

## Bab 6

### Kesimpulan dan Saran

Penelitian yang telah dilakukan di Mariaty's Spa dapat ditarik kesimpulan dari hari pembahasan. Selain itu untuk menanggapi hasil dari pembahasan yang telah dibuat, perlu ditambahkan pula saran untuk melengkapi sistem rekomendasi terapis berbasis form rating yang telah dibuat.

#### 6.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dibuat:

1. Pada proses bisnis aktual terdapat beberapa point kekurangan yang perlu diperbaiki seperti pencatatan saat pelanggan maupun konsumen melakukan *booking* via telepon serta pencatatan setelah proses perawatan untuk mengetahui *customer feedback*.
2. Agar dapat menerapkan sistem baru, Mariaty's Spa memerlukan perubahan dalam strategi untuk mampu bersaing dengan pesaingnya dalam kondisi eksternal. Perubahan strategi yang terjadi yaitu dari strategi differensiasi ke strategi fokus differensiasi dengan aliran strategi yaitu *cognitive school*. Strategi yang berubah ke arah fokus differensiasi membuat Mariaty's spa memerlukan sistem rekomendasi terapis (MAP Sistem) yang dapat mempertahankan penjualan, sistem rekomendasi yang ditawarkan dapat mencatat dan merekam *feedback* pelanggan dan menawarkan terapis dengan rating tertinggi. Sistem ini akan mengubah *structure* dalam hal sistem kerja masing-masing pegawai. Pegawai yang sistem kerjanya bertambah yaitu resepsionis, terapis dan admin. Sistem ini

juga akan bekerja dengan bantuan owner yang bertindak sebagai manajer dalam *individual and roles* dengan latar belakang pengalaman membuka spa dan juga dapat membuat keputusan. Selain itu terdapat manajemen proses yang berubah yang akan dibahas dengan BPMN.

3. Berdasarkan point kekurangan pada proses bisnis aktual di Mariaty's Spa maka diusulkan tiga proses tambahan yaitu proses *booking* via telepon, proses pemberian layanan, proses *feedback* setelah perawatan. Ketiga proses itu akan lebih menekankan kinerja pada resepsionis, terapis dan admin. Resepsionis akan mencatat *booking* pelanggan ataupun konsumen ke dalam data *booking* dan juga akan menawarkan terapis dengan rating tertinggi untuk pelanggan yang terapis langganannya tidak tersedia, selain itu pada proses *booking* ini resepsionis juga akan mencatat pesanan di surat tugas dan akan diberikan pada terapis. Pada proses pemberian layanan tidak terjadi perubahan, namun resepsionis akan memperlakukan hal yang sama seperti pada proses *booking* via telpon pada pelanggan yang tidak melakukan *booking* sebelumnya. Sedangkan pada proses *feedback* yang paling berperan yaitu admin karena admin akan mengolah form rating yang telah diisi oleh pelanggan ke dalam MAP sistem. Sedangkan terapis akan mengisi surat tugas apabila pelanggan maupun konsumen melakukan perawatan tambahan dan data tersebut akan diberikan pada resepsionis untuk tindak lanjut proses pembayaran.
4. Tanggapan owner mengenai rancangan sistem rekomendasi terapis (MAP Sistem yaitu owner sangat setuju dengan penerapan sistem seperti data

yang lebih komputerisasi karena akan sangat membantu dalam mencatat data member serta penjualan. Terkait dengan sistem form rating, owner setuju namun perlu diganti dengan form rating digital dan hasil dari *feedback* pelanggan tersebut akan masuk ke email owner. Selain itu tanggapan untuk form rating yang diusulkan yaitu skor yang terdiri dari tiga bagian yaitu *poor*, *good* dan *excellent*.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, saran yang dapat peneliti berikan kepada Mariaty's Spa berkaitan dengan penerapan MAP sistem adalah sebagai berikut:

1. Mariaty's Spa dapat memberikan point kepada pelanggan yang mengisi form rating. Point tersebut dapat dikumpulkan dan tukarkan untuk pemotongan biaya perawatan. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong pelanggan agar bersedia mengisi form rating terapis yang telah disediakan.
2. Penerapan kegiatan operasional tambahan baru membuat Mariaty's Spa harus mengadakan kegiatan pelatihan terhadap karyawannya. Pelatihan tersebut bertujuan untuk menyesuaikan kegiatan operasional dengan SOP yang baru sesuai dengan BPMN usulan yang telah diusulkan oleh penulis. Kegiatan pelatihan diantaranya resepsionis harus dapat berlatih dalam penguasaan komputer karena harus melihat MAP sistem yang berbasis komputer. Selain itu resepsionis juga menginput data *booking* dan data member ke dalam komputer, sehingga sangat diperlukan pelatihan komputer pada resepsionis. Selain pelatihan penggunaan perangkat komputer, resepsionis juga harus mampu dalam menawarkan terapis

dengan rating tinggi kepada pelanggan dan mampu untuk berkomunikasi dengan baik pada pelanggan. Selain resepsionis terapis juga harus diberikan pelatihan dalam berkomunikasi agar mampu berkomunikasi dengan baik pada tamu agar setiap tamu yang melakukan perawatan dapat merasa nyaman.

