

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap Salon Strawberry maka dapat diambil beberapa kesimpulan hasil pembahasan. Hasil dari pembahasan yang dibuat juga ditambahkan saran untuk melengkapi rancangan sistem *customer relationship management* berbasis *reminder system* yang telah dibuat.

6.1 Kesimpulan

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

1. Proses bisnis yang ada sekarang pada Salon Strawberry yang digambarkan melalui BPMN terdapat beberapa masalah yaitu :
 - pegawai Salon Strawberry hanya menghafal pelanggan sehingga jika pegawai tersebut berhalangan pelanggan ditanya kembali mengenai kebutuhannya,
 - perjanjian yang dibuat oleh pelanggan tidak dicatat oleh resepsionis sehingga terkadang pelanggan harus mengantre lagi,
 - Salon Strawberry belum melakukan kegiatan pemasaran secara efektif hanya melalui Broadcast yang tidak sesuai keinginan pelanggan. Pelanggan sering lupa untuk kembali melakukan perawatan disalon.
2. Berdasarkan analisa perbaikan proses bisnis Salon Strawberry, perlu melakukan optimalisasi level pembelian kembali. Pihak salon dapat mencapai optimalisasi level pembelian kembali dengan menawarkan jasa

yang sesuai preferensi pelanggan serta memberikan reminder system dengan menggunakan 3 (tiga) buah data yaitu Data Transaksi, Data Pelanggan, dan Preferensi Pelanggan. Ketiga buah data tersebut dianalisis sehingga menghasilkan pola pembelian berulang setiap pelanggan.

Dalam analisa perubahan yang perlu dilakukan Salon Strawberry agar dapat beradaptasi terhadap kondisi *external socio-economy* yaitu dengan mengubah strateginya yang awalnya menggunakan *Entrepreneur School* yaitu strategi dimana pelanggan sangat bergantung dengan pemimpin salon menjadi strategi fokus-diferensiasi yang didukung oleh aliran strategi *cognitive school* yaitu pihak salon berfokus pada preferensi setiap pelanggan. Strategi baru dapat diterapkan apabila Salon Strawberry menambahkan divisi admin ke dalam struktur organisasinya. *Management process* pada Salon Strawberry perlu ditambahkan 4 (empat) proses utama untuk mendukung strategi yang diusulkan. Strategi memerlukan teknologi pendukung yaitu sistem *Treatment Reminder System (TRS)*. Sistem TRS memiliki kegunaan yaitu mengoptimalkan level pembelian kembali dengan cara memberikan pengingat melalui pesan kepada pelanggan terhadap jenis perawatan berkelanjutan. Program aplikasi yang mendukung teknologi dalam sistem TRS adalah Microsoft Access.

3. Usulan perbaikan untuk aktivitas menangani pelanggan saat datang hingga sesudah perawatan terdiri dari 4 (empat) proses tambahan yaitu:
 - Pada proses memberikan reminder dilakukan dengan cara memberikan peringatan atau pesan kepada pelanggan mengenai jenis

perawatan yang menjadi preferensinya. Catatan Booking perlu dibuat dalam mengelola booking agar resepsionis tidak lupa mengenai identitas pemesan, waktu pemesanan, serta jenis pesanannya.

- Proses persiapan treatment tidak mengalami perubahan secara signifikan dari proses bisnis sebelumnya. Pencatatan transaksi final dilakukan untuk menjumlahkan transaksi pada proses pembayaran dan evaluasi perawatan selanjutnya karena berisi jenis perawatan beserta kebiasaan pelanggan.
 - Proses meminta data pelanggan melalui form dilakukan agar pihak salon mengetahui identitas serta kontak pelanggan yang berguna bagi pihak salon untuk menjalin hubungan jangka panjang.
 - Proses menentukan metode reminder dilakukan untuk membantu pihak salon dalam merancang *reminder*.
4. Pemilik Salon Strawberry menyetujui adanya peningkatan di bidang teknologi melalui sistem reminder yang berguna untuk membuat pelanggan datang kembali ke salon untuk melakukan perawatan berkelanjutan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan maupun penelitian selanjutnya untuk mendukung keberhasilan penerapan CRM antara lain:

1. Pihak salon sebaiknya melakukan peningkatan teknologi atau komputerasi dengan menggunakan sistem ERP (*Enterprise Resource*

Planning). Sistem ERP adalah sebuah sistem informasi perusahaan yang dirancang untuk mengkoordinasikan semua sumber daya, informasi dan aktifitas yang diperlukan untuk proses bisnis lengkap. Sistem ERP dapat mengintegrasikan semua departemen dan fungsi suatu perusahaan ke dalam satu sistem yang dapat melayani semua kebutuhan perusahaan, baik dari departemen penjualan, HRD, produksi atau keuangan.

