

Implementasi E-CRM Pada CS Beauty Studio Untuk Meningkatkan Loyalitas dan Menarik Pelanggan Baru

Annisa Maulidia¹, Irianto², Febri Dristyan^{3*}

^{1,2,3}Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal
²irianto2121212@gmail.com, ³fdristyan@gmail.com

Abstrak

Salon Kecantikan salah satu layanan jasa kecantikan yang berusaha memberikan kualitas produk dan layanan untuk perawatan kulit yang sehat, aman, dan terpercaya. CS Beauty Studio merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa kecantikan beralamatkan di Jl. Diponegoro No 9 Kota Kisaran. Salon Beauty telah berdiri sejak tahun 2017 dan di dirikan oleh Ibu Santi Lestari. E-CRM merupakan suatu pelayanan terhadap pelanggan yang bersifat personal, dengan bertujuan memberi pengalaman yang konsisten, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan, dan juga mendapatkan relasi yang baik dalam jangka waktu panjang. Dengan menerapkan E-CRM yang pada fungsi-fungsi yang ada di dalam perusahaan dapat meningkat pelayanan terhadap pelanggan, baik pelanggan baru maupun pelanggan lama.

Kata Kunci : CRM, Loyalitas, Pelanggan, Salon Kecantikan, Pelayanan

Abstract

Beauty Salon is a beauty service that strives to provide quality products and services for healthy, safe and reliable skin care. CS Beauty Studio is a business engaged in the field of beauty services which is located at Jl. Diponegoro No. 9 Kota Range. Beauty Salon has been established since 2017 and was founded by Mrs. Santi Lestari. E-CRM is a service to customers that is personal in nature, with the aim of providing a consistent experience, so as to provide customer satisfaction, and get good long-term relationships. By implementing E-CRM in existing functions within the company, it can improve service to customers, both new customers and existing customers.

Keyword : CRM, Loyalty, Customers, Beauty Salon, Service

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan implementasi dan pemanfaatan IT & TELCO di perusahaan, intitusi pemerintahan, termasuk BUMN, dan lembaga lainnya, mampu mendorong terciptanya pengelolaan manajemen dan bisnis menjadi lebih efisien, efektif, profesional, dan berdaya saing tinggi. Sebuah sistem seperti ini lebih sering disebut CRM (Costumer Relationship Management)[1].

Salon Kecantikan salah satu layanan jasa kecantikan yang berusaha memberikan kualitas produk dan layanan untuk perawatan kulit yang sehat, aman, dan terpercaya. Di salon, dapat merawat kecantikan diri dan memanjakan diri dengan berbagai layanan jasa yang disediakan. Salon menawarkan berbagai macam jasa dengan tarif dan fasilitas di setiap salon [2].

CS Beauty Studio merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa kecantikan beralamatkan di Jl. Diponegoro No 9 Kota Kisaran. Salon Beauty telah berdiri sejak tahun 2017 dan di dirikan oleh Ibu Santi Lestari. Jasa yang ditawarkan adalah perawatan dari mulai rambut hingga ujung kaki. CS Beauty Studio berusaha memberikan kualitas produk dan layanan untuk perawatan yang sehat, aman, dan terpercaya. Permasalahan pada CS Beauty Studio salah satunya ialah pelanggan yang berbeda sehingga memerlukan pendekatan yang berbeda untuk meningkatkan loyalitas dan menarik pelanggan baru.

Untuk menjalani komitmennya dan dapat mengatasimasalah bisnis yang dihadapi seperti dalam hal kurang efektifnya media promosi yang digunakan mengakibatkan lokasi usaha kurang dikenali, maka usaha ini perlu memanfaatkan penggunaan teknologi informasi secara maksimal dengan

ditambahnya suatu media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yaitu mengaplikasikan konsep Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)[3][4].

