambar 2. Usec Case Diagram

2) Activity Diagram

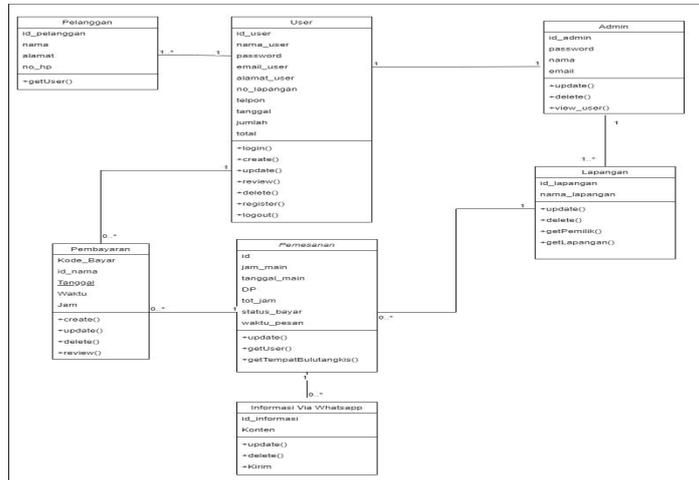
activity diagram atau diagram atau diagram aktifitas yang gambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktifitas dari sistem atau proses bisnis. yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktifitas menggambarkan aktifitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktifitas yang dapat dilakukan sistem [12]. Tahapan activity diagram dapat di lihat pada gambar 3 yaitu gambar 3.a activity diagram pemilik dan sistem, gambar 3.b activity diagram pelanggan dan sistem, gambar 3.c activity diagram admin dan sistem sebagai berikut :



Gambar 3. Activity Diagram CV Budi Surya

c. *Class Diagram*

diagram kelas atau class diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi [12]. Hasil dari sistem ini terdapat berupa kumpulan tabel yang saling berinteraksi atau terhubung pada sebuah database di sebuah sistem pada komputer yang memastikan dapat menelusuri dan mengedit *file - file* tersebut.

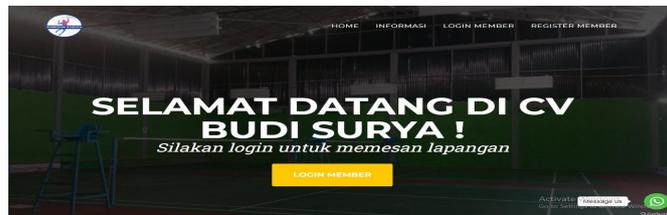


Gambar 4. Class Diagram

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

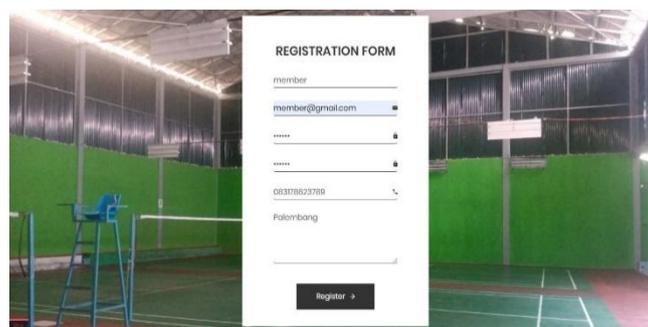
3.1 Hasil

Pada pembahasan ini informasi yang terdapat akan di tampilkan saat membuka halaman sistem informasi penyewaan pada CV Budi Surya



Gambar 5. Tampilan Halaman Utama

Halaman utama merupakan tampilan yang berada pada halaman depan saat membuka *website* dan melihat informasi pada penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web*.



