

Implementasi CRM Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Untuk Wedding Organizer Dan Event Organizer (Studi Kasus : RIZKA Salon Kuningan)

Asep Saefullah¹, Sugeng Supriyadi², Muhsin³

^{1);3)} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan Indonesia

²⁾ Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan Indonesia

Email : asepsaefulah1@gmail.com¹, sugeng@uniku.ac.id², muhsin@uniku.ac.id³

Abstrak- Rizka Salon salah satu bidang usaha jasa yang melayani berbagai kebutuhan suatu acara meliputi acara pernikahan, khitanan, ulang tahun, selamatn, dan berbagai acara lainnya. Rizka Salon ini memiliki strategi yang baik untuk persaingan bisnis yang cukup ketat, serta lebih mengedepankan pelanggan daripada keuntungan semata. Fokus utama penelitian yang akan penulis lakukan adalah mengenai Rizka Salon berbasis web. Hal ini merupakan tujuan untuk mempermudah proses pemberian informasi, pendaftaran, penyewaan dan pemesanan paket atau jasa yang disediakan. Pembuatan sistem ini perlu dilakukan demi tercapainya peningkatan kinerja perusahaan dan memberikan kemudahan untuk pelanggan. Dengan adanya suatu sistem berbasis teknologi informasi akan lebih memudahkan bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi terbaru, pendaftaran, penyewaan dan pemesanan paket atau jasa yang disediakan tanpa harus datang ke Rizka Salon terlebih dahulu, masyarakat atau pelanggan tinggal membuka website Rizka Salon untuk memperoleh informasi tersebut jadi akan lebih cepat, efektif, dan efisien. Sistem ini mengimplementasikan metode Customer Relationship Management (CRM) Operasional. CRM Operasional diharapkan akan memberikan pemberian informasi terbaru, diskon harga, adanya promo dan bonus untuk pelanggan, hal ini yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan akan menarik pelanggan baru. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySQL, dan SMS Gateway sebagai notifikasi ke pelanggan. Metode pengujian menggunakan Blackbox dan Whitebox testing. Entitas yang terlibat dalam sistem ini yaitu pelanggan, admin, costumer service, dan pemilik dengan berbeda hak akses nya. Dibagian backend costumer service dapat melakukan konfirmasi pembayaran dan mengelola promo, admin dapat melakukan konfirmasi pembayaran, kelola data pelanggan, kelola paket atau jasa, kelola promo dan laporan, pemilik dapat melihat laporan dan mencetak laporan, dan dibagian frontend pelanggan dapat melakukan pemesanan paket atau jasa, penyewaan berbagai keperluan suatu acara, dan pembayaran, serta akan mendapat notifikasi ketika melakukan transaksi dari sistem berupa SMS melalui SMS Gateway.

Kata Kunci: Wedding Organizer, Event Organizer, Customer Relationship Management, Rizka Salon Kuningan; Operasional.

Abstract- Rizka Salon is one of the service business sectors that serves various needs of an event including weddings, circumcisions, birthdays, salvation, and other events. Rizka Salon has a good strategy for business competition that is quite tight, and prioritizes customers rather than profit. The main focus of the research that the author will do is on the web-based CRM implementation at Rizka Salon. This is a goal to facilitate the process of providing information, registrating, leasing and ordering packages or services provided. Making this system needs to be done in order to achieve improved company performance and provide convenience for customers. The existence of an information technology-based system will make it easier for customers to get the latest information, registration, rental and order packages or services provided without having to come to Rizka Salon first, the community or customers can open Rizka Salon's website to get the information so it will faster, more effective, and more efficient. This system implements the Customer Relationship Management (CRM) method of Operations. CRM Operations are expected to provide the latest information, price discounts, promos and bonuses for customers, it will increase customers' loyalty and attract new customers. This system is built using the PHP programming language, MySQL as database, and SMS Gateway as notifications to customers. The testing method uses Blackbox and Whitebox testing. Entities involved in this system are customers, admin, customer service, and owners with different access rights. The customer service backend can confirm payment and manage promos, admin can confirm payment, manage customer data, manage

packages or services, manage promos and reports, owners can view reports and print reports, and in frontend part customers can order packages or services , rental of various needs for an event, and payment, and will get a notification when making transactions from the system in the form of SMS via the SMS Gateway.