CRM merujuk pada software sistem yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya serta melakukan hubungan dua arah. Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu proses interaktif yang mengubah data-data pelanggan kedalam kesetiaan pelanggan melalui beberapa kegiatan, yaitu mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan tersebut dan mengidentifikasi target pelanggan, mengembangkan program CRM, dan menerapkan program CRM [5]. Tujuan dari penelitian ini ialah lebih menekankan pada perubahan kebijakan dan prosedur yang didesain untuk meningkatkan sales dan customer retention di berbagai lini toko. Oleh karena itu, dalam tulisan ini penulis akan membahas apa yang dimaksud dengan CRM dan tujuannya.

Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) merupakan suatu usaha mengelola relasi antara perusahaan dengan pelanggan dalam rangka peningkatan loyalitas pengkonsumsian produk-produk yang diproduksi oleh perusahaan dengan memanfaatkan peralatan electronic seperti tv, radio, telpon, dan Internet [6]. yang menyediakan fasilitas hubungan sistem dengan customer sistem secara efektif dan efisien. Dengan adanya E-CRM ini pihak perusahaan dapat mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses layanan pelanggan dalam bidang penjualan, pemasaran, dan layanan produk atau jasa yang berkaitan dengan perusahaan.

Aplikasi ini bertujuan agar dapat memperhatikan bentuk layanan prima kepada pelanggan dan keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan lebih baik agar dapat membantu dalam menjaga loyalitas pelanggan. Serta diharapkan dapat meningkatkan komunikasi yang baik antara pelanggan dengan layanan jasa kecantikan CS Beauty Studio.

Adapun penelitian sebelumnya yang membantu penulis dalam dalam menyelesaikan penelitian ini yaitu, hasil penelitian dari Debbie Mistikaweni [7] yang berjudul “Penerapan Electronic Customer Relationship (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani” penelitian tersebut membahas tentang salah satu perusahaan catering yang bergerak di bidang jasa khususnya pesan menu makanan, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik tanpa mengurangi kualitas, mutu dan kenyamanan pelanggannya. Dengan adanya sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) pada Catering Handayani Mandiri, dapat membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan yang sering bertransaksi.

Dari hasil penelitian, CS Beauty Studio membutuhkan sistem informasi untuk meningkatkan loyalitas dan menarik pelanggan baru menggunakan jasa salon di CS Beauty Studio. Untuk itu, dibangun sebuah sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan berbasis web. Sistem informasi pelayanan ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman Framework Codeigniter dan database MySQL dengan menggunakan metode Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) yaitu sebuah usaha suatu perusahaan dalam menjaga pelanggannya dengan mengumpulkan segala bentuk interaksi pelanggan baik melalui telepon, email, masukkan di situs atau hasil pembicaraan dengan karyawannya. Oleh karena itu, sistem informasi ini diharapkan akan mudah untuk diterapkan dan digunakan oleh CS Beauty Studio.

2. METODE

Tahapan Penelitian

Berdasarkan Tahapan penelitian[8] maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahapan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah yang sangat penting dalam proses penelitian. Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah yang terjadi pada Usaha CS Beauty Studio yaitu permasalahan pada CS Beauty Studio salah satunya ialah pelanggan yang berbeda sehingga memiliki

memerlukan pendekatan yang berbeda untuk meningkatkan loyalitas dan menarik pelanggan baru.

2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Disini untuk pengumpulan data dilakukan oleh penulis dengan melakukan wawancara pemilik usaha, pada sesi wawancara dengan pemilik usaha, penulis menanyakan bagaimana sistem transaksi, data pelanggan apakah masih melakukan manual. Pengumpulan data merupakan hal yang penting bagi penelitian untuk memecahkan suatu masalah yang ada pada penelitian.

3. Analisis Sistem

Tahapan yang dilakukan peneliti setelah pengumpulan data adalah menganalisa sistem yang berjalan pada Usaha CS Beauty Studio. Dengan demikian, diharapkan peneliti dapat memecahkan permasalahan yang sedang dialami Usaha CS Beauty Studio.

