

## **ABSTRAK**

*Bisnis properti di tanah air sekarang ini terlihat semakin marak, terutama bisnis properti gedung perkantoran. Para konsumen atau calon penyewa gedung mempunyai beberapa pilihan yang dapat mereka pilih sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Pengelola gedung baru ataupun gedung yang sudah lama saling bersaing untuk mendapatkan tenant bagi gedung yang mereka kelola. Melihat pentingnya hubungan antara konsumen dengan pengelola dalam bisnis properti, maka keberadaan sebuah sistem atau metode yang dapat mengatur hubungan antara konsumen dengan perusahaan pengelola properti dinilai sangat penting.*

*Dibutuhkan sebuah proses yaitu sistem dan prosedur yang membantu perusahaan properti untuk lebih mengenali dan menjalin hubungan dekat dengan pelanggan. Thesis ini membahas tentang perbaikan proses bisnis pelayanan tenant yang terdiri dari proses tenant check-in, tenant complain dan tenant check-out. Selain itu thesis ini juga membahas peningkatan penggunaan website pada perusahaan. Dimulai dari pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Proses bisnis yang sedang berjalan dianalisis untuk menemukan permasalahan yang ada. Dan berangkat dari permasalahan yang timbul, dirancang proses bisnis yang baru dan kemudahan menjadi usulan proses bisnis kepada perusahaan.*

***Kata Kunci: improvemnt proses bisnis, properti management, customer relationship management ,CRM***

## **DAFTAR ISI**

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3.1 Tujuan.....	3
1.3.2 Manfaat.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Konsultasi Operasional.....	5
2.2 Customer Relationship Management .....	6
2.2.1 CRM System.....	12
2.2.2 Mengelola Siklus Hidup Konsumen.....	15
2.2.3 Kesetiaan Pelanggan.....	17
2.3 Website.....	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Kerangka Berpikir.....	22
3.2 Tahapan Perbaikan Proses.....	23
3.3 Latar Belakang Perusahaan.....	25
3.2.1 Struktur Organisasi .....	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Analisis Proses Bisnis.....	28
4.1.1 Rincian Proses Bisnis Lama.....	34
4.1.1.1 Proses Tenant Check-In.....	39

4.1.1.2 Proses Tenant Complain.....	43
4.1.1.3 Proses Tenant Check-Out.....	46
4.1.2 Analisis Permasalahan.....	49
4.1.3 Usulan Proses Bisnis.....	51
4.1.3.1 Usulan Proses Tenant Check-In.....	51
4.1.3.2 Usulan Proses Tenant Complain.....	54
4.1.3.3 Usulan Proses Tenant Check-Out .....	56
4.1.4 Manfaat Usulan Proses terhadap Perusahaan.....	58
4.2 Analisis Website.....	60
4.2.1 Rincian Website PT. Jakarta Land.....	62
4.2.2 Analisa Permasalahan.....	65
4.2.3 Usulan Peningkatan Website.....	66
4.2.4 Value dari Peningkatan Website.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR ACUAN.....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>L1-L5</b>