Keywords: *Wedding Organizer, Event Organizer, Customer Relationship Management, Rizka Salon Kuningan; Operations.*

1. PENDAHULUAN

Rizka Salon salah satu bidang usaha jasa yang melayani berbagai kebutuhan suatu acara meliputi acara pernikahan, khitanan, ulang tahun, selamat, dan berbagai acara lainnya. Rizka Salon ini memiliki strategi yang baik untuk persaingan bisnis yang cukup ketat, serta lebih mengedepankan pelanggan daripada keuntungan semata.

Rizka Salon saat ini masih menggunakan sistem secara konvensional atau manual dalam hal pendaftaran, penyewaan dan pemesanan paket atau jasa yang disediakan, serta masalah yang sering ditemui dalam perencanaan sebuah acara adalah pemilihan barang dan jasa yang sesuai dengan biaya yang dimiliki oleh pelanggan. Hal yang sering menyulitkan dan membingungkan ketika informasi sulit didapatkan disekitar mereka, sehingga pelanggan harus datang dulu ke Rizka Salon untuk mendapatkan informasi dan melakukan pendaftaran, penyewaan dan pemesanan paket atau jasa serta kebutuhan lainnya, hal ini masih kurang dalam pelayanan yang belum memudahkan bagi pelanggan. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, Rizka Salon akan membuat strategi yang kuat dan tepat menggunakan metode. Metode yang dipilih itu merupakan Customer Relationship Management (CRM) Operasional.

Metode Customer Relationship Management (CRM) Operasional suatu strategi perusahaan untuk pendekatan terhadap pelanggan dengan pelayanan yang memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada perusahaan lain serta mendapatkan pelanggan baru. Rizka Salon dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) Operasional akan memberikan pemberian informasi terbaru, diskon harga, adanya promo dan bonus untuk pelanggan, hal ini yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan akan menarik pelanggan baru. Dalam hal untuk memudahkan pelanggan, Rizka Salon memanfaatkan perkembangan teknologi informasi berbasis web.

Pengembangan teknologi informasi berbasis internet saat ini dipakai untuk mengganti sistem yang tadinya manual menjadi terkomputerisasi atau berbasis website. Website banyak digunakan dalam suatu lembaga, salah satunya untuk lembaga perusahaan yang bertujuan untuk memberikan

informasi Rizka Salon kepada pelanggan lama atau pelanggan baru.

Dengan adanya suatu sistem berbasis teknologi informasi akan lebih memudahkan bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi terbaru, pendaftaran, penyewaan dan pemesanan paket atau jasa yang disediakan tanpa harus datang ke Rizka Salon terlebih dahulu, masyarakat atau pelanggan tinggal membuka website Rizka Salon untuk memperoleh informasi tersebut jadi akan lebih cepat, efektif, dan efisien. Fokus utama penelitian yang akan penulis lakukan adalah mengenai Rizka Salon berbasis web. Hal ini merupakan tujuan untuk mempermudah proses pemberian informasi, pendaftaran, penyewaan dan pemesanan paket atau jasa yang disediakan. Pembuatan website ini perlu dilakukan demi tercapainya peningkatan kinerja perusahaan dan memberikan kemudahan untuk pelanggan. Berdasarkan keadaan dan permasalahan tersebut, maka penulis mengambil judul “Implementasi CRM Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Untuk Wedding Organizer dan Event Organizer Studi Kasus : RIZKA Salon Kuningan”.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kebutuhan akan sistem *Wedding Organizer* dan *Event Organizer* yang terintegrasi dengan CRM Operasional berbasis web dan SMS Gateway. Dalam membangun sistem ini, diperlukan perancangan yang mampu mengelola data pelanggan, layanan, jadwal, serta komunikasi secara otomatis dan efisien. CRM Operasional memiliki peran penting dalam sistem ini karena berfungsi untuk mencatat serta mengelola interaksi pelanggan secara langsung, termasuk dalam hal pemesanan layanan, pengingat jadwal, hingga tindak lanjut layanan melalui antarmuka web yang responsif dan notifikasi otomatis melalui SMS. Penerapan CRM Operasional ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi layanan, melakukan konfirmasi pemesanan, dan menerima penawaran promosi secara cepat dan real-time, sehingga mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan serta efisiensi operasional bisnis secara keseluruhan.