4. Perancangan Sistem

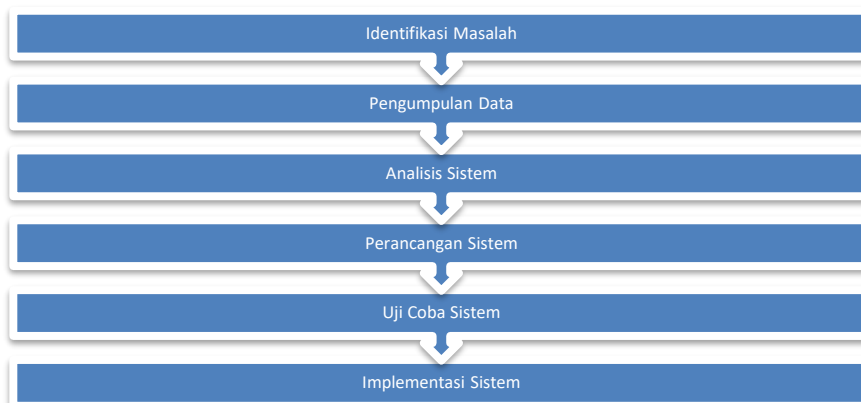
Perancangan sistem adalah sebuah kegiatan merancang dan menentukan cara mengolah sistem informasi dari hasil analisis sistem, sehingga sistem ini dapat memenuhi kebutuhan bagi pengguna. Pada tahapan ini peneliti merancang suatu sistem yang dapat digunakan oleh Usaha CS Beauty Studio dan pelanggan, aplikasi ini berguna untuk pemilik usaha yang akan memberikan kualitas produk dan layanan untuk perawatan yang sehat, aman, dan terpercaya.

5. Uji Coba Sistem

Uji coba sistem adalah suatu proses yang dilakukan oleh peneliti untuk menilai apakah yang dirancang telah sesuai dengan yang diharapkan, sehingga jika terjadi suatu kesalahan pada sistem dapat diminimaliskan atau di hilangkan oleh peneliti. Pengujian sistem ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan hasil yang akurat.

6. Implementasi Sistem

Implementasi sistem adalah langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan desain yang ada dalam dokumen yaitu desain sistem yang telah di setujui, menguji, menginstal, memulai serta menggunakan sistem yang baru ataupun sistem yang telah diperbaiki.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

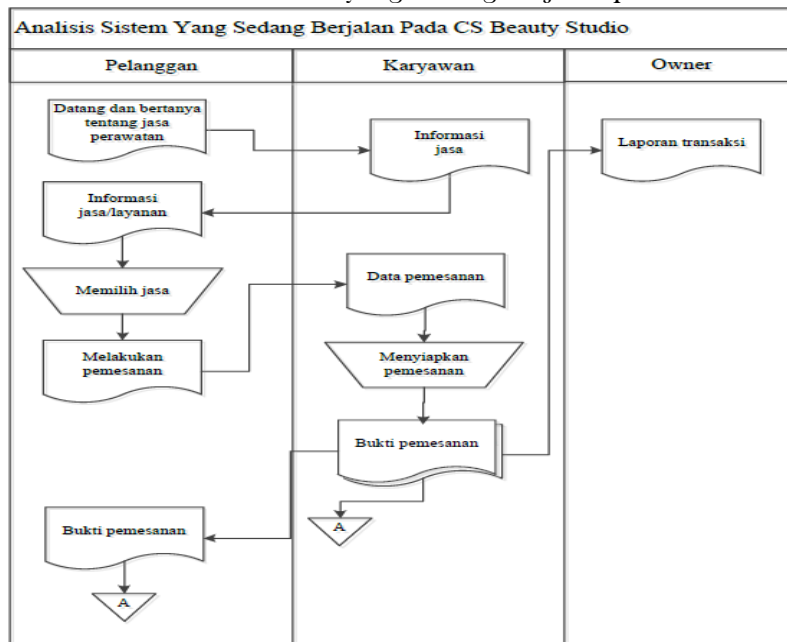
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Sistem yang sedang berjalan

Analisis sistem yang berjalan merupakan proses untuk melakukan peninjauan terhadap sistem yang sudah ada dengan kata lain analisis sistem yang berjalan adalah cara untuk mendefinisikan atau memahami terlebih dahulu masalah yang dihadapi oleh sistem. Berikut adalah gambar sistem yang berjalan pada CS Beauty Studio. Prosedur yang sedang berjalan dalam sistem informasi pada CS Beauty Studio saat ini, adalah:

1. Pelanggan datang ke toko untuk melihat dan bertanya mengenai jasa.
2. Karyawan CS Beauty Studio memberikan respon dan informasi tentang layanan jasa.
3. Pelanggan memilih layanan jasa dan memesan jasa.
4. Karyawan CS Beauty Studio menyiapkan pemesanan dan membuat nota pemesanan.
5. Pelanggan menerima bukti pemesanan.
6. Kasir membuat laporan penjualan dan mengarsipkan.
7. Owner menyimpan laporan transaksi layanan jasa.

Berikut ini adalah aliran sistem informasi yang sedang berjalan pada CS Beauty Studio:

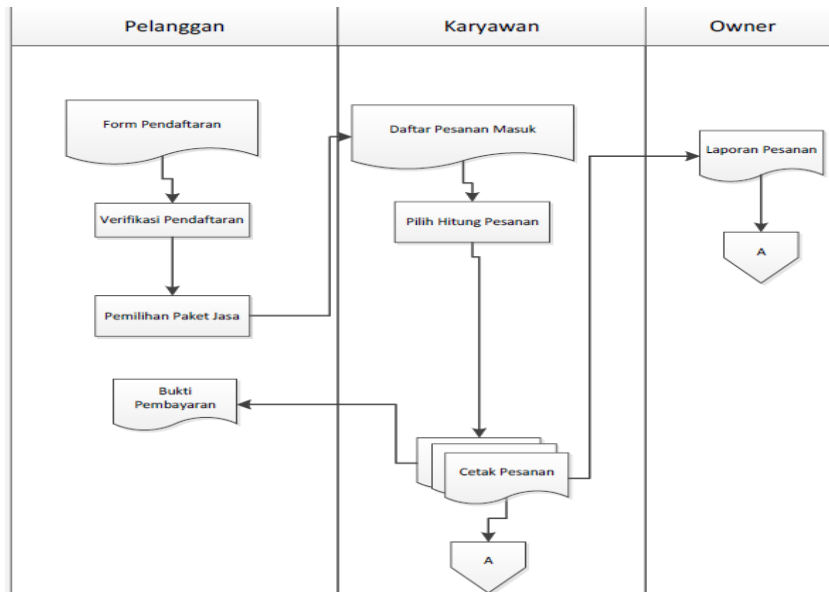


Gambar 2. Analisis sistem yang berjalan

Aliran Sistem Informasi Baru yang Diusulkan

Pengamatan sistem informasi baru pada prinsipnya adalah mempelajari sistem yang ada dengan melakukan penelitian dan pengamatan terhadap unit-unit kerja yang terlibat dalam melakukan suatu pelayanan pelanggan di CS Beauty Studio. Prosedur yang diusulkan dalam sistem informasi pada CS Beauty Studio adalah:

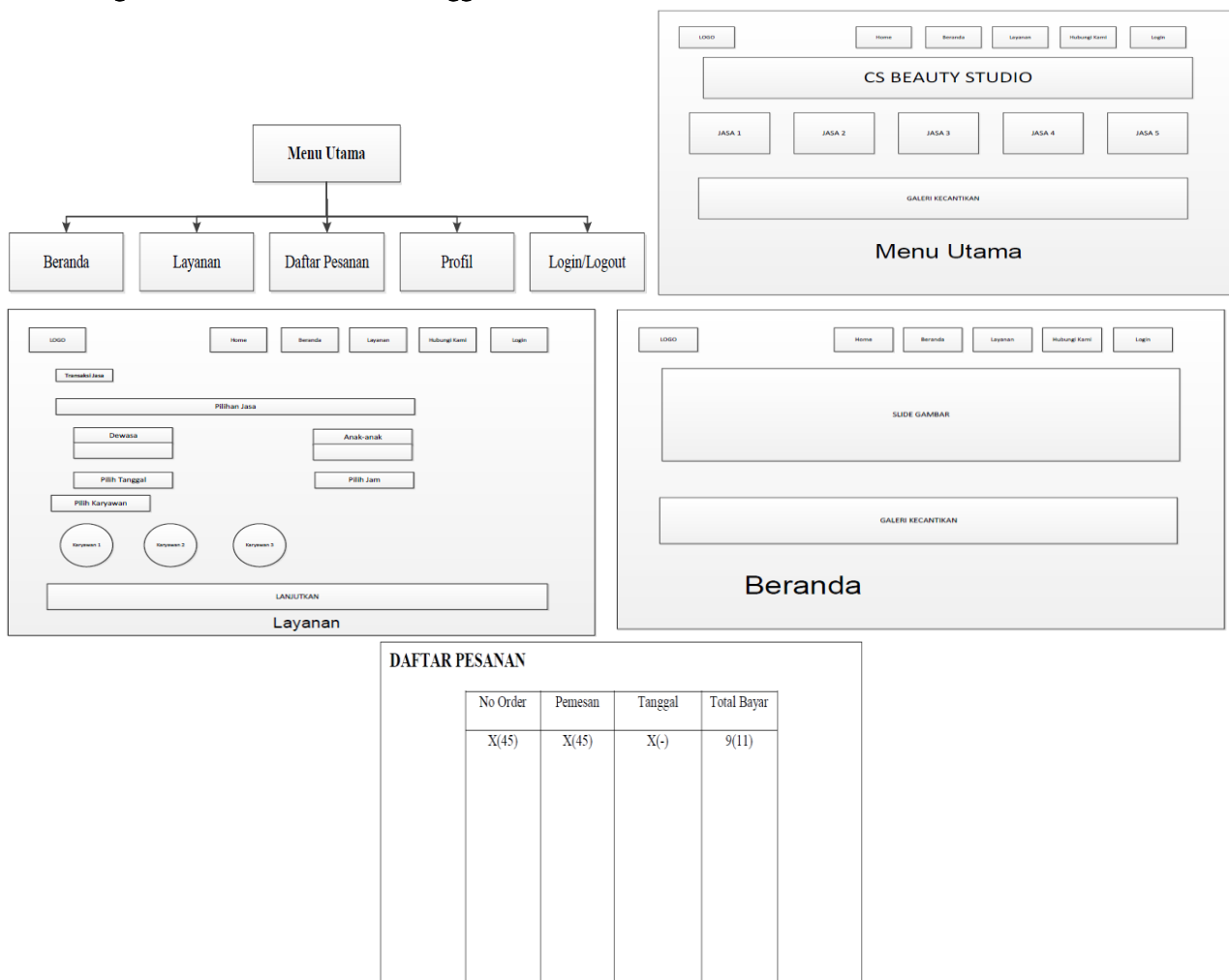
1. Pelanggan mengisi form pendaftaran dan langsung memilih jasa yang di ingini
2. Karyawan mencek pesanan yang masuk dan melakukan penghitungan pesanan dalam satu hari, satu bulan, satu tahun dan membuat laporan untuk di lihatkan kepada owner
3. Setelah karyawan menghitung total pesanan per konsumen lalu di cetak kwitansi untuk menjadi bukti pembayaran bagi pelanggan.



