

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Untuk dapat memenangkan persaingan yang terjadi di pasar global saat ini, maka bisnis Salon harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, dan ini dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang bermutu baik, pelayanan yang cepat dan tepat serta biaya-biaya yang relatif bersaing. Pemikiran ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler yang mengatakan bahwa tujuan pemasaran hendaknya mampu untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan para pelanggannya.

Definisi CRM itu sendiri adalah strategi yang dilakukan perusahaan dalam mengelola pelanggan. CRM pada intinya adalah bagaimana mengidentifikasi pelanggan, dan mempertahankan mereka. Dan cara yang dilakukan pihak salon untuk mempertahankan pelanggan antara lain memberikan perlakuan istimewa yaitu dengan adanya *birthday event*, *customer achievements*, dan promosi spesial yang dilakukan melalui *mail*.

Salon Fang Fang yang merupakan studi kasus dalam aplikasi *web* ini sampai saat ini masih menggunakan cara lama atau manual untuk mengolah data yang ada seperti menggunakan kertas atau buku sebagai media pencatatan dan penyimpanan data mereka. Data yang disimpan masih berupa arsip yang sedikit sulit untuk dikelola. Data dalam arsip tersebut mudah tercecer, hilang, terkena tumpahan, sobek, bahkan mudah untuk rusak karena media penyimpanannya masih berupa kertas. Pihak salon membutuhkan aplikasi yang bisa memudahkan pihak salon dalam mengelola data, seperti penambahan data, pengubahan data, maupun penghapusan data itu sendiri.

Selain memerlukan aplikasi yang bisa memudahkan pihak salon dalam mengelola datanya, Salon Fang Fang juga memerlukan suatu media untuk memperkenalkan salon mereka. Saat ini mereka hanya memperkenalkan salon

mereka dengan menggunakan spanduk-spanduk. Hal ini menyebabkan hanya yang melewati dan melihat spanduk itu saja yang mengetahui keberadaan salon ini. Selain itu spanduk tidak bisa memuat banyak informasi. Melalui aplikasi *web* ini diharapkan, pelanggan bisa mengakses berbagai informasi tentang salon Fang Fang dan hubungan antara pelanggan dengan salon bisa terjalin dengan baik melalui CRM yang diterapkan oleh pihak salon dalam aplikasi ini.

I.2. Rumusan Masalah

Adapun pertanyaan-pertanyaan yang muncul seputar hal tersebut, adalah:

1. Bagaimana cara salon memberikan banyak informasi tentang salon yang tepat dan terbaru?
2. Bagaimana membuat aplikasi *website* yang dapat memudahkan pengolahan data dalam salon?
3. Bagaimana memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi tentang salon tanpa harus mengunjungi salon secara langsung dan membuat pelanggan lebih mengenal salon?
4. Bagaimana memudahkan pihak salon dalam mengefektifkan pengelolaan data salon?

I.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembuatan aplikasi *website* ini adalah :

1. Membuat sebuah aplikasi *website* yang memberikan informasi dan berbagai data mengenai salon.
2. Membuat sebuah aplikasi yang membantu pihak salon dalam pengolahan data salon.
3. Membantu pelanggan untuk dapat melakukan pemesanan *online* pelayanan salon dan menerapkan *CRM* pada aplikasi *website* agar pelanggan memperoleh berbagai informasi salon.

4. Membuat aplikasi *website* yang dapat mengolah data sehingga menghasilkan suatu nilai tambah bagi salon dan meningkatkan relasi antara pihak salon dan pelanggannya.

I.4. Ruang Lingkup Kajian

Aplikasi membahas data salon seperti data pelanggan, data barang, data *service*, data penjualan_jasa, data pembelian, dan data reservasi. Pengguna, yaitu admin bisa melakukan sistem *insert*, *update*, dan *delete* data pelanggan, barang, supplier, *service*, penjualan_jasa, pembelian, reservasi, berita dan *gallery*. Pihak Salon tidak menjual barang-barang milik salon secara tersendiri atau terpisah. Pembelian dan sistem pembayaran hanya merupakan catatan dari keseluruhan transaksi yang dipindahkan ke dalam komputer untuk membantu pihak salon, tidak mencatat dan menghitung keseluruhan proses. Stok barang terupdate jika terjadi pengambilan barang oleh petugas dan jika salon melakukan pembelian barang. Data barang dalam aplikasi tidak menghitung *stock*. Batasan aplikasi yang dibuat adalah :

- ✓ *Mail (inbox,sent, dan outbox)*
- ✓ *Hot News (news pada website)*
- ✓ *Gallery (hasil karya salon ditampilkan dalam website)*
- ✓ *CRM :*
 - Pemberian sistem *achievement* bagi pelanggan :
 - *Achievement Potong Rambut*
 - *Achievement Make Up*
 - *Achievement Booking*
 - *Achievement Creambath*
 - *Achievement Cuci Blow*
 - *Achievement Cat*
 - *Achievement Stylish*
 - *Achievement Friend*

- *Achievement Gold*
- Pemberian layanan konsultasi melalui *mail*
- Pemberitahuan *event* terbaru kepada pelanggan
- Pemunculan statistik :
 - *Top* pelanggan
 - *Top* hari
 - *Top* barang

I.5. Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian dalam laporan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan uraian garis besar yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Menjelaskan dasar teori yang dipergunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Berisi hasil analisis dan perancangan sistem atau *website* yang dibuat, antara lain *ERD*, relasi table dan konsep perancangan *design website*.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi tampilan akhir aplikasi.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Menjelaskan evaluasi tentang *website* yang telah dibuat. Pengujian ini menggunakan *black box testing*.

BAB VI SIMPULAN dan SARAN

Menjelaskan kesimpulan dan saran-saran untuk pengembangan *website* ini kedepannya.