Agar ruang lingkup penelitian lebih terarah, maka dibuat batasan masalah yang menjelaskan bahwa sistem yang dikembangkan adalah sistem

berbasis web yang menerapkan CRM Operasional melalui integrasi SMS Gateway, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Sistem ini akan memungkinkan pelanggan yang telah terdaftar untuk menerima informasi berupa promo, bonus, dan diskon melalui pesan SMS secara otomatis. Pelanggan juga dapat memesan berbagai jenis layanan seperti penyewaan kostum, dekorasi, tata rias, foto dan videografi, serta hiburan. Selain itu, sistem menyediakan dua pilihan paket, yaitu paket Gold dan Silver untuk acara pernikahan, dengan diskon harga sebesar 15% bagi pelanggan yang memilih salah satu dari kedua paket tersebut. Fitur tambahan seperti testimoni pelanggan, diskusi produk, layanan chat, serta pemberian promo pada waktu-waktu tertentu turut disediakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Untuk transaksi, pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui transfer bank maupun secara tunai. Dalam proses pengembangannya, sistem ini menggunakan metode waterfall yang bersifat terstruktur dan bertahap.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem *Wedding Organizer* dan *Event Organizer* yang tidak hanya modern dan berbasis teknologi, tetapi juga mampu menerapkan CRM Operasional dengan baik melalui media web dan SMS Gateway. Sistem ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi pelanggan dan calon pelanggan dalam mengakses informasi, melakukan pemesanan, serta mendapatkan layanan yang lebih cepat dan responsif. Dengan pengelolaan interaksi pelanggan yang lebih terstruktur, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam pengembangan aplikasi berbasis web, serta menjadi solusi atas permasalahan dalam pengelolaan layanan pelanggan. Sistem ini juga bermanfaat untuk mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan omzet perusahaan. Selain itu, pelanggan akan lebih mudah dalam memperoleh informasi, melakukan pendaftaran, penyewaan, dan pemesanan jasa yang disediakan oleh Rizka Salon secara praktis, cepat, dan efisien melalui satu platform terintegrasi.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem yaitu sebagai berikut:

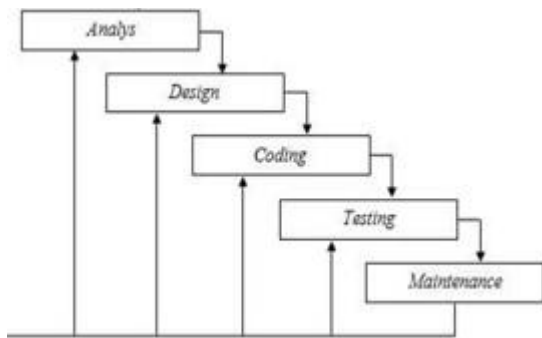
Wedding Organizer adalah Event Organizer yang menawarkan berbagai macam paket pernikahan yang bisa dipilih diantaranya catering service, tata rias dan busana, florist dan dekorasi, gedung, photography, dan video shooting, MC dan hiburan serta undangan dan souvenir yang dibutuhkan dalam pernikahan tersebut. Wedding Organizer mempunyai organisasi yang terdiri dari beberapa divisi antara lain yaitu divisi rias dan busana, divisi foto dan video, dan divisi dekorasi. Setiap divisi beranggotakan beberapa karyawan yang memiliki keahlian dan harus bekerja sama dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pengantin.^[2]

Event Organizer adalah istilah untuk penyedia jasa profesional penyelenggara acara. Hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya atau waktu yang dimiliki client. Event Organizer membantu client untuk dapat menyelenggarakan acara yang diinginkan, susunan acara yang dipakai setiap event memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda.^[3]

Usaha salon merupakan salah satu jenis usaha di bidang tata rias. Usaha ini biasanya di kelola oleh pemilik salon ditambah satu atau dua orang karyawan. Usaha salon sebagai usaha jasa yang melayani perawatan, memperbaiki dan meningkatkan penampilan seseorang dalam hal ini memiliki sifat –sifat khusus yang dimiliki yakni mempunyai hubungan langsung atau perorangan yang memberikan jasa dengan yang menggunakan jasa pelanggan tidak dapat melihat atau merasakan jika belum terpenuhi atau memakai jasa tersebut.^[4]

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi dasar yang dipakai perusahaan untuk memberikan nilai-nilai lebih pada pelanggan dengan cara mempertahankan, merawat dan mengembangkan agar pelanggan tidak berpindah ke perusahaan lain.^[5]

