

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA SALON MUSLIMAH DAN SPA DESI KHADIJAH PALEMBANG

Loria*¹, Desy Iba Ricoida²

STMIK GI MDP; Jl. Rajawali No. 14 Palembang, Telp: (0711) 376400, Fax: (0711) 376360

Program Studi Sistem Informasi, STMIK GI MDP, Palembang

e-mail: *¹loria@mhs.mdp.ac.id. ² desy@mdp.ac.id

Abstrak

Salon Muslimah dan SPA Desi Khadijah Palembang merupakan tempat kecantikan perawatan tubuh yang di khususkan untuk perempuan. SPA sendiri merupakan suatu rangkaian perawatan yang terdiri dari terapi pijat seluruh badan, lulur/body scrub, masker, pemutih, mandi susu dan aromatherapy. Permasalahan yang terdapat pada Salon Muslimah dan SPA Desi Khadijah adalah pelanggan terlalu lama menunggu layanan jasa perawatan dikarenakan belum adanya informasi status terapis sehingga terdapat keluhan pelanggan, tidak ada pengklasifikasian dalam pencatatan data regular dan data member, dan pelanggan tidak dapat memilih terapis yang diinginkan. Tujuan skripsi ini adalah untuk membangun dan membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada Salon Muslimah dan SPA Desi Khadijah Palembang. Metodologi yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah metode Rational Unified Process (RUP) yang memiliki 4 fase yang di dalamnya terdiri dari beberapa tahapan. Diharapkan hasil implementasi dari sistem ini adalah dapat mempermudah salon dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke salon lain.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM), RUP, PHP, Microsoft Visual Studio 2008, MySQL.*

Abstract

Salon Muslimah and SPA Desi Khadijah Palembang is a place of beauty treatments body devoted to women. SPA itself is a series of treatments consisting of cells massage therapy the whole body, body scrub, masks, bleach, milk baths and aromatherapy. The application of these Muslimah Salon and SPA Desi Khadijah are customers waiting too long for care services due to the lack of information therapist status so that there is a customer complaint, there is no classification in the regular data recording and data members, and customers can not choose a therapist desired. The purpose of this paper is to build and create customer relationship management information systems at Salon Muslimah and SPA Desi Khadijah Palembang. The methodology used in this report is a method of the Rational Unified Process (RUP), which has four phases in which consists of several stages. Expected results of the implementation of this system is to facilitate salon in conveying information to customers so as to promote a good relationship with customers and reduce the likelihood of customers switching to another salon.

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), RUP, PHP, Microsoft Visual Studio 2008, MySQL.*

1. PENDAHULUAN

Penggunaan sistem informasi untuk membantu kinerja organisasi semakin dibutuhkan. Dengan didukung oleh kecanggihan teknologi informasi, telah memungkinkan pengembangan sistem informasi yang semakin handal. Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Banyak keputusan strategis yang bergantung kepada informasi. Penataan informasi yang dilakukan secara teratur, jelas, tepat dan cepat serta dapat disajikan dalam sebuah laporan tentunya sangat mendukung kelancaran kegiatan operasional organisasi dan pengambilan keputusan yang tepat.

Pegawai merupakan subjek penting dalam sebuah organisasi. Manusia memiliki kemampuan untuk menggerakkan semua sumber daya organisasi yang ada. Tanpa adanya pegawai yang baik, organisasi akan sulit berkembang karena kekuatan setiap organisasi terletak pada pegawai yang mengelola dan menanganinya. Apabila pegawai diperhatikan secara tepat dengan menghargai bakat-bakat, mengembangkan kemampuan, dan menggunakannya secara tepat maka organisasi akan menjadi dinamis dan berkembang. Salon Muslimah dan Spa Desi Khadijah yang terletak di Jln Letnan Murod No 948. Meski mengikrarkan diri sebagai usaha salon tanpa dokter, tetapi dalam hal jumlah pelanggan pun diakui tak kalah ramai dengan klinik kecantikan. "Bedanya dengan klinik, kita tidak punya dokter namun semua obat dan bahan yang kita racik terbuat dari bahan-bahan natural, seperti parutan wortel, apel atau jeruk untuk fasilitas masker atau facial. Salon yang dikhususkan bagi wanita ini dilengkapi delapan ruang. Masing-masing ruang ada dilengkapi fasilitas bed yang menjanjikan privasi pelanggan. "Prinsipnya mengutamakan pelayanan dengan memadukan bahan-bahan tradisional dari buah dan rempah. Pencapaian tetap yakni kealamian,"

