



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis
Reminder System dalam Meningkatkan Hubungan Pelanggan
pada Salon Strawberry**

Skripsi

Oleh

Bernadetha Kristaliani

2013320051

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis
Reminder System dalam Meningkatkan Hubungan Pelanggan
pada Salon Strawberry**

Skripsi

Oleh

Bernadetha Kristaliani

2013320051

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Bernadetha Kristaliani
Nomor Pokok : 2013320051
Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis
Reminder System dalam Meningkatkan Hubungan Pelanggan pada
Salon Strawberry

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 12 Januari 2017
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB.,M.SE

: 

Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 

Anggota

Marihot Tua Effendi, Drs.,M.Si

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bernadetha Kristaliani
NPM : 2013320051
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis *Reminder System* dalam Meningkatkan Hubungan Pelanggan pada Salon Strawberry

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Desember 2016



Bernadetha Kristaliani

Abstrak

Nama : Bernadetha Kristaliani

NPM : 2013320051

Judul : Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis *Reminder System* dalam Meningkatkan Hubungan Pelanggan pada Salon Strawberry

Strawberry adalah konsep salon yang ‘homey’ membuat setiap pelanggan merasa nyaman layaknya melakukan perawatan di rumah sendiri. Rasa kenyamanan pelanggan disebabkan karena pegawai salon yang mengenal pelanggannya. Pegawai salon menghafalkan kebutuhan masing-masing pelanggan sehingga membuat mereka puas dan kembali melakukan perawatan berkelanjutan di Salon Strawberry. Akan tetapi hal tersebut menjadi permasalahan apabila pegawai yang bersangkutan tidak hadir dan pegawai lainnya tidak mengetahui kebutuhan pelanggan. Permasalahan yang terjadi dianalisa dan diberikan solusi dalam penelitian ini.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan diperoleh melalui studi lapangan, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka mengenai sistem informasi, perkembangan bisnis salon, dan proses bisnis salon. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan BCB (Business Challenge Bundle) yang dapat menggambarkan akar permasalahan yang terdapat dalam proses bisnis Salon Strawberry, MIT 90’s Framework untuk menggambarkan keadaan internal dan eksternal Salon Strawberry dan BPMN (Business Process Modelling and Notation) untuk menggambarkan proses bisnis yang sudah ada dan usulan-usulan perbaikan proses bisnis Salon Strawberry.

Hasil dari penelitian ini adalah rancangan sistem reminder yang dapat diusulkan kepada pihak salon untuk memberikan peringatan perawatan berkelanjutan sesuai dengan preferensi setiap pelanggan melalui telepon, SMS atau email. Sistem tersebut dibuat dengan mengumpulkan data pelanggan, menganalisa pola pembelian setiap pelanggan, mengelompokkan pelanggan, dan menentukan metode reminder yang tepat untuk pelanggan. Dengan adanya rancangan sistem ini diharapkan adanya hubungan jangka panjang pelanggan dengan Salon Strawberry.

Abstract

Name : Bernadetha Kristaliani
Identification number : 2013320051
Title : The Design of The Customer Relationship Management System Based on Reminder System to Improve Customer Relation in Strawberry Salon

Strawberry Salon is a 'homeysalon' concept that makes every customer feel comfortable like do the treatment at home. The customer's convenience is due to salon employees who know the customers. Salon employees to memorize the needs of each customer so as to make them satisfied and return to ongoing maintenance at Strawberry Salon. But it does become a problem when the employee is absent and the other employees do not know the needs of the customer. The problems that occur are analyzed and given a solution in this study.

This type of research is descriptive analytical research. Mechanical collection of necessary data obtained through field studies, interviews, documentation and literature on information systems, business development salon, and the salon business processes. Analysis of the data in this study using BCB (Business Challenge Bundle) to describe the root of the problems found in business processes Salon Strawberry, MIT 90's Framework to describe the state of internal and external Salon Strawberry and BPMN (Business Process Modeling and Notation) to describe business processes existing and suggestions for improvement of business processes Strawberry Salon.

The results of this research is the design of a reminder system that can be proposed to the salon to provide ongoing care warning in accordance with the preferences of each customer by phone, SMS or email. The system is made by collecting customer data, analyzed the purchasing patterns of each customer, the customer grouping, and determines the reminder method is right for the customer. With the design of this system is expected to their long-term customer relationship with Strawberry Salon.

KATA PENGANTAR

Segala hormat dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat anugerah dan penyertaan-Nya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul “Rancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis *Reminder System* pada Salon Strawberry” dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dengan tujuan yaitu memenuhi syarat untuk menempuh Ujian Sidang Jenjang Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam pembuatan skripsi, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah turut membantu dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini diantaranya:

1. Keluarga tersayang, Papa Antonius Alih, Mama Yuliana Kristanti, Cici Margaretha Kristaliana yang selalu memberikan kasih sayang, doa, bimbingan, dan motivasi dalam hidup penulis. Chocho yang selalu menghibur dan memberi semangat kepada penulis.
2. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan dalam penelitian skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan bapak yang senantiasa sabar menghadapi kekurangan penulis.