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam pengembangan sistem ini menggunakan metode waterfall. Metode waterfall merupakan metode yang sederhana dengan aliran sistem yang linier. Dalam membangun sistem Rizka Salon, metode waterfall sangat cocok dan ada keterkaitan dalam pengaruh antar tahapan ini, karena output sebuah tahapan dalam metode waterfall merupakan input bagi tahap selanjutnya, dengan demikian ke tidak sempurnaan hasil pelaksanaan tahap sebelumnya adalah awal ke tidak sempurnaan bagi tahap selanjutnya. Adapun gambaran utama dan langkah-langkah penelitian berdasarkan metode waterfall menurut Rosa dan Shalahudin yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Metode Waterfall^[1]

Penjelasan Metode Waterfall:

1. Analysis

Pada tahap awal ini yang dilakukan penulis, memulai Mengumpulkan kebutuhan secara lengkap, kemudian di analisis dan di definisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh sistem yang akan dibangun. Penulis mengumpulkan data-data yang dibutuhkan guna menunjang dalam pembuatan sistem yang di usulkan. Data tersebut penulis peroleh melalui proses observasi dan wawancara kepada pihak yang berada di Rizka Salon serta dengan melakukan studi pustaka untuk mengumpulkan data-data.

2. Design

Pada tahap kedua ini yang dilakukan penulis, melakukan persiapan rancang bangun yang menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk. Penulis mendesain perancangan sistem mulai dari Flowmap, Context Diagram, Data Flow Diagram (DFD), Normalisasi dan Entity Relationship Diagram (ERD). Berikut merupakan penjelasan mengenai tools-tools yang digunakan dalam kegiatan merancang sistem.

3. Coding

Pada tahap ketiga ini yang dilakukan penulis, melakukan penerapan dari desain sistem yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya kedalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan yaitu PHP dengan database MySQL.

4. Testing

Pada tahap keempat ini yang dilakukan penulis, melakukan testing untuk mengungkap kesalahan dalam program atau kelemahan dalam rancangan. Melakukan percobaan dari software (perangkat lunak) atau aplikasi yang telah dibuat dan memperbaiki apabila masih terdapat kesalahan. Pada tahap ini, penulis akan melakukan pengujian sistem sebagai berikut:

a) White Box Testing

White box testing secara umum merupakan jenis testing yang lebih berkonsentrasi terhadap “isi” dari

perangkat lunak itu sendiri. Jenis ini lebih banyak berkonsentrasi kepada source code dari perangkat lunak yang dibuat.

b) Black Box Testing

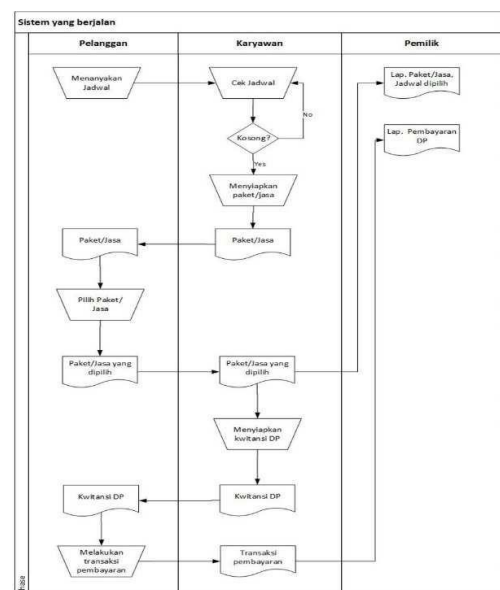
Black box testing adalah jenis testing yang memperlakukan perangkat lunak yang tidak diketahui kinerja internalnya. Sehingga para tester memandang perangkat lunak seperti layaknya sebuah “kotak hitam” yang tidak penting dilihat isinya, tapi cukup dikenai proses testing di bagian luar.

5. Maintenance

Pada tahap kelima ini merupakan tahap akhir yang dilakukan penulis, dimana suatu perangkat lunak telah selesai dibuat dan siap untuk diterapkan. Website Rizka Salon yang telah diterapkan perlu dilakukan pemeliharaan seperti penyesuaian atau perubahan karena adaptasi dengan situasi sebenarnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Sistem Yang Sedang Bekerja Pemesanan Paket/Jasa pada Rizka Salon