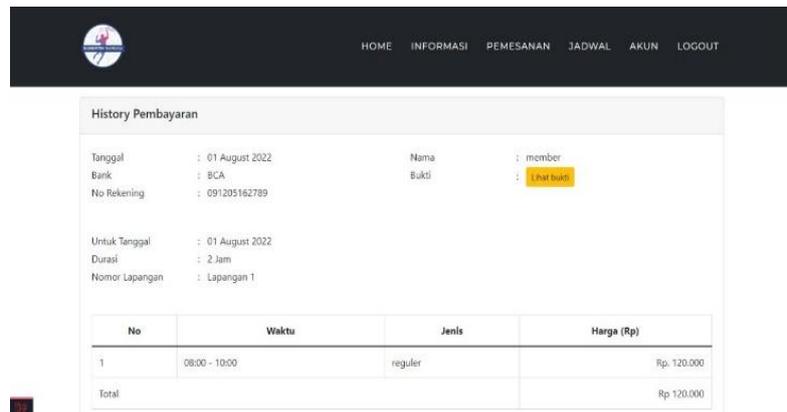
Gambar 6. Tampilan Halaman Registrasi Pelanggan

Halaman register merupakan halaman pengguna untuk mendaftarkan diri menjadi *member* setelah *register* dapat melakukan *log in*. Sehingga dapat melakukan pemesanan, melihat jadwal, chat pada penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web*.



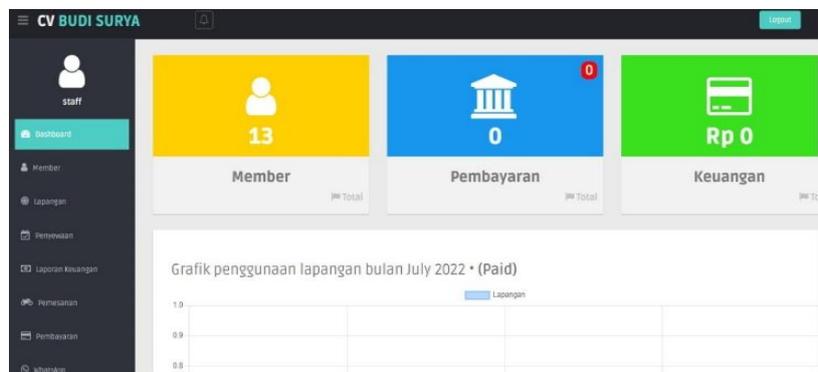
Gambar 7. Tampilan Halaman Pemesanan

Tampilan data pemesanan merupakan untuk menampilkan informasi pemesanan dan dapat menginput data pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan pada penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web*.



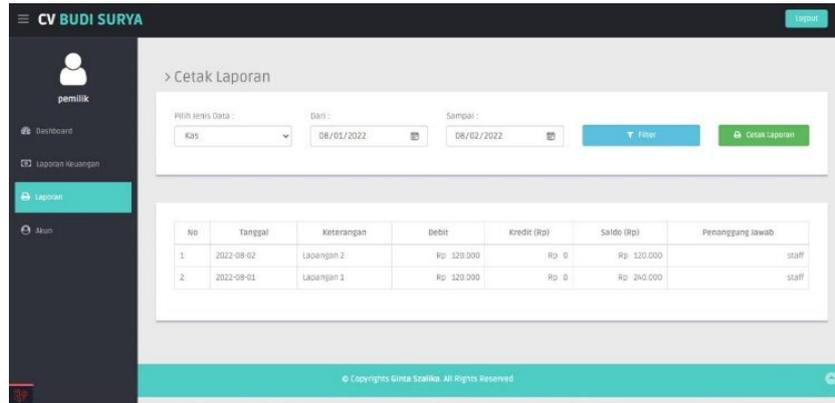
Gambar 8. Tampilan Halaman Pembayaran

Tampilan halaman pembayaran merupakan untuk tampilan informasi pembayaran dan dapat menginput data foto transfer maka akan muncul jumlah pembayaran berhasil pada penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web*.