2. Salon Strawberry seharusnya menyediakan dana untuk pelatihan admin. Pelatihan admin terutama dalam bidang teknologi sangat diperlukan karena tugas Admin adalah menginput segala pencatatan ke dalam database, mengelola database, serta menganalisis data-data yang tersedia.
3. Pegawai Salon Strawberry sebaiknya dilatih untuk penggunaan *software* agar mampu membaca tampilan layar program aplikasi. Selain itu pegawai salon diberikan pelatihan dalam bidang pemasaran agar mampu berbicara dengan pelanggan secara langsung ataupun *via* telepon dan mampu merangkai kata-kata bagi pelanggan yang dihubungi *via* SMS ataupun *email* sehingga mampu menawarkan dan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan perawatan berkelanjutan.
4. Pemilik salon hendaknya membeli perangkat komputer dan software terlebih dahulu agar dapat menjalankan sistem komputerisasi yang hendak dijalankan. Pencatatan ke dalam database memerlukan *hardware* seperti peralatan komputer dan sistem pengingat memerlukan *software* berupa Microsoft Access.

DAFTAR PUSTAKA

Anata Salon Cabang dan Outlet Salon [Online] // Anata Salon. - 2016. - February Thursday, 2016. - <http://www.salonanata.com/>.

APB Indonesia Structured/Semi-structured Interviews [Online] // APB Group. - APB Indonesia, 2016. - April Selasa, 2016. - <http://www.apb-group.com/>.

Arikunto Suharsimi Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik [Book]. - Jakarta : Rineka Cipta, 2010 .

AskOxford Salon kecantikan [Online] // Wikipedia. - September 2015.

AskOxford Salon Kecantikan [Online] // Wikipedia. - September 2015.

Babbie Earl R. Observing Ourselves: Essays in Social Research [Book]. - [s.l.] : Waveland Press, 1986.

Basrowi Sukidin Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro [Book]. - Surabaya : Insan Cendekian, 2002.

Beritasatu Pertumbuhan Bisnis Salon Meningkatkan 10-15% [Online] // BeritaSatu.com. - Mei Selasa, 2015. - November Kamis, 2016. - <http://www.beritasatu.com/ekonomi/275419-pertumbuhan-bisnis-salon-meningkat-1015.html>.

Brown S.M. Cognitive mapping and repertory grids for qualitative survey research: some comparative observations [Book]. - [s.l.] : Journal of Management Studies, 1992.

Buttle Francis Customer Relationship Management Concepts and Technologies [Book]. - Oxford : Elsevier, 2009.

Chadwick [Book]. - 1991.

Cobham, Curtis Graham and David Business Information System Analysis, Design And Practice [Book]. - England : Person Education, 2005.

detikcom Kenalkan Caroline, Call Center Canggih Telkomsel [Online] // detiknet. - Juli Rabu, 2015. - November Rabu, 2016. - <http://inet.detik.com/read/2015/07/22/165913/2973006/328/kenalkan-caroline-call-center-canggih-telkomsel>.

Fatta Hanif Al Analisis dan Perancangan Sistem Informasi [Book]. - Yogyakarta : ANDI, 2007.

Francis Buttle Stan Maklan Customer Relationship Management : Concepts and Technologies [Book]. - 2015.

Frank R. Kardes Maria L. Cronley, Thomas W. Cline Consumer Behaviour [Book]. - 2011.

Gartner Gartner Customer Strategies & Technologies Summits [Online] // Gartner. - June 2013. - February Saturday, 2016. - <http://www.gartner.com/imagesrv/summits/docs/emea/crm/CRM-2013-Trip-Report.pdf>.

Gray Paul and Byun Jongbok Customer Relationship Management [Journal]. - 2001.

Gunawan Agus Information Access for SMEs in Indonesia, A study on the Business [Book]. - Enschede : Ipskamp, 2012.

Hall James A. Sistem Informasi Akuntansi [Book]. - Jakarta : Salemba Empat, 2001.

Hamidi Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian [Book]. - Malang : UMM Press, 2005.

Herdiansyah Haris Metodologi Penelitian Kualitatif [Book]. - Jakarta : Salemba Humanika, 2011.

Hermawan Asep Penelitian Bisnis Paradigma Kualitatif [Book]. - Jakarta : PT Grasindo, 2008.

Hunger David K. and Wheelen Thomas L. Manajemen Strategis [Book]. - Yogyakarta : Andi, 2003.

I. Nyoman Budiantara Zulfikar Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika [Book]. - Yogyakarta : Deepublish, 2014.