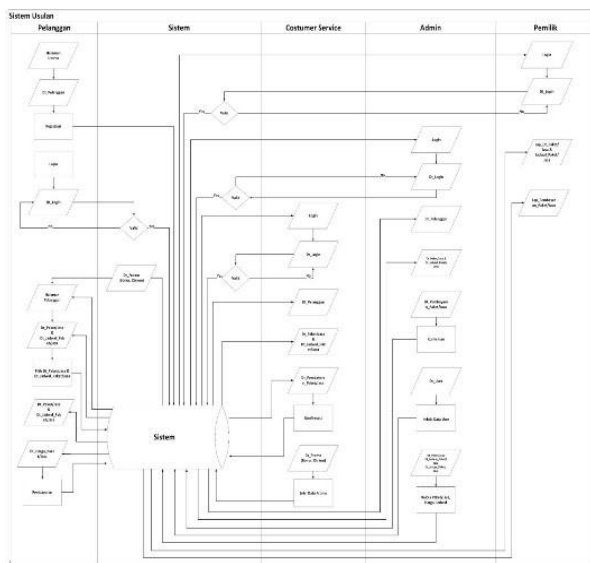
Gambar 2. flowmap sistem berjalan pemesanan paket/jasa pada Rizka Salon

Penjelasan gambar 2 flowmap sistem berjalan pendaftaran paket/jasa pada Rizka Salon :

1. Pelanggan menanyakan jadwal kepada karyawan apakah ada tanggal yang sesuai.
2. Karyawan mengecek jadwal yang sesuai, jika jadwal sesuai maka karyawan menyiapkan daftar paket/jasa kepada pelanggan, jika jadwal tidak sesuai maka karyawan memberikan pilihan kepada pelanggan apakah akan merubah tanggal atau batal.

3. Pelanggan menerima daftar paket/jasa yang akan dipilih.
4. Setelah pelanggan memilih paket/jasa, Karyawan menyiapkan dan mengisi kwitansi pembayaran DP kepada pelanggan.
5. Pelanggan menerima kwitansi pembayaran dan setelah itu melakukan transaksi pembayaran DP.
6. Karyawan melakukan konfirmasi transaksi pembayaran DP.
7. Pemilik menerima laporan data pemesanan paket/jasa, jadwal dan laporan pembayaran DP.

3.2 Analisis Sistem Pengelolaan Setoran Yang Diusulkan



Gambar 3. Sistem yang diusulkan pendaftaran dan pemesanan paket/jadwal pada Rizka Salon

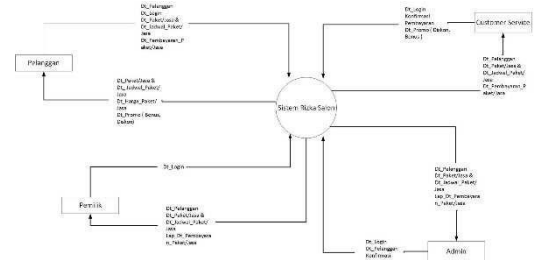
Penjelasan gambar 4 flowmap sistem yang diusulkan pendaftaran dan pemesanan paket/jasa pada Rizka Salon:

1. Pelanggan dapat mengakses halaman utama untuk mengetahui informasi jadwal yang tersedia, informasi paket/jasa serta harga dan tentang Rizka Salon.
2. Ketika pelanggan ingin memesan suatu paket/jasa maka pelanggan harus melakukan login terlebih dahulu dengan memasukkan username dan password.
3. Pelanggan melakukan registrasi dengan memasukkan data pelanggan dengan lengkap.
4. Jika sudah melakukan registrasi, maka pelanggan dapat melakukan login dengan memasukkan username dan password, setelah itu pelanggan dapat memesan paket/jasa, serta tanggal dan harga yang diinginkan.

5. Pelanggan melakukan pembayaran melalui transfer via bank, lalu bukti transfer di foto dan diupload sebagai bukti pembayaran.
6. Data pemesanan, jadwal dan pembayaran akan ditampilkan kepada pelanggan.
7. Customer Service harus melakukan login terlebih dahulu dengan memasukkan username dan password untuk melihat data pemesanan paket/jasa, jadwal, serta data pembayaran dan untuk melakukan konfirmasi pembayaran.
8. Admin harus melakukan login terlebih dahulu dengan memasukkan username dan password untuk melihat data pemesanan paket/jasa, jadwal, data pembayaran, konfirmasi pembayaran, laporan data pembayaran serta untuk kelola data paket/jasa, harga, jadwal dan data user.
9. Pemilik harus login terlebih dahulu dengan memasukkan username dan password untuk mendapatkan laporan pembayaran paket/jasa dan laporan jadwal yang telah dipesan.