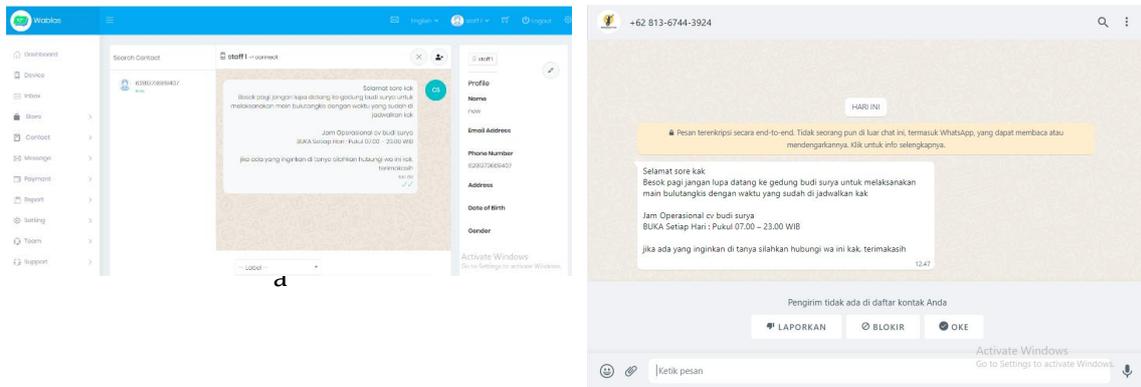


Gambar 9. Tampilan *Dashboard Staff*

Halaman dashboard admin merupakan halaman dimana berfungsi untuk mengelola data pelanggan pemilik dan admin untuk mengelola data masuk pemesanan, pembayaran informasi dan tanya jawab via *whatsapp* pada penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web*.



Halaman Kelola laporan ini berfungsi dimana pemilik data melihat data pemasukan tiap hari, bulan pertahun yang telah melakukan transaksi penyewaan pada penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web*.



Gambar 11. Halaman Informasi Via Whatsapp

WhatsApp adalah salah satu aplikasi media untuk berkomunikasi secara luas yang termasuk dalam bagian dari grup *facebook* [13]. Halaman *whatsapp* admin merupakan halaman khusus saat masuk ke halaman website admin yang terkoneksi langsung pada menu *whatsapp* untuk *customer service* dalam melakukan pelayanan tanya jawab dimana saat pelanggan akan mengirim pesan melalui logo whatsapp yang telah disediakan pada halaman utama website pada pelanggan secara otomatis terhubung ke whatsapp admin cv budi surya dapat di lihat pada gambar 11.a dan gambar 11.b pada penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web*.

Tabel 1. Pengujian *Blackbox*

No	Deskripsi	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1	Sistem mampu melihat data member	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
2	Sistem mampu mengelola data lapangan : tambah lapangan mengedit lapangan.	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
3	Sistem dapat melihat data penyewaan : semua, yang akan, berlangsung, selesai	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
4	Sistem dapat mengelola data laporan keuangan : menambah laporan keuangan dan mengedit	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
5	Sistem dapat melihat pemesanan: semua yang berstatus, paid, open, cancel.	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
6	Sistem dapat melihat pembayaran member yang terdiri dari bukti transaksi dan mengedit pembayaran, melihat detail pembayaran	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai

7	Sistem mampu mengelola data whatsapp, yang terdiri reminder, mengirim pesan broadcast	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
8	Sistem mampu mengelola akun staff/ admin, mengedit, dan reset password akun	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
9	Sistem mampu menambahkan member, dengan fitur register	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
10	Sistem mampu memproses member untuk login, dengan fitur login	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
11	Sistem mampu memesan lapangan dengan akun member yang terdaftar	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
12	Sistem akan menampilkan data pemesanan member	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
13	Sistem akan menampilkan data jadwal lapangan	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
14	Sistem mampu mengelola akun member, mengubah password, nama, dll	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
15	Sistem akan menampilkan Laporan keuangan di halaman pemilik	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai
16	Sistem akan mampu mencetak laporan keuangan di halaman pemilik	Proses berhasil dan tombol berfungsi	Sesuai

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang di laksanakan pada CV Budi Surya, pada hasil semua bab ini mulai kegiatan dan tahapan – tahapan 1 pengembangan sistem informasi penyewaan yang sudah di lakukan sebuah penerapan dari gambaran atau rancangan yang telah dijabarkan pada bab – bab sebelumnya yang terdapat dari *file* gambar atau desain, desain masuk, dan desain keluar. Bahasa pemrograman dalam hal membangun program ini adalah PHP.