Pelanggan terlalu lama menunggu layanan jasa perawatan dikarenakan pelanggan tidak tahu status terapis apakah terapis tersebut sedang melayani pelanggan lain atau tidak sehingga terdapat keluhan pelanggan mengenai informasi status terapis. Pencatatan data calon pelanggan dan data pelanggan member digabung sehingga tidak ada pengklasifikasian data. Pelanggan sulit untuk memilih terapis yang diinginkannya karena tidak ada pemilihan terapis.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan adalah Metodologi RUP (*Rational Unified Process*) karena metode ini dapat diperbaiki kapan saja ketika sistem ini mempunyai masalah dan lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus karena fase pada RUP dapat dilakukan berulang-ulang (*iterative*) maka tidak harus menyelesaikan sistem tersebut sampai dengan selesai untuk mengetahui letak dimana kesalahan yang ada dan setelah memperbaiki kesalahannya kita dapat melanjutkan pada fase berikutnya.

RUP memiliki empat buah tahap atau fase yang dapat dilakukan pula secara *iterative*, berikut ini merupakan tahapan pengembangan sistem yang penulis lakukan setiap fase pada metodologi RUP [1]:

1. *Inception* (permulaan)

Pada tahap ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dalam menentukan kebutuhan terkait dengan permasalahan mengenai sistem yang sedang berjalan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, seperti :

a. Observasi

Teknik atau pendekatan dengan mengamati secara langsung suatu objek yang akan diteliti agar dapat memberikan informasi yang tepat dan jelas.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara komunikasi dua arah atau mengadakan tanya jawab secara langsung , yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan data yang akan dianalisis dari responden.

c. Literatur

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi dengan cara mempelajari buku-buku ilmiah dan sumber-sumber ilmiah terpercaya seperti jurnal-jurnal ilmiah yang menunjang pembuatan skripsi.

2. *Elaboration* (perluasan/perencanaan)

Tahap ini lebih difokuskan pada perencanaan arsitektur sistem dan mendeteksi resiko yang mungkin terjadi dari arsitektur yang dibuat. Analisis sistem yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang ada yaitu menggunakan analisis sebab akibat (*Cause and Effect Analysis*) dan untuk menganalisis kebutuhan sistem yaitu penulis menggunakan *use case*. Pada desain sistem ini perancangan sistem yang digunakan adalah perancangan berorientasi objek (*Object Oriented Analysis and Design*) yang terdiri dari *Deployment Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Sequence Diagram*.

3. *Construction*

Pada tahap ini difokuskan pada pengembangan komponen dan fitur-fitur sistem yang dibutuhkan. Tahap ini juga lebih pada implementasi dan pengujian sistem yang penulis buat mulai dari rancangan antarmuka dan kode program yang terintegrasi menggunakan alat bantu *software* seperti PHP (*Hypertext Preprocessor*) MySQL (*My Structured Query Language*), dan Microsoft Visio 2007.

4. *Transition*

Pada tahap terakhir ini lebih pada *deployment* atau instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh *user*. Penulis menghasilkan produk perangkat lunak yang sudah dapat digunakan. Pada tahapan ini kegiatan yang dilakukan yaitu penginstalan program baru dan *database*, pelatihan bagi pengguna, konversi ke sistem yang baru, dan pengujian sistem apakah sudah memenuhi harapan pengguna.