3.3 Diagram Konteks

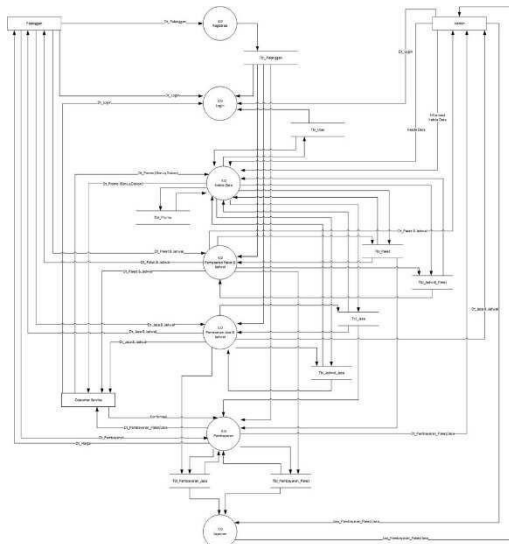
Diagram konteks digunakan untuk menggambarkan sistem secara umum. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input kedalam sistem dan output dari sistem.



Gambar 4. Diagram Konteks

3.4 Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram digunakan untuk menggambarkan keseluruhan komponen sistem yang saling berhubungan sesuai aturan.



Gambar 5. Data Flow Diagram level 0

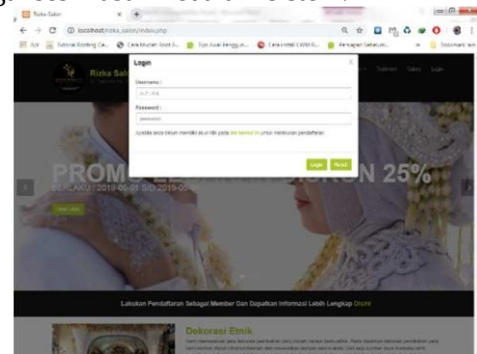
- a. **Proses 1.0 Registrasi**
Proses registrasi merupakan proses yang dilakukan oleh pelanggan untuk memasukkan data dan identitas pribadi dari pelanggan.
- b. **Proses 2.0 Login**
Proses login dilakukan oleh pelanggan, customer service, admin dan pemilik dengan memasukkan username dan password.
- c. **Proses 3.0 Kelola Data**
Proses kelola data merupakan proses yang dilakukan oleh admin dan customer service untuk mengelola data. Proses ini akan diturunkan pada level selanjutnya.
- d. **Proses 4.0 Pemesanan Paket/Jasa & Jadwal**
Proses pemesanan Paket/Jasa & Jadwal dilakukan oleh pelanggan, jika ingin melakukan pesanan paket/jasa & jadwal melalui website, sistem akan memberikan informasi mengenai data paket/jasa, data jadwal dan informasi pembayaran pemesanan paket/jasa & jadwal.
- e. **Proses 5.0 Pembayaran**
Proses pembayaran merupakan proses yang dilakukan oleh pelanggan ketika akan mengkonfirmasi pembayaran melalui website.
- f. **Proses 6.0 Laporan**
Proses laporan untuk melihat detail laporan pemesanan paket/jasa & jadwal yang hanya bisa dilakukan oleh admin dan pemilik.

3.5 Implementasi Antarmuka

Tahap ini penulis mengimplementasikan serta menjalankan program yang telah dibangun dengan cara membuka *web browser* kemudian memasukkan alamat http://localhost/rizka_salon/

3.6 Menu Login Pelanggan

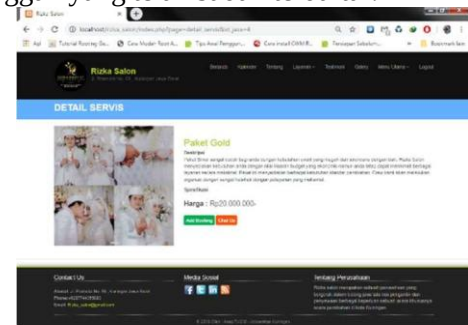
Menu login merupakan menu yang berfungsi untuk mengisi data username dan password yang telah terdaftar, data tersebut digunakan untuk mengakses masuk kedalam sistem.



Gambar 6. Menu Login Pelanggan

3.7 Menu Booking

Menu booking merupakan menu yang berfungsi untuk melakukan pemesanan paket/jasa dan jadwal, menu ini dapat dilakukan oleh pelanggan yang telah sudah terdaftar.