Gambar 3. Aliran Sistem Informasi Baru yang Diusulkan

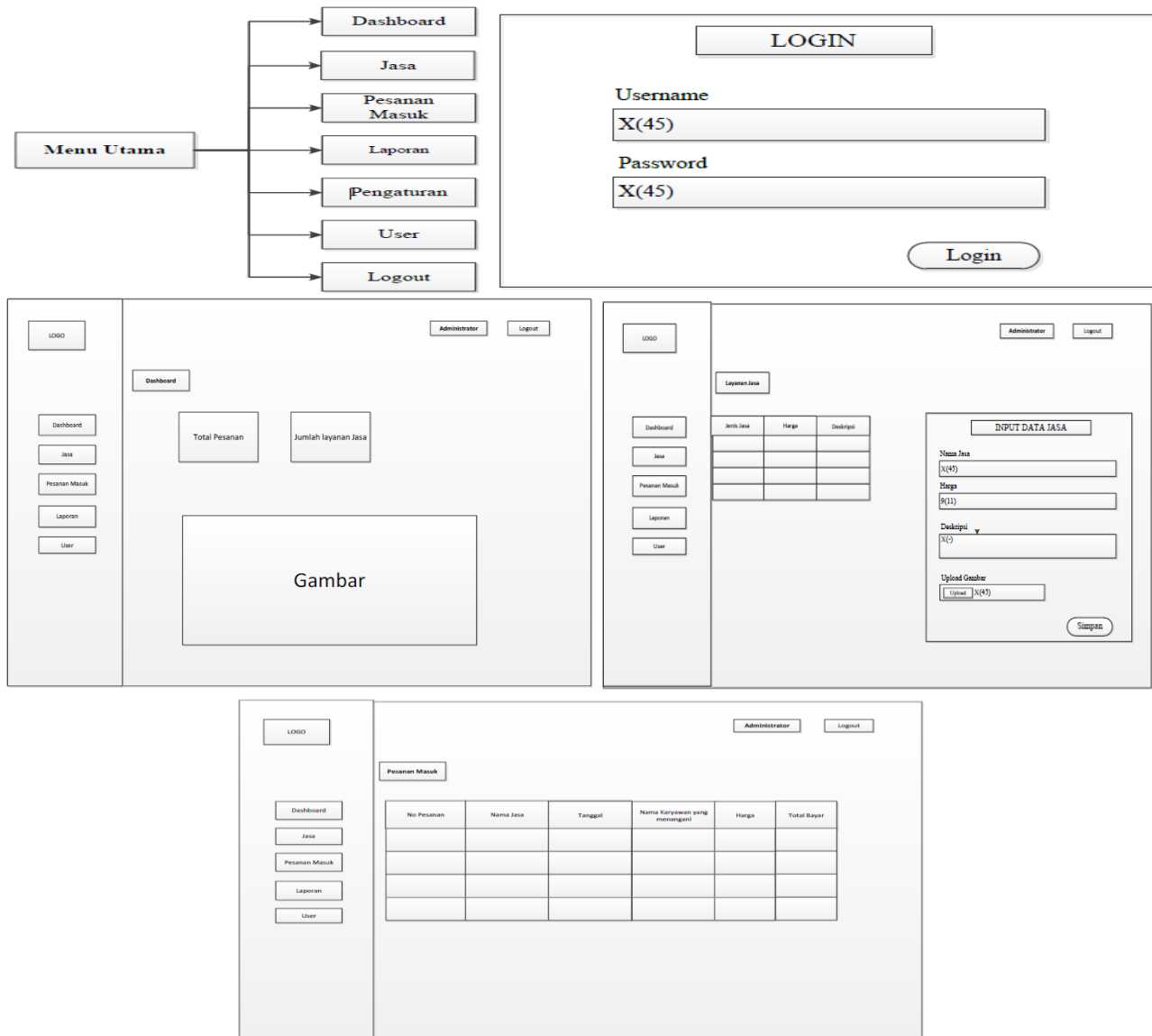
Perancangan Sistem

Perancangan Antarmuka User/Pelanggan



Gambar 4. Antarmuka User/Pelanggan

Perancangan Antarmuka User/Admin



Gambar 5. Antarmuka Admin

Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode BlackBox dimana metode ini digunakan untuk menemukan kesalahan dan mendemonstrasikan fungsional aplikasi saat dioperasikan[9].