2.1 Teori Khusus

2.1.1 DBMS

DBMS (*DataBase Management System*) atau dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai Sistem Manajemen Basis Data adalah suatu sistem aplikasi yang digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan menampilkan data. Suatu sistem aplikasi disebut DBMS jika memenuhi persyaratan minimal sebagai berikut [1] :

- Menyediakan fasilitas untuk mengelola akses data.
 - Mampu menangani integrasi data.
-

- Mampu menangani akses data yang dilakukan secara.
- Mampu menangani *backup* data.

Karena pentingnya data bagi suatu organisasi/perusahaan, maka hampir sebagian besar perusahaan memanfaatkan DBMS dalam mengelola data yang mereka miliki

2.1.2 Internet

Internet (kependekan dari kata 'inter-network') ialah rangkaian komputer yang terhubung melintas beberapa rangkaian. Manakala internet (huruf 'I' besar) ialah komputer umum, yang terhubung secara global menggunakan TCP/IP sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) rangkaian internet terbesar dinamakan internet. Cara menghubungkan rangkaian dengan kaidah ini dinamakan internet networking, atau akrab disebut sebagai internet. Maka dari itu, gambaran sederhana tentang internet adalah hubungan antara satu komputer dengan komputer lain dalam jumlah banyak. [2].

2.1.3 Web

World Wide Web (WWW) atau biasa disebut dengan Web merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat. Saat ini, informasi Web didistribusikan melalui pendekatan *hyperlink*, yang memungkinkan suatu teks, gambar, ataupun objek yang lain menjadi acuan untuk membuka halaman-halaman Web yang lain. Dengan pendekatan *hyperlink* ini, seseorang dapat memperoleh informasi dengan meloncat dari satu halaman yang lain. Halaman-halaman yang diskompres terdapat tersebar di berbagai mesin dan bahkan di berbagai negara. [3].

2.1.4 MySQL (*My Structured Query Language*)

MySQL merupakan salah satu perangkat lunak untuk sistem manajemen database SQL. MySQL diciptakan oleh David Axmark, Allan Larson, dan Michael Widenius. MySQL juga merupakan perangkat lunak gratis di bawah lisensi GNU General Public License tetapi lisensi MySQL juga dijual untuk kasus-kasus tertentu karena penggunaannya tidak cocok dengan penggunaan perangkat GPL.

MySQL merupakan perangkat database yang dapat digunakan untuk membuat aplikasi web dinamis seperti CMS [4].

2.1.5 HTML (*Hypertext Markup Language*)

HTML kependekan dari *Hypertext Markup Language*. Dokumen HTML adalah file teks murni yang dapat dibuat dengan editor teks sembarangan. Dokumen ini dikenal sebagai web page. Dokumen HTML merupakan yang disajikan dalam browser web surfer. Dokumen ini umumnya berisi informasi atau interface aplikasi dalam internet. [5]

2.1.6 PHP (*Hypertext Preprocessor*)

PHP merupakan secara umum dikenal sebagai bahasa pemrograman script script yang membuat dokumen HTML secara *on the fly* yang dieksekusi di server web, dokumen HTML yang dihasilkan dari suatu aplikasi buatan dokumen HTML yang dibuat dengan menggunakan editor teks atau editor HTML dikenal juga sebagai bahasa pemrograman server side.

PHP adalah kependekan dari *PHP:HyperText Proprocessor* (rekursif, mengikuti gaya penamaan di *nix), merupakan bahasa utama script server-side yang disisipkan pada HTML yang dijalankan di server, dan juga bisa digunakan untuk membuat aplikasi desktop [6].

2.1.7 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu [7].

2.1.8 Customer Relationship Management (CRM)

CRM adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para pelanggan sasaran secara profitable. CRM didukung oleh data konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi.