Gambar 7. Menu Booking

3.8 Menu Detail Booking

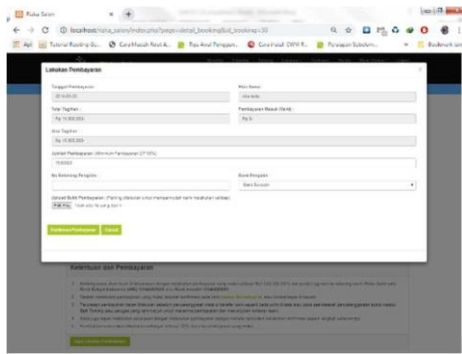
Menu detail booking merupakan menu yang menampilkan detail dari paket yang telah dipesan.



Gambar 8. Menu Detail Booking

3.9 Menu Tambah Pembayaran

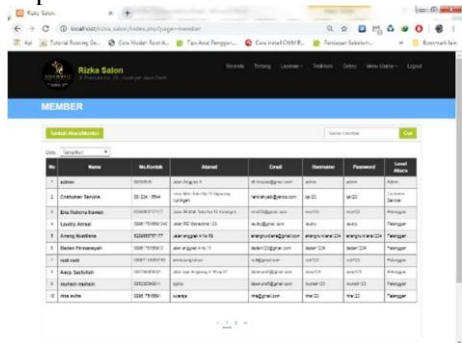
Menu tambah pembayaran berfungsi untuk melakukan pembayaran booking paket/jasa yang telah dipesan sebelumnya oleh pelanggan.



Gambar 9. Menu Tambah Pembayaran

3.10 Menu Kelola Akses Member

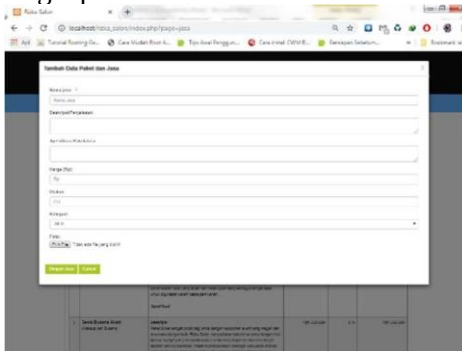
Menu kelola akses member berfungsi untuk mengelola data member dan akses nya, menu ini hanya dapat diakses oleh admin.



Gambar 10. Menu Kelola Akses Member

3.11 Menu Kelola paket/jasa

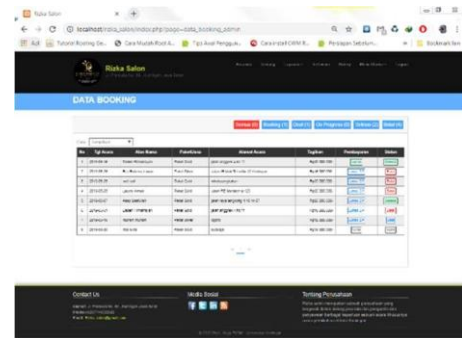
Menu kelola paket/jasa berfungsi untuk mengelola paket/jasa, seperti menambah, mengedit, atau menghapus.



Gambar 11. Menu Kelola paket/jasa

3.12 Menu Data Booking

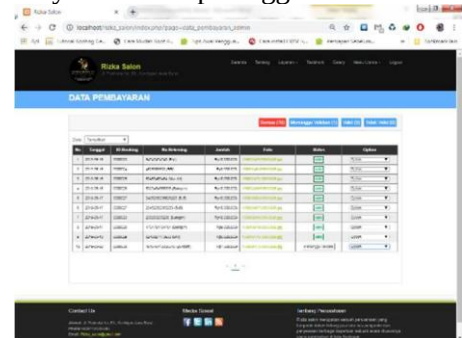
Menu data booking berfungsi untuk melihat data pemesanan paket/jasa dan jadwal yang telah dipesan.



Gambar 12. Menu Data Booking

3.13 Menu Data Pembayaran

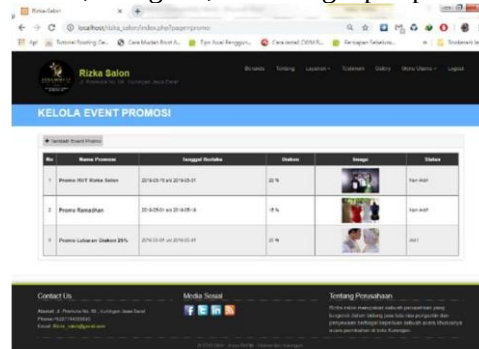
Menu data pembayaran berfungsi untuk melihat dan memvalidasi data pembayaran yang telah dibayarkan oleh pelanggan.