Jasaraharja Putra Potensi Kontribusi Industri Jasa Bagi Ekonomi Indonesia Besar [Online] // jasaraharja-putera.co.id. - Maret 2016.

Jayachandran S., S. Sharma, P. Kaufman, P. Raman The role of relational information processes and technology use in customer relationship management [Journal]. - [s.l.] : Journal of Marketing, 2005.

Jeston John and Johan Nelis Business Process Management [Book]. - USA : Elsevier Ltd, 2006.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon Management Information Systems: Managing The Digital Firm [Book]. - [s.l.] : Salemba Empat, 2014.

Kompas Jumlah Salon 100.000, Pasar Salon RI Capai Rp 16,6 Triliun [Online] // Kompas.com. - September Rabu, 2012. - November Kamis, 2016. - <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/09/05/16335723/Jumlah.Salon.100.000..Pasar.Salon.RI.Capai.Rp.16.6.Triliun>.

Kotler and Keller Marketing Management 14th Edition [Book]. - New Jersey : Pearson Education, Inc, 2012.

Kotler Philip Manajemen Pemasaran [Book]. - Jakarta : PT. Prebalindo, 2003.

Kotler Phillip and Armstrong. Gary Principles of Marketing 14th Edition [Book]. - New Jersey : Prentice Hall, 2012.

Kumar V and Reinartz Werner Customer Relationship Management: Concept, Strategies, and Tools [Book]. - [s.l.] : Springer, 2012.

Kumar Vijay and Reinartz Werner J. Principles of Marketing [Book]. - New Jersey : Prentice Hall Published, 2009.

Kusumadewi dkk Pengetahuan dan Seni Tata Rambut Moderen [Book]. - Jakarta : Meutia Cipta Sarana & DPP, 2001.

Laudon Kenneth and Laudon Jane P Management System: Managing the Digital Firm Twelfth Edition [Book]. - New Jersey : Prentice Hall, 2012.

Laudon Kenneth C and Laudon Jane P Sistem Informasi Manajemen [Book]. - Jakarta : Salemba Empat, 2008. - Vol. Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P. Edisi 10. .

Levy M and Powell P “Strategies For Growth In Smes: The Role Of Information System”s [Book]. - Burlington, Ma : Elsevier Butterwort-Heinemann, 2005.

Lewis Michael Incorporating Strategic Behavior into Customer Valuation [Journal]. - [s.l.] : Journal of Marketing, 2005.

Lexy J. Meleong Metodologi Penelitian Kualitatif [Book]. - Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2002.

Madhavan Parthasarathy Ravipreet S. Sohi Salesforce automation and the adoption of technological innovations by salespeople: Theory and implications [Journal]. - [s.l.] : MCB University Pres, 1997.

Martin E.W [et al.] "Customer Relationship Management", Managing Informastion Technology [Book]. - [s.l.] : Pearson Prentice Hall, 2005.

Mason Charlotte H. and Adela V. Roth Handbook of Research on Enterprise Systems [Book]. - United State : Information Science Reference, 2009.

Merdeka.com Jumlah UMKM Indonesia 57,9 juta, terbanyak dibanding negara lain [Online] // Merdeka.com. - September Kamis, 2014. - November Kamis, 2016. - <https://www.merdeka.com/uang/jumlah-umkm-indonesia-579-juta-terbanyak-dibanding-negara-lain.html>.

Mintzberg Henry, Ahlstrand Bruce and Lampel Joseph Strategy Safari: A Guided Tour Through The Wilds of Strategic Mangement [Book]. - New York : The Free Press, 1998.

Moleong Lexy J. Metode Penelitian Kualitatif, cetakan keempatbelas [Book]. - Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2001.

Moleong Lexy J. Metodologi Kualitatif Edisi Revisi [Book]. - Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005.

Moleong Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif [Book]. - Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya, 2007.

Moleong Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif [Book]. - Bandung : [s.n.], 1991.

Moleong Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif [Book]. - Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010.

Nazir Mohammad Metode Penelitian [Book]. - Bogor : Ghalia Indonesia, 2005.

Nazir Muhammad Metode Penelitian [Book]. - Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988.

Noel Hayden “Basic Marketing 01: Consumer Behaviour” [Book]. - Switzerland : AVA Publishing SA, 2009.

O’Brien [et al.] Management Information Systems [Book]. - New York : McGraw-Hill Inc, 2011..

Onenews Matrix Indonesia ingin Bangkitkan Kejayaan Salon-Salon di Indonesia [Online] // onenews.id. - Oktober 2015.

Patton Research Instrument [Book]. - New York : Random House, 2000.

Pearce and Robinson Manajemen Strategi [Book]. - Jakarta : Salemba Empat, 2007.