Tataran dari *Customer Relationship Management* (CRM) dibedakan menjadi tiga, yaitu: Strategis, Operasional, Analitis. CRM Strategis terfokus pada upaya untuk mengembangkan kultur usaha yang berorientasi pada pelanggan. CRM Operasional lebih terfokus pada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan para pelanggan. Sedangkan CRM Analitis digunakan untuk mengeksploitasi data konsumen demi meningkatkan nilai mereka(dan nilai perusahaan) [8].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Permasalahan

Untuk membantu mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, penulis menggunakan metode PIECES. Berikut ini adalah tahapan-tahapan analisis masalah yang dilakukan penulis:

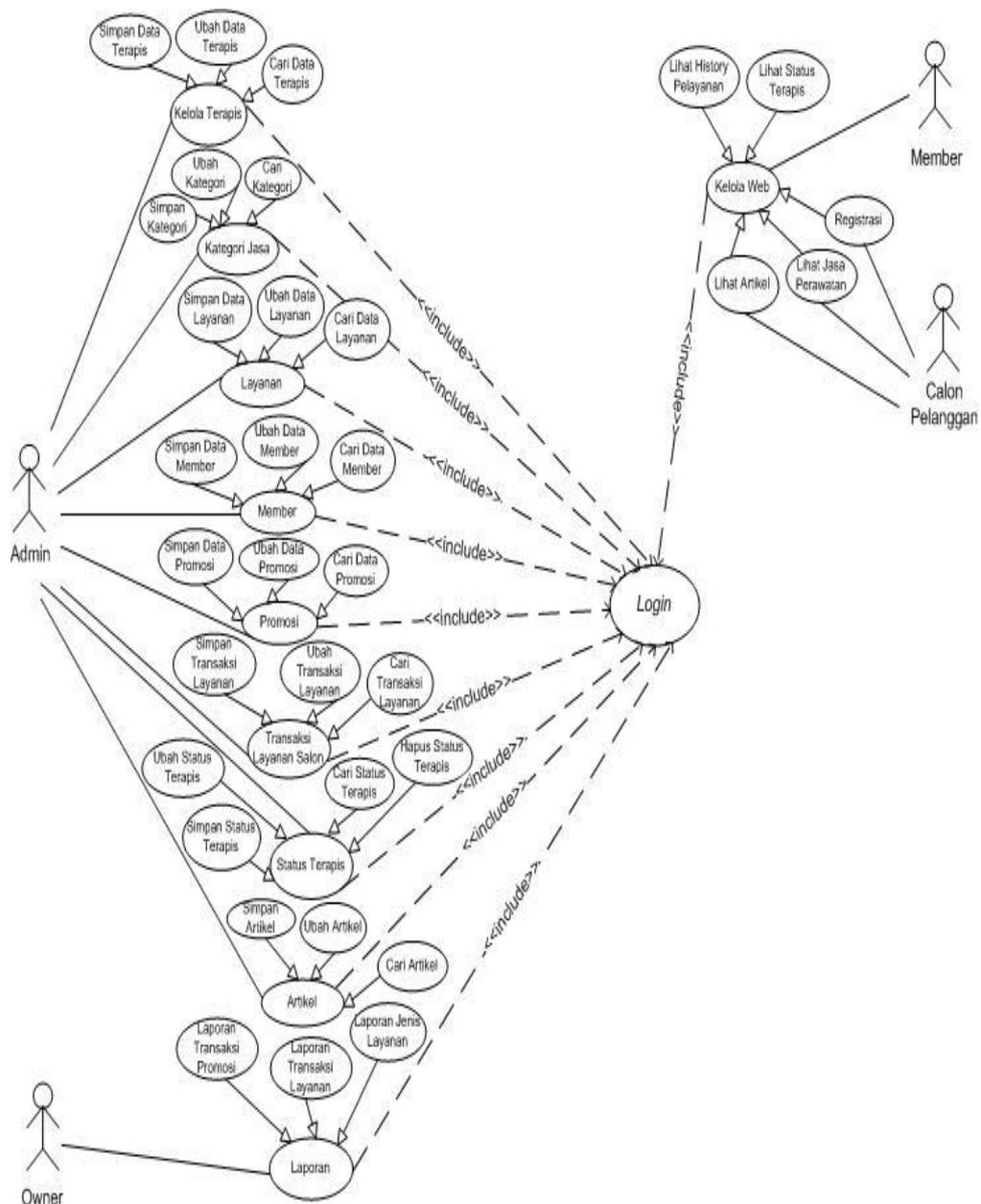
1. *Performance* (Kinerja)
 - a. Belum ada pengklasifikasian data calon pelanggan dan pelanggan member sehingga menurunkan kinerja untuk pembuatan laporan dan penjadwalan.
 2. *Information* (Informasi)
 - a. Informasi mengenai calon pelanggan dan pelanggan member tidak diatur dengan baik.
 - b. Belum tersedianya informasi untuk pelanggan dalam memilih terapis.
 3. *Economic* (Ekonomi)
 - a. Pemasaran saat ini kurang menjangkau konsumen luas sehingga pendapatan salon tidak meningkat.
 4. *Control* (Kontrol)
 - a. Tidak adanya pengontrolan terhadap pelanggan yang telah melakukan perawatan.
 5. *Efficiency* (Efisien Waktu)
 - a. Pelanggan terlalu lama menunggu layanan jasa perawatan dikarenakan belum adanya status terapis.
 - b. Membutuhkan waktu yang lama untuk mencari data pelanggan.
-

