

# ANALISIS SISTEM PEMESANAN RUANG MEETING UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN KARYAWAN PADA PT. XYZ

**Arnindya Dwi Prananda**

Program Studi Manajemen - Universitas Teknologi Digital  
arnindyadwiprananda@gmail.com

Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi layanan pemesanan ruang meeting di PT XYZ, dengan fokus mengukur kepuasan karyawan terhadap sistem.

**Desain/Metode** Penelitian ini menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data kepuasan karyawan terhadap pemesanan ruang meeting. Metode analisis deskriptif digunakan untuk merangkum temuan dari 30 responden.

**Temuan** Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase kepuasan keseluruhan mencapai 81.92%, diklasifikasikan sebagai "Puas". Meskipun ada aspek yang memerlukan perbaikan, penerimaan positif terhadap sistem tergambar dari hasil analisis.

**Implikasi** Implikasi hasil penelitian mencakup potensi perbaikan pada kecepatan respons dan kejelasan prosedur pemesanan. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi panduan konkrit untuk meningkatkan efisiensi layanan karyawan dan penggunaan fasilitas perusahaan.

**Originalitas** Originalitas penelitian terletak pada fokus evaluasi sistem pemesanan ruang meeting di lingkungan PT XYZ, yang mungkin memberikan wawasan baru untuk meningkatkan layanan.

**Tipe Penelitian** Penelitian ini termasuk dalam kategori Studi Empiris, karena melibatkan pengumpulan data langsung dari responden terkait kepuasan mereka terhadap sistem pemesanan ruang meeting.

**Kata Kunci** : Sistem Pemesanan, Efisiensi Layanan

## I. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi dinamika bisnis saat ini, manajemen ruang meeting menjadi elemen kritis dalam mendukung efisiensi operasional perusahaan. PT XYZ, entitas terlibat dalam riset dan penelitian mineral, menghadapi tantangan pengelolaan sistem pemesanan ruang meeting yang kurang efisien. Keefisienan sistem pemesanan ruang meeting menjadi faktor penentu dalam produktivitas dan kenyamanan karyawan, yang berpotensi menciptakan ketidakpuasan dalam penggunaan fasilitas perusahaan.

Peningkatan efisiensi dalam sistem pemesanan ruang meeting menjadi suatu kebutuhan mendesak guna memastikan optimalitas penggunaan sumber daya perusahaan. Analisis mendalam terhadap sistem ini menjadi kunci untuk memahami kendala-kendala yang ada dan mengidentifikasi solusi yang efektif. Selain itu, kemajuan teknologi dan mobilitas karyawan menambah kompleksitas dalam pengelolaan ruang meeting, menuntut

evaluasi sistem untuk mengidentifikasi kelemahan dan merancang perbaikan sesuai kebutuhan perusahaan (Yuli Mutiara, 2018).

Menanggapi tantangan ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pemesanan ruang meeting di PT XYZ. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan panduan konkrit dalam meningkatkan efisiensi layanan karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang efektif, dan mengoptimalkan penggunaan fasilitas perusahaan.

## II. KAJIAN TEORI

Manajemen fasilitas melibatkan perencanaan, pengelolaan, dan pemeliharaan fasilitas fisik dan non-fisik untuk mendukung operasional organisasi (Alexander, 2012). Sistem pemesanan ruang meeting memungkinkan pemesanan sesuai kebutuhan, meningkatkan efisiensi penggunaan ruang (Chen & Wu, 2019).

Efisiensi layanan karyawan berdampak pada produktivitas dan kepuasan (Alzahrani, 2018). Dalam konteks pemesanan ruang meeting, efisiensi melibatkan kemudahan dan kecepatan pemesanan (Ojo & Rahman, 2015). Upaya peningkatan efisiensi melibatkan strategi manajemen, komunikasi terbuka, dan penyesuaian prosedur (Chen & Wu, 2019).

Kualitas pelayanan kritis untuk meningkatkan efisiensi layanan pemesanan ruang meeting. Indikator kualitas meliputi kemudahan penggunaan, responsif, ketersediaan informasi, dan pengalaman pengguna (karyawan). Evaluasi indikator ini akan mengidentifikasi area perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sistem (karyawan PT XYZ).

## III. METODE PENELITIAN

### Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada sistem pemesanan ruang meeting di PT XYZ dengan pendekatan kualitatif. Tujuan utama penelitian adalah memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi karyawan terhadap efisiensi layanan dalam melakukan pemesanan ruang meeting. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan wawasan kontekstual terkait dinamika penggunaan sistem, kendala yang dihadapi, dan potensi perbaikan yang diinginkan oleh karyawan. Desain penelitian eksplanatori digunakan untuk memberikan penjelasan mendalam mengenai interaksi antara variabel-variabel penelitian. Dengan fokus pada narasi dan pemahaman mendalam, penelitian ini bertujuan menyajikan gambaran holistik tentang interaksi sistem pemesanan ruang meeting dengan kebutuhan dan pengalaman karyawan.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini mengadopsi desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami secara mendalam fenomena pemesanan ruang meeting di PT XYZ. Studi kasus memungkinkan fokus pada satu organisasi, menjadikan data yang diperoleh lebih kontekstual. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menyajikan naratif kualitatif yang kaya dan kontekstual, memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika pemesanan ruang meeting di lingkungan perusahaan.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Observasi merupakan langkah awal untuk melihat langsung kondisi dan kegiatan di PT XYZ. Wawancara mendalam dilakukan

dengan subjek penelitian yang dipilih secara purposive, terutama yang memiliki pengalaman signifikan dengan sistem pemesanan ruang meeting. Analisis dokumen dilakukan untuk mendapatkan pemahaman kontekstual tambahan.

#### Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan untuk menemukan realitas yang terjadi di lapangan. Langkah-langkah analisis mencakup penggambaran umum tentang permasalahan penelitian, pengumpulan data sesuai metode penelitian yang ditetapkan, dan pencatatan pola, konfigurasi, serta alur sebab-akibat. Dari awal pengumpulan data, peneliti mencatat pola-pola, konfigurasi-konfigurasi, alur sebab-akibat, dan proposisi. Hal tersebut akan diverifikasi dengan temuan data selanjutnya hingga penarikan kesimpulan akhir.

#### Populasi dan Sampel Penelitian

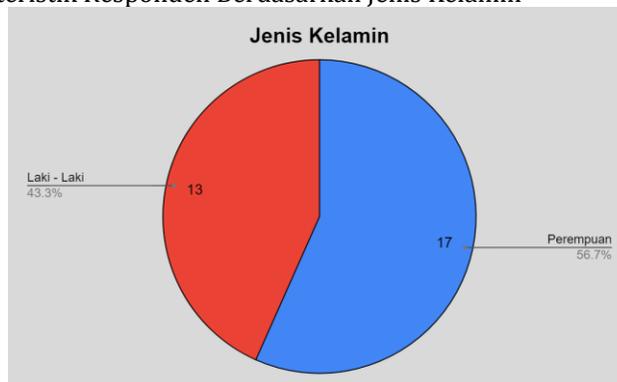
Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan bagian produksi PT XYZ, berjumlah 124 orang. Sampel penelitian sebanyak 94 responden karyawan dipilih dengan metode purposive sampling, dengan mempertimbangkan batasan dana, tenaga, dan waktu. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, dan teknik non-probability sampling, khususnya purposive sampling, diterapkan untuk memilih responden dengan karakteristik tertentu.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Penelitian

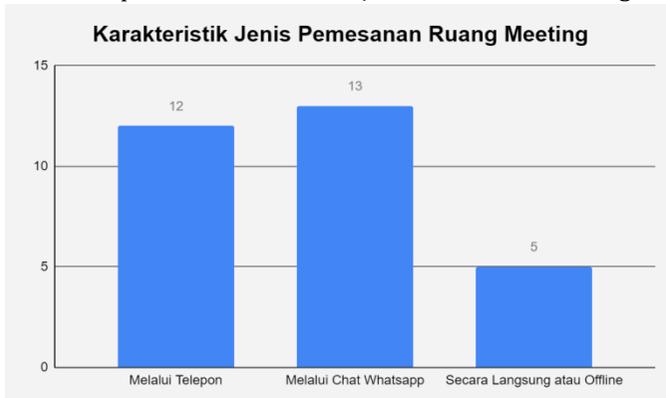
Penelitian ini bertujuan mendapatkan pemahaman mendalam tentang penggunaan sistem pemesanan ruang meeting di PT XYZ melalui metode pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner. Sebanyak 30 karyawan terlibat dalam penelitian ini, memberikan wawasan tentang pengalaman mereka dalam menggunakan sistem pemesanan ruang meeting di perusahaan.

### 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Dalam penelitian ini, dari total 30 responden, 43,3% adalah karyawan laki-laki dan 56,7% adalah karyawan perempuan. Analisis jenis kelamin memberikan gambaran distribusi pengguna sistem pemesanan ruang meeting berdasarkan jenis kelamin, yang dapat menjadi dasar untuk memahami preferensi dan pengalaman pengguna.

### 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pemesanan Ruang Meeting



Variasi metode pemesanan ruang meeting di PT XYZ tergambar dari responden penelitian. Sebanyak 40% responden menggunakan telepon, 43,3% memilih chat WhatsApp, dan 16,7% lebih suka pemesanan langsung atau offline. Chat WhatsApp menjadi metode pemesanan paling populer, mencerminkan kenyamanan dan popularitas penggunaan aplikasi chat dalam lingkungan perusahaan.

### 4.4 Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif persentase digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap pemesanan ruang meeting. Kriteria kepuasan diinterpretasikan dengan mengacu pada tabel kriteria yang telah ditetapkan.

