BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Haura Salon Muslimah adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perawatan kecantikan seluruh bagian tubuh. Yaitu dari segi perwatan rambut (potong rambut , creambath, hair SPA , Catok, dll), perawatan wajah (facial, totok wajah, eye treatment, perawatan jerawat, dll) , dan perawatan badan (body scrub,body massage,dll). Haura Salon Muslimah sendiri berada di Jl.Ir.H.Djuanda No.294, Dago, Coblong, Bandung, Jawa Barat. Haura Salon Muslimah sudah berdiri sejak tahun 2013, tepatnya pada tanggal 09 November 2013. Pusat Haura Salon Muslimah berada di Cianjur. Dan hanya memiliki dua cabang . tepatnya satu di Cianjur , dan satu lagi di Bandung.

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Isma Aida selaku *Owner* Haura Salon Muslimah mengatakan bahwa banyak pelanggan yang mengkritik masalah pelayanan yang ada di Haura Salon Muslimah. Itu dapat dilihat dari kotak kritik saran yang di sediakan pihak Salon kepada pelanggannya yang berisi nama Kapster (pegawai) , jenis perawatan , puas/tidak puas , dan komentar . Dari data kritik & saran yang ada , diambil 100 data kritik & saran pelanggan selama 2 bulan (Mei dan Juni 2017). Dari 100 data tersebut, terdapat 25 data kritik & saran yang menyatakan puas dengan pelayanan di Haura Salon Muslimah dan terdapat 75 data kritik & saran yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang ada di Haura Salon Muslimah , baik dalam waktu pelayanan , cara kerja Kapster , tempat , dan sikap Kapster kepada pelanggan (dapat dilihat pada lampiran C8-C12). Berdasarkan dari permasalahan tersebut, besar kemungkinan pelanggan akan beralih ke salon-salon yang lain karena kurangnya kualitas pelayanan yang ada di Haura Salon Muslimah. Oleh karena itu , pihak Salon harus lebih melakukan perbaikan kualitas pelayanan, agar pelanggan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan masalah yang ada di Haura Salon Muslimah maka Haura Salon Muslimah membutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu *Owner* salon dalam

memperbaiki kualitas pelayanan di Haura Salon Muslimah dengan menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* .

1.2 Perumusan Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya adalah bagaimana mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Haura Salon Muslimah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang ada, maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis penetuan pelayanan terhadap kepuasan pelayanan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di Haura Salon Muslimah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah membantu *Owner* mengetahui hasil perbaikan pelayanan di Haura Salon Muslimah.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi yang menggunakan metode *service quality* (*servqual*) ini, yaitu agar ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data Pelanggan , data transaksi, data perawatan, dan data kritik & saran.
2. Jenis CRM yang digunakan adalah *Analitycal* CRM.

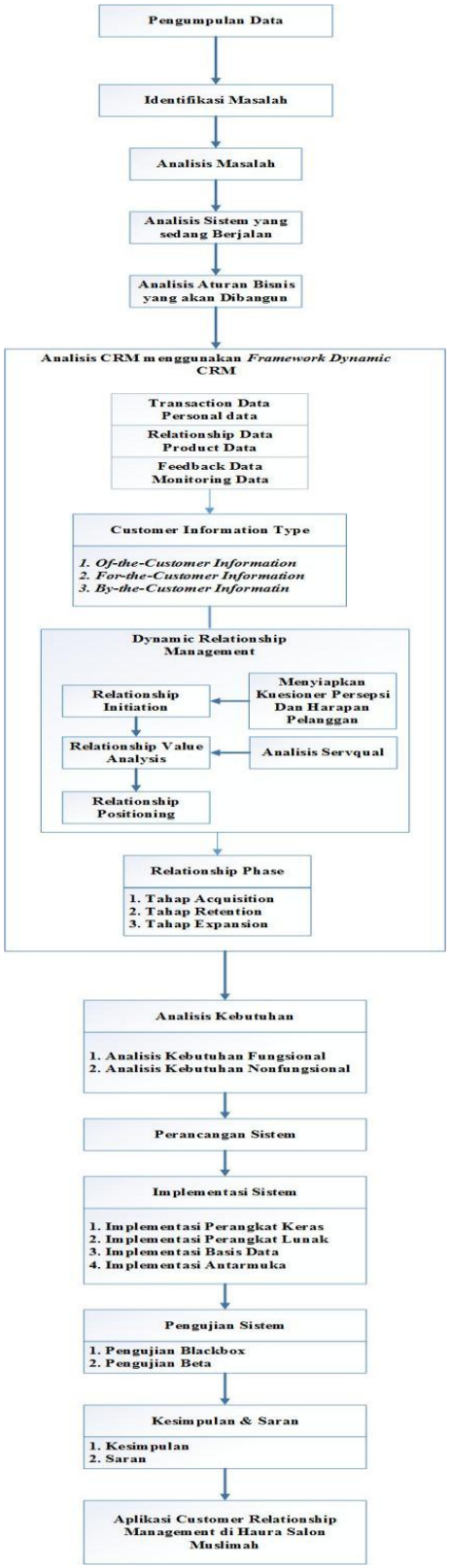
   Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Framework Dynamic* CRM.
3. Model proses yang digunakan adalah secara procedural meliputi Data Flow Diagram (DFD) dan memodelkan *Entity Relationship Diagram* (ERD).
4. Analisis kualitas pelayanan untuk menggunakan metode *Servive Quality* (SERVQUAL) menggunakan lima *factor*, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) *Assurance* (kepastian/jaminan), *Empathy*

(empati), dan *Tangible* (berwujud/bukti fisik) . Lima factor yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah

5. Aplikasi yang dibangun berbasis web, menggunakan bahasa pemograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses tahapan yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis , memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data transaksi pelanggan. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan fakta dan informasi. Adapun alur pnelitian ini digambarkan pada Gambar 1.1 .