6. Service (Layanan)

- a. Pelayanan pada pelanggan tidak memuaskan karena kesulitan dalam memilih terapis.

3.2 Analisis Kebutuhan

Gambar 1 untuk menganalisis kebutuhan sistem penulis menggunakan alat bantu yaitu dengan *use case* tujuan dari pembuatan *use case* adalah untuk mendapatkan dan menganalisis informasi persyaratan yang cukup untuk mempersiapkan model yang mengkomunikasikan apa yang diperlukan dari perspektif pengguna.



Gambar 1 Diagram Use Case

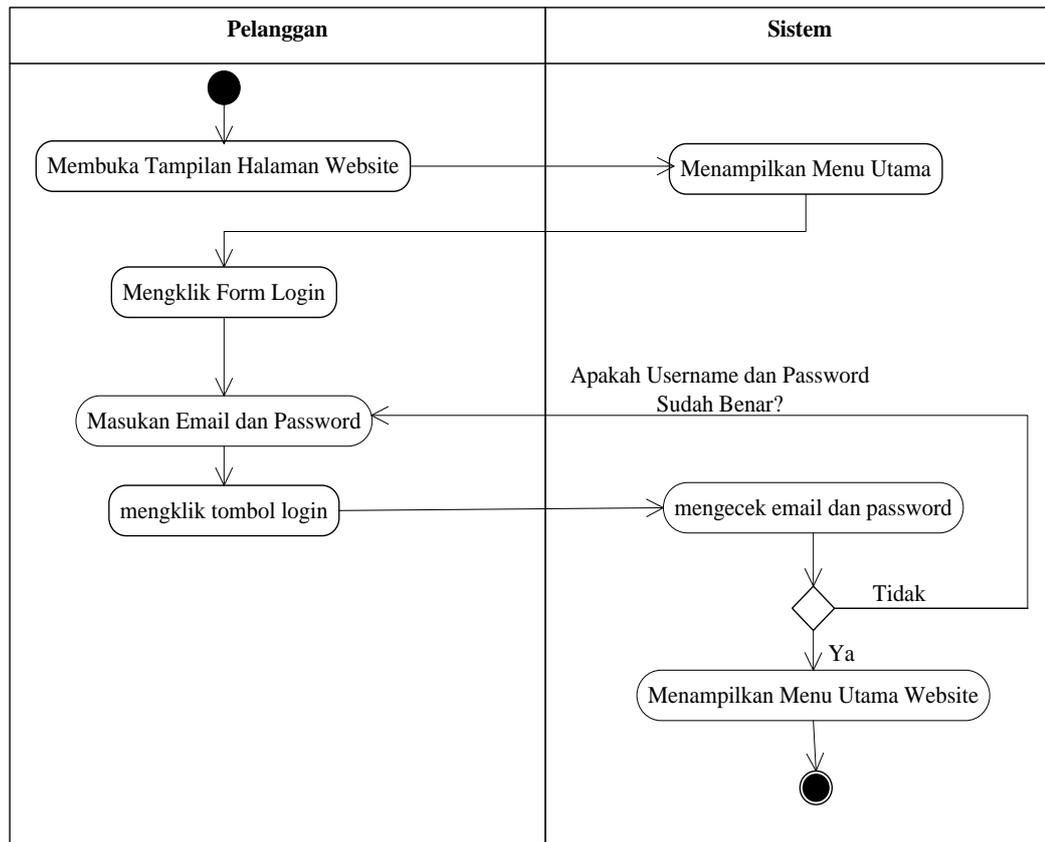
3.3 Rancangan Sistem

3.3.1 Rancangan Logika Prosedural Program (*Activity Diagram*)