Tujuan dan maksud utama pembangunan program ini adalah dapat membangun konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web* menggunakan metode *web engineering* untuk membantu mempermudah pelayanan penyewaan dimana pelanggan dengan mudah memesan lapangan dan mendapatkan informasi melalui whatsapp, tugas admin dalam transaksi penyewaan dan mengelola informasi melalui *whatsapp* dan membantu pemilik mengetahui data penyewaan, dan keuangan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan, peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web* yang dirancang dapat melakukan pemesanan lapangan dengan mudah melalui website yang dibuat ini.
- 2) Terdapat *customer service* melalui whatsapp untuk informasi *reminder*, tanya jawab, komentar dari pelanggan mengenai layanan yang diberikan oleh CV Budi Surya dapat di sampaikan di tanggapi melalui halaman yang di sediakan. Sehingga semua informasi dan seluruh tanya jawab dari pelanggan masuk, tersimpan, dan di akan akses pada halaman tersebut.

5. SARAN

Penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis *web* oleh peneliti masih banyak memiliki kekurangan. Dengan begitu, peneliti ini masih memiliki saran yang nantinya dapat di jadikan pengembangan dari penelitian ini ,jika ada peneliti lain yang mau menjadikan penelitian ini sebagai tujuan untuk melakukan pengembangan selanjutnya, terdapat beberapa saran diantaranya :

- 1) Untuk mempermudah akses, dapat dikembangkan menjadi aplikasi android
- 2) Dapat menambahkan fitur – fitur yang belum ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Togu, H. Herlawati, and A. Muhajirin, “Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Bulu Tangkis Berbasis Web Pada GOR Villa Mas Indah Bekasi Utara,” *J. Students‘ Res. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 47–56, May 2021.
- [2] A. N. Rahma, “Aplikasi Penyewaan Lapangan Futsal Berbasis WEB dan SMS Gateway,” ... *.telkomuniversity.ac.id*, 2015.
- [3] I. Indrawan, *Pengantar manajemen sarana dan prasarana sekolah*. 2015.
- [4] A. Hafid, S. S.-J. S. Fusion, and undefined 2022, “Sistem Informasi Kursus Dan Sewa Lapangan Bulutangkis Pada Di Gor Griya Tahfizh Berbasis Dekstop,” *fusion.rifainstitute.com*, vol. 2, no. 03, 2022, doi: 10.54543/fusion.v2i03.179.
- [5] A. Kadir, “Pemrograman Database MySql Untuk Pemula; Solusi Lengkap Pembuatan Aplikasi Web Menggunakan PHP, jQuery, dan CSS,” 2013.
- [6] F. Buttle and S. Maklan, *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies, 4th ed. Oxon*. UK: Routledge (Taylor & Francis Group), 2019.
- [7] G. Alfaridzy and I. Seprina, “Rancang Bangun Sistem Informasi Barbershop Untuk Menunjang CRM (Customer Relationship Management) (Studi Kasus : Barbershop Scissors & Co . Palembang),” pp. 80–88.
- [8] Y. Irawan, S. Hang, and T. Pekanbaru, “Sistem Informasi Pemasaran Busana Syar‘i dengan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web,” *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, May 2019.
- [9] G. Aziz and L. P. Hasugian, “Operational Customer Relationship Management Pada Sari Good Bakery,” *Petir*, vol. 12, no. 2, pp. 212–221, 2019.
- [10] H. Novianti, A. Meiriza, and N. Izmy, “Penerapan Konsep Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Futsal Di Swadaya Futsal Palembang,” *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 2355–4614, Nov. 2016.
- [11] R. Pressman, “Rekayasa perangkat lunak,” 2012.
- [12] F. S.-J. K. J. Komunikasi, M. Dan, and U. 2019, “Pemanfaatan UML (Unified Modeling Language) Dalam Perancangan Sistem Informasi E-Commerce Jenis Customer-To-Customer,” *jurnal.kominfo.go.id*, vol. 8, no. 1, p. 22, Jun. 2019.
- [13] L. A. Abdillah, *Peranan Media Sosial Modern*. Palembang: Bening Media Publishing, 2022.