Porter Michael E. Strategi Bersaing (competitive strategy) [Book]. - Tangerang : Kharisma Publishing Group, 2007.

Porter Michael E. Strategi Bersaing (Competitive strategy) [Book]. - Tangerang : Karisma Publishing Grup , 2008.

Putra Randi and Hartanto Anggit Dwi Rancang Bangun Aplikasi Pengingat Jadwal dan Tugas Kuliah Berbasis Android [Journal]. - Yogyakarta : STMIK AMIKOM, 2015.

Rainer R. Kelly and Cegielski Casey G Introduction to Information Systems Third Edition [Book]. - USA : John Wiley & Sons, Inc, 2011.

Reinartz Werner, Krafft Manfred and Hoyer Wayne D The Customer Relationship Management Process: Its Measurement and Impact on Performance [Journal]. - [s.l.] : Journal of Marketing Research, 2004.

Roger Baran Christopher Zerres , Michael Zerres Customer Relationship Management (CRM) [Book]. - 2015.

Roger's Salon Kontak Roger's [Online] // Roger's Salon . - 2015. - February Thursday, 2016. - <http://www.rogersalon.com/>.

S. Cardinali G. L.Gregori, P. Palanga SFA Adoption: Empirical Evidences from A Case Study [Journal]. - [s.l.] : International Journal of Business and Social Research, 2014. - Vol. 4.

Serambi Indonesia Bisnis Salon di Indonesia Sumbang Rp 1 Triliun Per Tahun [Online] // Serambinews.com. - Oktober Rabu, 2015. - November Kamis, 2016. - <http://aceh.tribunnews.com/2015/10/07/bisnis-salon-di-indonesia-sumbang-rp-1-triliun-per-tahun>.

Situnjak Sugiharto dan Sugiharto dan Situnjak [Book]. - Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006.

Stephen A White Derek Miers BPMN : Modeling and Reference Guide [Book]. - 2008.

Stiehl Volker Process-Driven Applications with BPMN [Book]. - Switzerland : Springer International Publishing, 2014.

Sugiono Dr., Prof., Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D [Book]. - Bandung : Alfabeta, 2010.

Sugiyono Memahami Penelitian Kualitatif [Book]. - Bandung : Alfabeta, 2012.

Sugiyono Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D) [Book]. - Bandung : Alfabeta, 2009.

Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D [Book]. - Bandung : Alfabeta, 2008.

Sukmadinata Metode Penelitian Pendidikan [Journal]. - Bandung : Remaja Rosdakarya, 2006.

Suphan Nasir Customer Relationship Management Strategies in the Digital Era [Book]. - USA : Business Science Reference, 2015.

Suryabrata Sumadi Psikologi Pendidikan [Book]. - Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2004.

Suryabrata Sumadi Psikologi Pendidikan [Book]. - Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004.

Thalib Syamsul Bachri Psikologi Pendidikan Berbasis Analisis Empiris Aplikatif [Book]. - Jakarta : Kencana, 2010.

Trissor Indonesia Perkembangan UMKM di Indonesia [Online] // Tissor Mitra Sukses UKM. - September Rabu, 2016. - November Kamis, 2016. - <http://tissorindonesia.com/perkembangan-umkm-di-indonesia/>.

Turban E. [et al.] Electronic Commerce 2012 (7th ed.) [Book]. - New Jersey : Prentice Hall, 2008.

Turban, Mclean and Waterbe Konsep Sistem Informasi [Book]. - Yogyakarta : Penerbit Andhi Publisher, 2009.

V. Kumar Werner Reinartz Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools [Book]. - 2012.

Wahyudi Agustinus Sri Manajemen Strategik: Pengantar Proses Berfikir Strategik [Book]. - Jakarta : Binarupa Aksara, 1996.

Whitney F.L, The Elements of Resert.Asian Eds [Journal]. - Osaka : Overseas Book Co, 1960.

Widjono Hs. Bahasa Indonesia [Book]. - Jakarta : PT Grasindo, 2007.

Wikipedia Business Process Model and Notation [Online] // Wikipedia. - April 12, 2016. - April 13, 2016. - https://en.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Model_and_Notation.

Wileyam and Sevani Gisela Nina SMS Based Gateway Patient Medication Reminder Application [Journal]. - Jakarta : Universitas Kristen Krida Wacana, 2013.

Yin Robert K. Qualitative Research from Start to Finish [Book]. - New York : Guilford Publication. Inc, 2011.

Zeng Yun E., Wen H. Joseph and Yen David C. Customer relationship management (CRM) in business-to-business (B2B) e-commerce [Journal]. - [s.l.] : Information Management & Computer Security, 2003.