Diagram *Activiy* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) dari sebuah sistem atau proses bisnis yang perlu diperhatikan adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan sistem. Berikut adalah diagram *Activity* pada salon Muslimah Palembang.

3.3.1.1 Diagram *Activity Login*

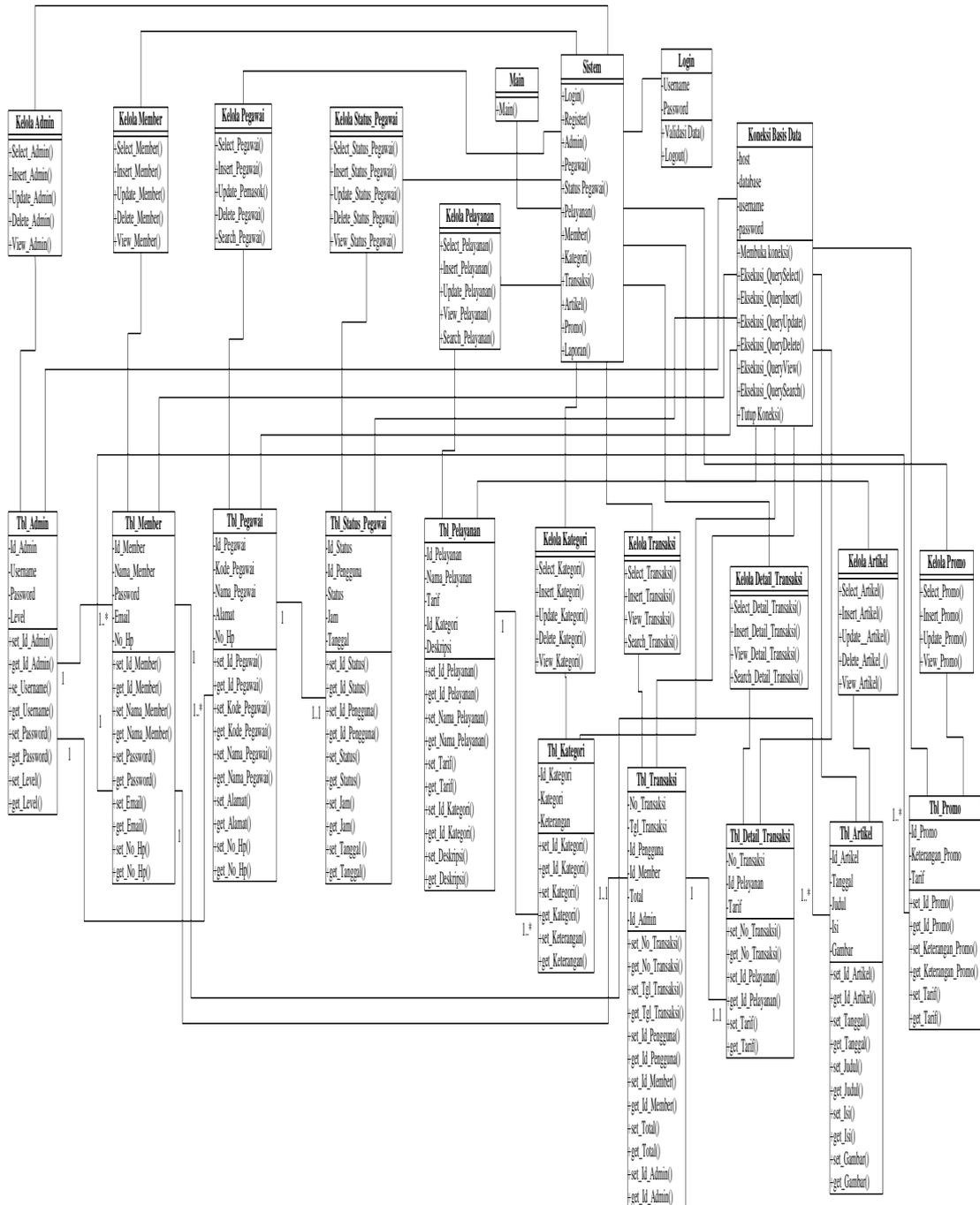
Gambar 2 adalah Diagram *Activity* dimulai dari pengunjung *website* yang ingin melakukan *login* sebagai member. member membuka halaman *website* lalu tampil halaman menu utama *website*. Kemudian member mengisi *username* dan *password* dan mengklik menu *sign in* jika data yang diisi salah maka sistem akan menampilkan pesan *username* atau *password* anda salah. Dan jika data yang diisi benar maka member sudah dapat langsung mengakses *website*.