Gambar 13. Menu Data Pembayaran

3.14 Menu Kelola Promosi

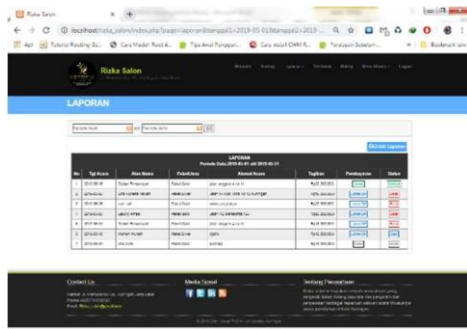
Menu kelola promosi berfungsi untuk mengelola data promosi dan diskon seperti menambah, mengedit, dan menghapus promosi.



Gambar 14. Menu Kelola Promosi

3.15 Menu Laporan

Menu laporan merupakan menu yang berfungsi untuk menampilkan dan mencetak laporan pembayaran dan laporan jadwal dan paket yang telah dipesan.



Gambar 15. Menu Laporan

3.16 Menu SMS

Menu SMS merupakan menu yang berfungsi untuk mengirim SMS berupa pesan broadcast pada pelanggan tentang adanya promo.



Gambar 16. Menu SMS

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Dengan dirancangnya sebuah sistem pendaftaran, pemesanan paket/jasa & jadwal sebuah acara secara online pada Rizka salon menggunakan metode pengembangan sistem waterfall, dengan memakai tahapan-tahapan pada waterfall yang meliputi pengumpulan data, mendesain perancangan sistem, penerapan dari desain sistem kedalam kodekode, melakukan testing untuk mengungkap kesalahan program dalam rancangan dan dilakukan pemeliharaan sistem yang sudah dibuat, maka bisa terpenuhinya semua keinginan dalam pembuatan sistem Rizka salon yang akan dibangun.
2. Dengan dibangunnya sistem pendaftaran, pemesanan paket/jasa & jadwal sebuah acara secara online pada Rizka salon, maka pelanggan lebih mudah dalam melakukan pendaftaran, pemesanan paket/jasa & jadwal serta pelanggan

juga dapat melakukan transaksi pembayaran tanpa harus datang langsung ke Rizka salon.

3. Dengan adanya sistem pendaftaran, pemesanan paket/jasa & jadwal sebuah acara secara online pada Rizka salon yang didukung dengan penerapan metode CRM Operasional di Rizka salon ini dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan dan bisa meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sistem ini diharapkan dapat memfasilitasi Rizka salon dalam pelayanan pelanggan, promosi, dan sampai mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Sehingga mempermudah Rizka salon dalam membangun ikatan yang lebih kuat dengan pelanggan yang bertujuan untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

5. SARAN

Dalam perancangan dan pembangunan sistem sistem pendaftaran, pemesanan paket/jasa & jadwal sebuah acara secara online pada Rizka salon ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang kiranya dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk pengembangan sistem peneliti berikutnya, maka penulis mengusulkan sms gateway menggunakan sms hosting, dikarenakan sms gateway yang digunakan sekarang menggunakan gammu yang sudah tidak ada update dan pengembangan lagi, kemudian untuk pembayaran tidak hanya melalui transfer antar bank, tetapi dapat dikembangkan melalui kartu kredit dan pembayaran melalui minimarket dengan bekerjasama dengan pihak yang bersangkutan.
2. Pengembangan sistem yang dibangun masih dapat dikembangkan dengan menerapkan strategi CRM analytical ataupun CRM collaborative untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan demi terciptanya hubungan yang baik dan loyalitas pelanggan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dan memberi dukungan terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S Rosa, A & Shalahudin, M. (2013). Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. Bandung: Informatika Bandung.
- [2] Askurifai. (2009). Videografi: Operasi kamera & teknik pengambilan gambar. Bandung: Widya Padjajaran.
- [3] Megananda, Y. 2009. 7 Langkah Jitu Membangun Bisnis Event Organizer. Buana Ilmu Populer.
- [4] Kusumadewi. 2001. Pengetahuan dan Seni Tata Rambut Modern. Meutia Cipta Sarana
Kusumadewi. 2001. Pengetahuan dan Seni Tata Rambut Modern. Meutia Cipta Sarana.
- [5] Buttle, Francis. (2009). CRM (Customer Relationship Managament) Malang: Bayumedia Publishing.