3. Merekrut admin yang mampu mengoperasikan perangkat komputer. Admin merupakan salah satu pegawai yang memegang peranan penting dalam MAP sistem, oleh karena itu kriteria pemilihan pegawai untuk menjadi admin yaitu harus menguasai perangkat komputer. Hal tersebut dikarenakan semua kegiatan untuk mengolah form rating ke dalam MAP sistem yaitu menggunakan basis komputer.
4. Pengadaan form rating digital atas saran dari owner, membuat Mariaty's Spa menyiapkan fasilitas seperti komputer. Penyediaan komputer dapat membantu pelanggan dalam mengisi form rating digital.

## Daftar Pustaka

- Abdullah, S., & Sutanto, T. (2015). *Statistika tanpa Stres*. Jakarta Selatan: Transmedia.
- Alavi, S. (2012). Customer Relationship Management and Customer Experience Management Using Business Online Communities. *Jaypee Institute of Information Technology*.
- Al-Shammari, M. (2009). *Customer Knowledge Management: People, Processes, and Technology*. Pennsylvania: Information Science Reference.
- Anderson, K., & Kerr, C. (2008). *Customer Relationship Management*. Pennsylvania : McGraw-Hill Education .
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta .
- Baran, R., Zerres , C., & Zerres, M. (2014). *Customer Relationship Management*. Chicago: DePaul University.
- Buttle, F. (2008). *Customer Relationship Management*. London: Routledge.
- Carbone, L. (2004). *Clued In: How to Keep Customers Coming Back Again and Again* . New Jersey: FT Press.
- Chadwick, B. A. (1991). *Metode Penelitian Ilmu Sosial* . Semarang: IKIP Press .
- Churchill, G. A. (2005). *Dasar- Dasar Riset Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Dijkman, R., Hofstetter, J., & Koehler, J. (2011). *Business Process Model and Notation*. Switzerland: Springer.
- Flick, U., Kardorff, E., & Steinke, I. (2014). *A Companion to Qualitative Research*. London: Sage Publication Ltd.

- Gunawan, A. (2010). Increasing the Managerial Capabilities in Indonesian Garment Manufacturing. *Economic Policy in Emerging Economies*, Vol.3, No. 4.
- Henny Anastasia, S. (2009). *Cantik, Sehat dan Sukses Berbisnis Spa*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hermawan, A. (2008). *Penelitian Bisnis Paradigma Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Hermawan, A. (2008). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Jumarani, L. (2009). *The essence of Indonesian spa : spa Indonesia gaya Jawa dan Bali*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Knox, S., Payne, A., Ryals, L., Maklan, S., & Peppard, J. (2002). *Customer Relationship Management*. London: Routledge .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Customer Relationship Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Hall.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2012). *Customer Relationship Management*. Berlin: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Kuswadi, & Mutiara, E. (2004). *Delapan Langkah dan Tujuh Alat Statistik untuk Peningkatan Mutu Berbasis Komputer*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. (2012). *Management Information System*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Levy, M., & Powell, P. (2005). *Strategies for growth in SMEs*. France: ELSEVIER BUTTERWORTH-HEINEMANN INFORMATION.

- Melville, P., & Sindhvani, V. (2010). *Recommender Systems*. New York: Springer US.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- R. Kelly Rainer, J., Cegielski, C. G., Splettstoesser, I., & Rodrigue, C. S. (2014). *Introduction to Information System*. Toronto: John Woley & Sons Canada, Ltd.
- Rianly, S. S. (2014). *Pengaruh Service Quality With Character Sebagai Wellness Destination Terhadap Customer* . Bandung: UPI.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. (2014). *Consumer Behaviour*. New York: Pearson.
- Sekaran, U. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cikarang: Grasindo.
- Umar, H. (2001). *Strategic Management in Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utama. (2007). *Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Waluya, B. (2007). *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung: PT Setia Sinar Inves .
- Weigl, T. (2008). *Strategy, Structure and Performance in a Transition Economy : an Institutional Perspective on Configurations in Russia*. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler.
- Widjono. (2007). *Bahasa Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Yao, & Kong. (2008). Customer Relationship Management: Is It Still Relevant to Commercial Banks in Taiwan? *International Journal of Business and Management*, 152.

Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.

Zulfikar, & Nyoman Budiantara. (2014). *Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.