Gambar 2 Diagram *Activity Login*

3.3.2 Rancangan Hubungan Class (Class Diagram)

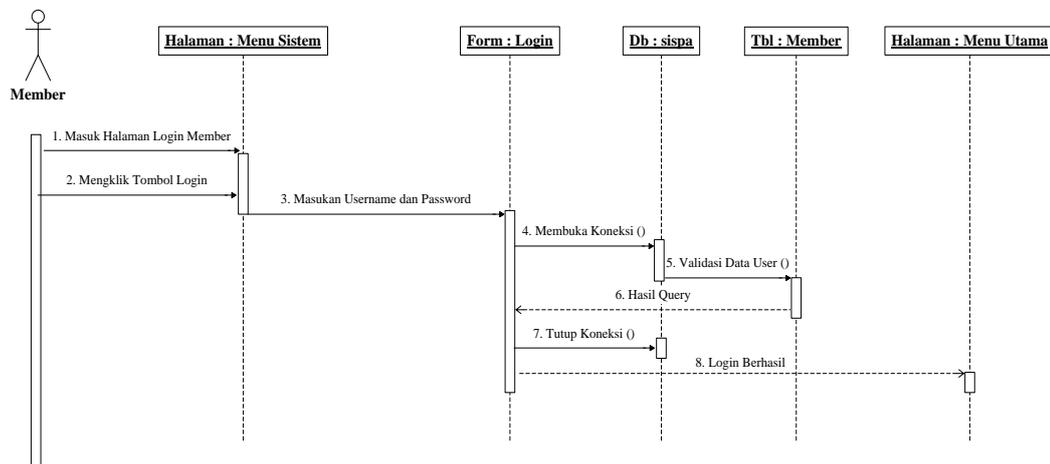
Gambar 3 adalah diagram *class* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Berikut adalah diagram *class* pada salon Muslimah Palembang.