Tabel 1. Skenario Pengujian Fungsionalitas Pada Halaman Admin

Uji Fitur	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
<i>Login</i>	Isi <i>Form Login</i>	<i>Black box</i>
Halaman Utama	Menampilkan transaksi penjualan terbaru.	<i>Black box</i>
Olah Data Jasa	Menambah data jasa, edit jasa dan hapus jasa.	<i>Black box</i>
<i>Form</i> Konfirmasi Pembayaran	Menampilkan detail setiap data pembayaran yang masuk	<i>Black box</i>
Halaman <i>Order</i> Masuk	Menampilkan detail setiap data order yang masuk	<i>Black box</i>

Tabel 2. Skenario Pengujian Fungsionalitas Pada Halaman Pelanggan

Uji Fitur	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
<i>Login</i>	Isi <i>Form Login</i>	<i>Black box</i>
Halaman Utama	Menampilkan jasa, harga dan keterangan	<i>Black box</i>
<i>Form Registrasi</i>	Isi data pendaftaran	<i>Black box</i>
<i>Form Check Out</i>	Data pelanggan tampil dan booking	<i>Black box</i>
<i>Form Order Jasa</i>	Menampilkan jasa yang di order dan jumlah jasa yang dipesan	<i>Black box</i>
<i>Form Pembayaran</i>	<i>Pop up upload</i> data tampil	<i>Black box</i>
<i>Form Data Profil</i>	Data Profil tampil pada setiap pelanggan yang <i>login</i>	<i>Black box</i>

Tabel 3. Pengujian Pada Halaman Login (*Session Admin*)

Kasus dan Hasil Uji Benar (<i>True</i>)			
Data Masukan	Yang Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Meng- <i>input</i> -kan <i>Username</i> dan <i>Password</i>	Jika data <i>Login valid</i> , maka admin akan masuk ke dalam sistem halaman utama admin	Data <i>Login</i> valid	Diterima
Kasus dan Hasil Uji Salah (<i>False</i>)			
Data Masukan	Yang Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Meng- <i>input</i> -kan <i>Username</i> dan <i>Password</i> Salah atau kosong	Menampilkan pesan kesalahan <i>username</i> atau <i>password</i>	Data <i>Login</i> valid	Diterima

Berdasarkan uji Alpha dengan metode blackbox Sistem CRM pada CS Beauty Studio secara fungsional dapat dikatakan berjalan dengan yang diharapkan, namun masih perlu dilakukan pengujian terhadap pengguna yang sesungguhnya yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengguna dapat mengetahui fungsi dan pengoperasian pada sistem tersebut serta perlu dilakukan pengujian dengan testing tools web yang berbentuk aplikasi agar dapat menyesuaikan kinerja website dan kinerja mesin pada komputer

Implementasi Sistem

Hasil pengujian ini merupakan hasil tampilan program yang telah selesai dibuat. Berikut adalah hasil tampilan sistem informasi penjualan berbasis web Dengan Menggunakan Metode E-CRM pada CS Beauty Studio. Halaman utama adalah halaman yang akan pertama kali ditemukan pada saat membuka website. Setelah itu kita bisa mendaftar akun dan proses login pada halaman daftar akun serta halaman login.



Gambar 6. Halaman Utama

Masuk Ke Akun

Silahkan Login Untuk Bisa Menggunakan Layanan Kami.

Masukkan Nama Pengguna Atau Email

Masukkan Kata Sandi

Lupa Kata Sandi?

Login

Belum Punya Akun? [Daftar](#)

Login Dengan Akun Media Sosial

[G+](#) Login dengan Google

[f](#) Login dengan Facebook

Gambar 7. Halaman Login

Daftarkan Akun Anda

Masuk untuk mendapatkan pembaruan saat ini tentang hal-hal yang menarik bagi Anda.

Username

Alamat email

Nomor HP

Masukkan Password

Konfirmasi Password

Daftar

Gambar 8. Daftar Akun

Untuk memilih jasa yang di pilih bisa kita akses ke halaman Layanan, setelah layanan jasa di pilih kita akan di arahkan ke halaman transaksi pelanggan, setelah pelanggan mendapati layanan baru muncul invoice untuk pelunasan pembayaran di kasir atau admin.

The screenshot displays the 'Beauty Studio' website interface. On the left, there are three service packages: 'Creambath + Totok Wajah & Masker' (Rp. 150.000), 'Make Up' (Rp. 100.000), and 'Body Spa' (Rp. 150.000). The middle section shows a 'Riwayat Booking' table with one booking entry for 'Creambath + Totok Wajah & Masker' on 06-30-2023. On the right, an 'Invoice santosa' is shown for 'Beauty Studio' with a total amount of Rp 125,000.