Atribut	Kategori Skor					Skor Total	Skor Ideal	Persentase
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas			
Seberapa puas Anda dengan kualitas layanan yang diberikan?	0	0	5	15	10	125	150	83.33%
Seberapa puas Anda dengan kemudahan pemesanan ruang meeting melalui telepon?	0	1	6	12	11	123	150	82.00%

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap kecepatan respons saat memesan ruang meeting melalui chat WhatsApp?	0	2	8	13	7	115	150	76.67%
Seberapa puas Anda dengan efisiensi sistem pemesanan ruang meeting yang digunakan?	0	2	5	15	8	119	150	79.33%
Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap kejelasan prosedur pemesanan ruang meeting?	0	2	10	12	6	112	150	74.67%

Seberapa mudah Anda merasa untuk melakukan perubahan pada pemesanan ruang meeting melalui telepon?	0	1	9	10	10	119	150	79.33%
Seberapa baik Anda merasa sistem pemesanan ruang meeting saat ini memenuhi kebutuhan dan harapan Anda?	0	1	7	14	8	119	150	79.33%
Sejauh mana sistem pemesanan ruang meeting saat ini memudahkan Anda dalam merencanakan pertemuan atau kegiatan?	0	1	8	10	11	121	150	80.67%
Total Keseluruhan						953	1200	81.92%
Rata - Rata Keseluruhan								

Kesimpulan Per Atribut:

1. Kualitas Layanan: Dengan persentase kepuasan 83.33%, mayoritas responden merasa puas terhadap kualitas layanan. Sistem pemesanan ruang meeting mendapatkan apresiasi positif dari pengguna.
2. Kemudahan Pemesanan Melalui Telepon: 82.00% responden menyatakan puas. Meskipun tinggi, ada ruang untuk peningkatan.
3. Kecepatan Respons Chat WhatsApp: 76.67% tingkat kepuasan menunjukkan kepuasan dalam kecepatan respons saat menggunakan chat WhatsApp sebagai metode pemesanan.

4. Efisiensi Sistem Pemesanan: 79.33% responden puas. Perlu perhatian untuk meningkatkan keefektifan sistem ini.

5. Kejelasan Prosedur Pemesanan: 74.67% responden merasa puas, dapat menjadi fokus perbaikan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik.

6. Perubahan Pemesanan Melalui Telepon: 79.33% merasa puas, menunjukkan kemudahan dalam proses modifikasi pesanan.

7. Kepuasan terhadap Sistem Keseluruhan: 79.33% responden memberikan skor puas terhadap sistem keseluruhan.

8. Memudahkan Merencanakan Pertemuan: 80.67% merasa puas, menunjukkan keunggulan sistem dalam memudahkan perencanaan pertemuan.

#### Kesimpulan Umum:

Dengan rata-rata persentase kepuasan sebesar 81.92%, penelitian ini secara keseluruhan tergolong dalam kategori "Puas." Meskipun ada ruang untuk peningkatan, hasil ini dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi dan fokus pada aspek-aspek tertentu yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

## V. PENUTUP

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dari semua atribut menunjukkan bahwa rata-rata persentase keseluruhan atribut mencapai 81.92%, yang dapat diklasifikasikan ke dalam kategori "Puas". Secara umum, pengguna sistem pemesanan ruang meeting menunjukkan tingkat kepuasan yang positif terhadap layanan yang disediakan. Meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih, seperti kecepatan respons melalui chat WhatsApp dan kejelasan prosedur pemesanan, hasil ini memberikan gambaran positif terkait penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Dengan berlanjutnya evaluasi, diharapkan upaya perbaikan dan peningkatan dapat dilakukan untuk memastikan sistem tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan. Saran-saran yang diajukan meliputi peningkatan kecepatan respons melalui chat WhatsApp, klarifikasi prosedur pemesanan, dan peningkatan efektivitas sistem dengan memanfaatkan teknologi terbaru dan merespons umpan balik pengguna.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman dan pengembangan sistem pemesanan ruang meeting di lingkungan perusahaan. Saran-saran yang disampaikan dapat menjadi landasan untuk perbaikan berkelanjutan, serta memberikan arah bagi penelitian dan pengembangan masa depan. Kesimpulan dan saran yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi panduan yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna sistem pemesanan ruang meeting.

**Daftar Pustaka**

- Akdon, Riduwan. "Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika". Bandung, 2007.
- Handoko. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK AMIKOM Yogyakarta", 2011. Among Makarti. Vol.04., No.08.
- I. Putu Pranatha Sentosa, N. Made Erpia Ordani Astuti, and I. Made Elia Cahaya, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual," 2019.
- Pratisto, Arif. (2009). Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri, 2(1), 55-63, 2019. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v2i1.387>
- Ranganathan, C. & Ganapathy, Shobha. Key dimensions of business-to-consumer Web sites. Information & Management. 39. 457-465. 10.1016/S0378-7206(01)00112-4, 2002.
- Riduwan, "Metode dan Teknik Menyusun Tesis", Bandung. Alfabeta, 2004.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Putra, W. "Analisis Statistika dan data spasial. Menentukan Jumlah Sampel dengan Rumus Slovin". Retrieved April 20, 2020.