Gambar 3 Class Diagram

3.3.3 Sequence Diagram Login Member

Gambar 4 adalah Diagram *Sequence login* member digunakan untuk menggambarkan urutan yang terjadi pada proses *login* member.



Gambar 4 Diagram Sequence Login Members

3.3.4 Rancangan Antarmuka

Gambar 5 adalah tampilan Pada *form* ini admin dapat melakukan kegiatan simpan data, mengubah data, dan cari data transaksi layanan salon dan sistem akan menampilkan layanan apa saja yang telah dipilih Gambar 6 adalah tampilan Pada *form* ini admin dapat melakukan kegiatan simpan, mengubah, dan cari status terapis.

Form Transaksi Layanan

Masukkan Data Layanan

No Transaksi	<input type="text"/>	Terapis	<input type="text"/>
Tanggal	<input type="text"/>	Member	<input type="text"/>

Master Layanan

Layanan Yang Dipilih

Jumlah
Potongan

Total

Gambar 5 : Rancangan Transaksi Layanan Salon

Form Status Terapis

Masukkan Data Terapis

Tanggal Jam

Kode

Terapis

Status Terapis

Data Kategori

Pencarian

Kriteria

Cari

Gambar 6 : Rancangan Status Terapis

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan rancangan sistem yang telah dibangun dengan judul Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada Salon Muslimah dan SPA Desi Khadijah, penulis dapat menarik kesimpulan, antara lain :

1. Sistem informasi berbasis *web* ini dapat membantu pihak salon dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai layanan perawatan apa saja yang ada di salon.
2. Pelanggan dapat memilih terapis yang diinginkannya karena tersedia fitur pemilihan terapis.
3. Pelanggan dapat mengetahui *record* riwayat perawatan yang pernah mereka pakai disalon melalui fitur *history* pelayanan yang ada di *website*.
4. Memudahkan pelanggan mendapatkan informasi mengenai status terapis karena tersedianya fitur status terapis di *website*.

5. SARAN

Saran yang dapat penulis berikan bagi pembaca yang ingin mengembangkan lagi sistem informasi berbasis *web* ini, antara lain :

1. Pada proses pembayaran dapat dikembangkan lagi ke sistem yang lebih cepat dan modern seperti menggunakan *credit card*, *paypal*, ataupun pembayaran sejenis

yang dapat memberikan kemudahan transaksi. Sehingga dengan adanya sistem pembayaran tersebut, sistem yang masih bersifat *partial e-commerce* ini menjadi *pure e-commerce* artinya keseluruhan proses transaksi dilakukan secara otomatis.

Mengingat semakin pesatnya penggunaan teknologi perangkat *mobile* dimasyarakat, maka dapat dikembangkan lagi sebuah aplikasi yang dapat menghubungkan sistem *website* dengan perangkat *mobile*, dimana pelanggan dapat langsung memesan dari perangkat *mobile* mereka tanpa harus membuka halaman *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.S, Rosa, Shalahuddin, M. 2011, *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak*, Modula, Bandung.
 - [2] Madcoms, 2008, *Panduan Menggunakan Internet untuk Pemula*, Andi Offset, Yogyakarta.
 - [3] Kadir, Abdul, 2005, *Dasar Pemrograman Web dengan ASP*, Andi Offset, Yogyakarta
 - [4] Komputer, Wahana, 2011, *Mastering CMS Programming with PHP & My SQL*, Andi, Yogyakarta
 - [5] Betha, Sidik, 2012, *Pemrograman Web dengan HTML*, Informatika, Bandung
 - [6] Betha, Sidik, 2012, *Pemrograman Web dengan PHP*, Informatika, Bandung
 - [7] Sutabri, Tata, 2012, *Analisis Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta
 - [8] Buttle, Francis, 2007, *Customer Relationship Management*, Bayumedia, Jakarta
-