3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Sis selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, khususnya dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Kepada Ci Yulie selaku pemilik Salon Strawberry yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada penulis dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Salon Strawberry.
7. Kepada Aris Karismaputra Sunjaya beserta keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada BESTIES (Christella Tesalonika, Aghina Natasza, dan Jessica Sadik), Pinkerbelle (Mega Ayunda dan Vinny Rinaldi), dan Tjendana Family (Angel, Andrew, Clariss, Bane, Ivan, Lele, Phoebe, Nadya, Renata, Rychellvi, Sarah, Sella, Sheila, Stacey, Tiara, Widi, Alex, Wilsen, Raymond) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Kepada teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis 2013 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Kepada teman-teman gereja OMK Keuskupan Bandung yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
11. Seluruh pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang banyak membantu penulis dalam membuat skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Bandung, 14 Desember 2016

Penulis,
Bernadetha Kristaliani

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
<i>Abstract</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR FOTO.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	3
BAB 2 KERANGKA TEORI	5
2.1 Salon	5
2.2 Customer Relationship Management (CRM)	6
2.2.1 Definisi CRM	6
2.2.2 Tujuan CRM.....	7
2.2.3 Manfaat CRM.....	7
2.2.4 Jenis-Jenis CRM.....	8
2.3 Analisis Pelanggan	8
2.3.1 Customer Valuation.....	8
2.3.2 Segmenting dan Profiling	9
2.3.3 Personalization	9

2.4	Perilaku Konsumen	9
2.4.1	Definisi Perilaku Konsumen	9
2.4.2	Faktor-Faktor Perilaku Konsumen	10
2.5	Sistem Informasi	11
2.5.1	Definisi Sistem Informasi	11
2.5.2	Komponen Sistem Informasi.....	11
2.5.3	Jenis-Jenis Sistem Informasi	12
2.6	MIS (Management Information System).....	13
2.7	CBIS	14
2.7.1	Definisi CBIS	14
2.7.2	Komponen CBIS	15
2.8	Sistem CRM.....	15
2.8.1	Jenis-Jenis Sistem CRM	16
2.9	Reminder System	17
2.10	Strategi Generik	17
2.11	Aliran Strategi	19
2.12	Penelitian Terdahulu.....	22
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	24
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Peran Peneliti	25
3.3	Lokasi Penelitian	26
3.4	Jenis Data.....	27
3.5	Sumber Data.....	28
3.6	Unit Analisis	29
3.7	Tahapan Penelitian	31

3.8	Analisis Data	33
3.8.1	Business Challenge Bundle (BCB)	34
3.8.2	MIT 90'S Framework	34
3.8.3	BPMN	37
3.9	Uji Validitas	41
3.10	Uji Reliabilitas	42
3.11	Operasional Variabel	44
BAB 4	PROFIL PERUSAHAAN	48
4.1	Profil Perusahaan.....	48
4.2	Proses Bisnis Umum.....	48
4.3	Visi dan Misi	49
4.4	Sarana dan Fasilitas Penunjang	50
4.5	Jasa dan Produk.....	50
4.6	Daftar Cabang	51
4.7	Struktur Organisasi.....	52
BAB 5	PEMBAHASAN.....	56
5.1	Proses Bisnis Aktual Salon Strawberry	56
5.2	Analisis Permasalahan Proses Bisnis Salon Strawberry.....	58
5.3	Analisis Persiapan Salon Strawberry dalam Menerapkan Sistem yang Baru	61
5.3.1	External Socio-Economic Environment	62
5.3.2	Strategy	64
5.3.3	Individuals & Roles	65
5.3.4	Structure.....	66
5.3.5	Processes	67

5.3.6	Technology.....	69
5.3.7	External Technological Environment	70
5.4	Usulan Proses Bisnis dalam Menangani Pelanggan saat Datang hingga Sesudah Perawatan	71
5.4.1	Proses Reminder System Dan Booking	73
5.4.2	Proses Persiapan Treatment	75
5.4.3	Proses Meminta Data Pelanggan.....	78
5.4.4	Proses Menentukan Metode Reminder	79
5.5	Tanggapan Pemilik.....	81
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1	Kesimpulan	82
6.2	Saran	84
	DAFTAR PUSTAKA	86
	LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses MIS mendapatkan Data dari TPS	14
Gambar 3.1 Peta Lokasi Salon Strawberry	27
Gambar 3.2 Simbol- simbol BPMN	40
Gambar 3.3 Proses Triangulasi.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Salon Strawberry	52
Gambar 5.1 Analisis MIT 90's Framework	61
Gambar 5.2 Proses Menangani Pelanggan Saat Datang Hingga Sesudah Perawatan	67
Gambar 5.4 Proses Reminder System dan Booking.....	74
Gambar 5.6 Proses Persiapan Treatment	76
Gambar 5.8 Proses Meminta Data Pelanggan.....	78
Gambar 5.10 Proses Menentukan Reminder.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Beberapa Salon Kecantikan dengan Jumlah Outlet di Kota Bandung 2016.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Daftar Cabang Salon Strawberry	51
Tabel 4.2 Seragam baju pegawai dari hari Senin-Minggu	55
Tabel 5.1 Daftar Alamat Kursus Kecantikan	62