Kode	Layanan	Agan	Tanggal	Waktu	Dewasa	Anak-anak	Total Tagihan	Status Booking	Status Pembayaran	Aksi
1 #SA9	Creambath + Totok Wajah & Masker	Sandrina	06-30-2023	04:00 PM - 06:00 PM	1	0	Rp 100000	Pending	Belum Dibayar	Bayar Sekarang

Kode	Layanan	Agan	Tanggal	Waktu	Dewasa	Anak-anak	Total Tagihan	Status Booking	Status Pembayaran	Aksi
1 #SA48	Make Up	Agustina	2023-07-10 20:42:12							Lihat

Invoice santosa	
Beauty Studio	
Nama Agan	: Agustina
Nama Layanan	: Make Up
Jumlah	: 1 Dewasa, 0 Anak-anak
Diskon	: 50%
Grand Total	: Rp 125,000

Gambar 9. Halaman jasa, transaksi, pembayaran.

4. KESIMPULAN

Dengan menggunakan platform E-CRM, CS Beauty Studio dapat terlibat secara aktif dengan pelanggan melalui berbagai saluran seperti email, media sosial, dan pesan teks. Hal ini membantu dalam menjaga hubungan yang kuat dengan pelanggan, meningkatkan interaksi, dan mengurangi kemungkinan pelanggan beralih ke salon kecantikan lain. E-CRM memungkinkan CS Beauty Studio untuk mengumpulkan data pelanggan dan menganalisis preferensi serta kebiasaan mereka. Dengan demikian, mereka dapat menyediakan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu setiap pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang.

Melalui analisis data pelanggan, CS Beauty Studio dapat membuat promosi dan penawaran yang lebih relevan dan menarik bagi pelanggan mereka. Ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan penjualan, tetapi juga memperkuat keterikatan pelanggan dengan merek.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Fabriani and S. Juanita, "Implementasi Electronic Relationship Management (E-Crm) Pada Beauty Karlina Salon Untuk Meningkatkan Loyalitas Dan Menarik Pasien Baru," *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol.3, no. 1, pp. 381–385, 2020, doi: 10.36080/idealism.v3i1.1923.
- [2] A. Supriatna and H. Budianto, "Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Gelora Mukti Sport Berbasis Web," *Nuansa Inform.*, vol.13, no. 2, p. 11, 2019, doi: 10.25134/nuansa.v13i2.1948.
- [3] H. Zakaria and A. E. Marlia, "Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall," *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 2, no. 2, p. 66, 2019, doi: 10.32493/jtsi.v2i2.2804.
- [4] D. R. Wicaksono, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) di Atria Hotel Malang," *J. Kaji. dan Terap. Pariwisata*, vol. 2, no. 1, pp. 19–26, 2021, doi: 10.53356/diparojs.v2i1.41.
- [5] S. M. Bahaedin, *Managing E-CRM Towards Customers Satisfaction and Quality Relationship*. Singapore: Partridge Publishing Singapore, 2019.
- [6] M. P. Babar and M. Saitakela, "Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Klinik Valerie Beauty," *JITU J. Inform. Technol. Commun.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–63, 2019, doi: 10.36596/jitu.v3i1.74.
- [7] L. L. H. Debbie Mistikaweni, "Penerapan Electronic Customer Relationship (E-Crm) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani," *J. I D E A L I S*, vol. 2, no. 2, pp. 72–77, 2019.
- [8] F. Dristyan, K. Priyanto, S. Andriyani, And S. Royal, "Rancang Bangun Dan Implementasi Siades Pada Desa Perjuangan Kab. Batu Bara," 2021. [Online]. Available: <Http://Jurnal.Goretanpena.Com/Index.Php/Jssr>
- [9] F. Dristyan And M. Meri, "The Testing Of Library Application By Using Boundary Value Analysis," *Proceeding Int. Conf. Soc. Sci. Inf. Technol.*, Pp. 151–156, 2020, Doi: 10.33330/Icossit.V1i1.785.