Gambar 1. 1 Alur Metodologi Penelitian

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang tergambar pada Gambar 1.1 adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pada tahap awal, dilakukan identifikasi masalah, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di Haura Salon Muslimah.

2. Identifikasi Masalah

Tahap kedua, pengumpulan data yang berkaitan dengan dilakukan secara langsung dengan mengunjungi Haura Salon Muslimah

3. Analisis Masalah

Tahap ini merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari sebuah penelitian.

4. Analisis sistem yang sedang berjalan

Analisis yang dimaksud merupakan proses analisis yang berhubungan dengan transaksi pelanggan di Haura Salon Muslimah yang sedang berjalan saat ini.

5. Analisis aturan bisnis yang akan dibangun

Analisis aturan bisnis yang dimaksud merupakan aturan bisnis yang akan dibangun di Haura Salon Muslimah.

6. Analisis CRM menggunakan *Framework Dynamic* CRM

Analisis *Customer Relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi tahap-tahap yang digunakan dalam aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan *Framework Dynamic* CRM meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

1. *Relationship Phase*

Pada fase ini merupakan fase yang harus dilewati oleh perusahaan yang akan menerapkan CRM dalam membentuk hubungan pelanggan. Informasi terkait perusahaan yang digunakan untuk mempermudah pelanggan dan calon pelanggan dalam mengetahui informasi tentang Haura Salon Muslimah.

2. *Dynamic Relationship Management*

Pada fase ini merupakan bentuk dari orientasi hubungan antara organisasi dan pelanggan dilihat dari sudut pandang organisasi dan pelanggan. Dynamic relationship berjalan seiring dengan domain relationship phase. Domain ini terdiri dari tiga bagian yaitu *relationship initiation* (pendataan pelanggan), *relationship value analysis* (nilai pelanggan), dan *relationship positioning* (hubungan dengan pelanggan).

3. *Customer InformationType*

Fase ini merupakan tipe informasi yang berorintasi pada pelanggan. Pada domain memiliki perbedaan dalam fokus orientasi terhadap pelanggan. Domain ini terdapat tiga tipe informasi yaitu *of-the-customer information* (informasi mengenai pelanggan), *for-the-customer information* (informasi untuk pelanggan) dan *by-the-customer information* (informasi oleh pelanggan).

7. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini ada 2 analisis kebutuhan, yaitu :

1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di Haura Salon Muslimah, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di Haura Salon Muslimah, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

c. Analisis pengguna

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM.

2. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahap keenam, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun. Adapun Analisis Kebutuhan Fungsional antara lain :

a. Basis Data

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan Database dari Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. Tool yang akan digunakan yaitu Entity Relationship Diagram (ERD).

b. Diagram Konteks

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

c. Data Flow Diagram (DFD)

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara Pengguna, Sistem Informasi *Customer relationship Management* dan Database.

d. Spesifikasi proses

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis spesifikasis setiap proses dari DFD dalam bentuk tabel.

e. Kamus Data

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel.

8. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu: skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan perancangan jaringan semantik, perancangan prosedural sehingga menghasilkan representasi dari analisa sebagai landasan untuk implementasi.

9. Implementasi Sistem

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:

1. Implementasi perangkat lunak
2. Implementasi perangkat keras
3. Implementasi basis data
4. Implementasi antarmuka

10. Pengujian Sistem Customer Relationship Management.

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah di bangun dan mengetahui bila terdapat kesalahan atau eror dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian, yaitu :

1. Pengujian *black box*
2. Pengujian beta

11. Kesimpulan dan Saran.

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

12. Aplikasi Customer Relationship Management Haura Salon Muslimah

Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi untuk Haura Salon Muslimah dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis website.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran umun tentang penelitian yang dilaksanakan. Sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, maksud dan tujuan pembangunan sistem penentuan jenis pelayanan untuk pelanggan salon dengan pendekatan *customer relationship management* di Haura Salon Muslimah, batasan masalah, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang profil Haura Salon Muslimah, struktur organisasi, *job description* dan berbagai konsep teori dan referensi-referensi tentang *customer relationship management* yang akan digunakan.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang analisis sistem, analisis permasalahan, analisis sistem yang sedang berjalan, analisis tahapan CRM,analisis *framework* CRM, analisis *service quality (servqual),*analisis kebutuhan fungsional dan non fungsional, serta perancangan sistem yang mencakup perancangan basis data dan perancangan arsitektur.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi implementasi dari tahapan analisis dan perancangan sistem, serta melakukan pengujian sistem, sehingga perangkat lunak yang dibangun sesuai dengan analisis dan perancangan yang telah dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan. Bagian kesimpulan menjelaskan hasil dari pengujian sistem yang telah dibuat dan saran sebagai masukan dalam pengembangan sistem kedepan.