DAFTAR FOTO

Foto 1 Halaman Depan Salon.....	100
Foto 2 Tempat Parkir Salon.....	100
Foto 3 Ruangan Cuci Rambut	101
Foto 4 Ruangan Perawatan.....	101
Foto 5 Kapster Melakukan Perawatan	102
Foto 6 Ruangan Kasir	102

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa di Indonesia berkembang cukup pesat. Menurut data Indonesia Services Dialogue, kontribusi sektor jasa terhadap PDB nasional meningkat dari 45 persen di tahun 2000 menjadi 55 persen di tahun 2012. Industri jasa mampu menciptakan 21,7 juta lapangan kerja dalam kurun waktu 2000-2010 (Jasaraharja Putra, 2016). Sektor jasa tersebut meliputi jasa kesehatan, jasa pendidikan, jasa transportasi, jasa komunikasi, dan jasa kecantikan. Salah satu jasa kecantikan yang sedang mengalami perkembangan terutama di Kota Bandung adalah salon kecantikan. Perkembangan bisnis salon di Kota Bandung dapat dibuktikan dengan data beberapa salon beserta jumlah outletnya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Beberapa Salon Kecantikan dengan Jumlah Outlet di Kota Bandung 2016

Nama Salon	Jumlah Outlet
Salon Strawberry	12
Anata Salon	7
Roger's	5

Sumber : (Anata Salon, 2016), (Roger's Salon, 2015), wawancara dengan pemilik Salon Strawberry

Pada Tabel 1.1 menunjukkan banyaknya jumlah salon di Kota Bandung pada tahun 2016 dapat menimbulkan persaingan yang cukup ketat. Persaingan yang cukup pesat membuat pelaku usaha menonjolkan ciri khas bisnis salon. Ciri khas bisnis salon yaitu salon dapat selalu mengikuti perkembangan kecantikan

atau *trend* kecantikan yang sedang *in* secara global. Akan tetapi dengan mengutamakan ciri khas saja tidak cukup membuat salon bertahan dalam persaingan. Hubungan dengan pelanggan juga dibutuhkan agar pelanggan merasa diperhatikan sehingga kembali melakukan perawatan di salon. Hubungan dengan pelanggan sering disebut sebagai CRM atau *Customer Relationship Management* sudah diterapkan oleh beberapa bisnis salon seperti memberikan promosi diskon hingga menerapkan kartu member (*membership*).

Salon Strawberrysudah menerapkan CRM atau *Customer Relationship Management* yaitu dengan memberikan promosi melalui *broadcast* BBM (*BlackBerry Messenger*) kepada pelanggan. Namun CRM yang diterapkan pihak salon belum berjalan dengan baik karena kebanyakan pelanggan menolak promosi karena tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Alternatif lain yang dapat dilakukan yaitu dengan mengingatkan perawatan yang sesuai kebutuhan pelanggan dalam suatu rancangan sistem pengingat yang dinamakan sistem TRS atau *TreatmentReminder System*. CRM yang sudah diterapkan pihak salon dikembangkan dengan sistem pengingat maka harus dibuat rancangan sistem detailnya. Penelitian ini menganalisa perubahan yang perlu dilakukan dalam organisasi untuk mendukung sistem TRS serta menyempurnakan rancangan melalui tanggapan pemilik. Penelitian yang berjudul “Perancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis *Reminder System* pada Salon Strawberry” ini membatasi perlakuan khusus tersebut hanya untuk pelanggan yang memiliki perawatan berkelanjutan sedangkan untuk pelanggan yang tidak memiliki perawatan berkelanjutan atau *new customer* hanya diberikan promosi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang dapat diidentifikasi dan diteliti antara lain.

1. Bagaimana proses bisnis yang ada di Salon Strawberry?
2. Bagaimana persiapan Salon Strawberry ketika menerapkan sistem yang baru?
3. Bagaimana usulan proses bisnis detail Salon Strawberry?
4. Bagaimana tanggapan pemilik Salon Strawberry terhadap usulan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan terdapat garis besar hasil yang ingin diperoleh setelah masalah dijawab sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan proses bisnis yang sedang diterapkan oleh Salon Strawberry.
2. Menganalisa persiapan Salon Strawberry ketika menerapkan sistem yang baru.
3. Mendeskripsikan usulan proses bisnis detail Salon Strawberry.
4. Mengetahui tanggapan pemilik Salon Strawberry terhadap usulan yang disampaikan.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - Membantu Salon Strawberry untuk menganalisa keadaan perusahaan saat ini.

- Memberikan masukan yang berguna berupa sistem CRM yang sesuai untuk penerapan sistem informasi dalam mengelola perusahaan.

2. Bagi Peneliti

- Memberi wawasan dan pengetahuan mengenai perencanaan strategi sistem informasi yang terintegrasi dan penerapan ilmu yang telah diperoleh dalam perkuliahan.

3. Bagi Pihak Lain

- Memberikan pengetahuan tambahan bagi pembaca mengenai perencanaan strategi untuk penerapan sistem informasi yang terintegrasi dengan CRM.