

**SISTEM INFORMASI PENERAPAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA KLINIK
KECANTIKAN PUTRI LUBUK LINGGAU**

SKRIPSI

OLEH:

MARIBA HIKMA

NIM.13540088



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

**SISTEM INFORMASI PENERAPAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA KLINIK
KECANTIKAN PUTRI LUBUK LINGGAU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana komputer (S.Kom)
program studi Sistem Informasi**

OLEH:

**MARIBA HIKMA
NIM.13540088**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM INFORMASI PENERAPAN *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KLINIK
KECANTIKAN PUTRI LUBUK LINGGAU**

Oleh :
MARIBA HIKMA
NIM. 13540083

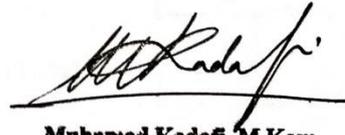
Telah dipertahankan di depan sidang pengujian skripsi
Pada tanggal 7 Desember 2018
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer (S.Kom) dalam bidang Sistem Informasi

Pembimbing I



Gusmelia Testiana, M.Kom.
NIP. 197508012009122001

Pembimbing II



Muhamad Kadafi, M.Kom.
NIDN. 0223108404

Mengetahui,
Kepala Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang

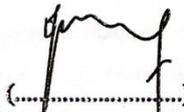


RULLANSYAH, S.T., M.Kom.
NIP. 197511222006041003

**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul : Sistem Informasi Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau
Nama : Mariba Hikma
NIM : 13540088
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

- | | | |
|---------------|---|---|
| 1. Ketua | : Gusmelia Testiana, M.Kom
NIP. 197508012009122001 | () |
| 2. Sekretaris | : Fathiyah Nopriani, ST, M.Kom
NIDN. 2017118203 | () |
| 3. Penguji 1 | : Irfan Dwi Jaya, M.Kom
NIDN. 0206018701 | () |
| 4. Penguji 2 | : Utami Mizani Putri, ST., M.Kom
NIDN. 2016108503 | () |

Diuji di Palembang pada tanggal 7 Desember 2018

Waktu : 08.00 – 09.00 WIB
Hasil/IPK : C / 2.86
Predikat : Baik

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang




Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum.
NIP. 197301021999032001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mariba Hikma
Tempat dan tanggal lahir : Karang Dapo, 27 November 1990
Program Studi : Sistem Informasi
Nim : 13540088

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang diterapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 29 November 2018
Yang membuat pernyataan,



MARIBA HIKMA
NIM. 13540088

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain”

Alhamdulillah, alhamdulillah, alhamdulillahirobil'amin. . .

Sujud syukurku kupersembahkan kepada mu tuhan yang maha Agung nan maha tinggi atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini, semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Terima kasih ayahanda Muhammad din hamid dan ibunda Roaita yang telah dan selalu memberikan do'a, cinta kasih sayang serta pengorbanan moril maupun materil yang perngorbananya yang belum tentu aku balas.
- ❖ Untuk kakak-kakak ku Dedi deri dan Osaririn denis terima kasih atas motivasi kalian aku bisa menyelesaikan pendidikan ku hingga ke jenjang ini, untuk adik ku Legi trendi terima kasih telah menyemangati selalu.
- ❖ Untuk ayuk dan adik ipar Aulia dan Trie Romahdon terima kasih atas semangat, moril maupun materil yang kalian berikan .
- ❖ Untuk saudara perempuan ku Desy Liani terima kasih telah menjadi teman, adik & juga kawan yang baik, sabar menghadapiku, menemaniku ,mendukungku dalam segala keadaan & selalu setia menemani di saat aku sakit saat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Untuk teman-teman ku angkatan 2013 khususnya S.I.C komariah, melly atika putri, marselena javakos, martika, miptahul janna sahabatku bella safira dan seluru yang terlibat dalam menyelesaikan tugas ini terima kasih telah menjadi bagian semangatku dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga apa yang kita cita-citakan terwujud.

- ❖ Untuk Negaraku Indonesia, masa depanku dan almamater yang aku banggakan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah Subhanahu WaTa'ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Shalallahu Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Setelah melakukan kegiatan penelitian, akhirnya laporan skripsi yang berjudul "Sistem Informasi Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada klinik kecantikan putri". Pembuatan skripsi ini mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan Pembimbing I (Satu).
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Gusmelia Testiana M.Kom dan bapak Muhamad Kadafi M.Kom selaku Dosen Pembimbing I dan II.
6. Kedua Orang Tua Ku, Ayah. Muhammad Din Hamid dan Ibu. Roaita.
7. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
8. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2013, serta rekan bimbingan periode 2017-2018.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin Yaa Rabbal Alamin.

Wassalamu‘alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 7 Desember 2018

Mariba Hikma

NIM.13540

THE INFORMATION SYSTEM FOR IMPLEMENTING CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AT THE LUBUK LINGGAU BEAUTY CLINIC

ABSTRACT

The customer is one of the main assets of the company in order to survive, so that the company can retain its customers, the company must listen to customer needs and complaints, so that the service can be improved and the customer does not switch to another company while the company is trying to expand its business. For this reason, the Lubuk Linggau Princess Beauty Clinic can compete and needs to be designed to implement a Customer Relationship Management in an online registration information system. To establish relationships with customers and with the programming language PHP and MySQL as a database. By applying the concept of Customer Relationship Management in the information system of implementing the Customer Management Relationship at Lubuk Linggau beauty clinic, it is expected that the presentation of information and services can be faster and easier.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM)

**SISTEM INFORMASI PENERAPAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA KLINIK
KECANTIKAN PUTRI LUBUK LINGGAU**

ABSTRAK

Pelanggan adalah salah satu aset utama perusahaan agar bisa bertahan, agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang dimilikinya, perusahaan harus mendengarkan kebutuhan dan keluhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan pelanggan tersebut tidak beralih ke perusahaan yang lain sekaligus perusahaan berusaha untuk memperluas bisnisnya. Untuk itu agar klinik kecantikan putri Lubuk Linggau dapat bersaing perlu dirancang suatu penerapan *Customer Relationship Management* dalam sistem informasi pendaftaran online. Untuk menjalin hubungan dengan pelanggan serta dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai basis data. Dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* dalam sistem informasi penerapan *Customer Management Relationship* pada klinik kecantikan putri Lubuk Linggau ini diharapkan penyajian informasi dan pelayanan dapat lebih cepat dan mudah.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM)*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan	iii
Persetujuan Tim Penguji Skripsi.....	iiiv
Halaman Pernyataan	v
Motto dan Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	viii
<i>Abstract</i>	x
abstrak	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1 Rumusan Masalah	4
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Ayat Al-Qur'an Mengenai Kecantikan	6
2.1.1 Ayat Al-Qur'an Mengenai Sistem Informasi Penerapan Customer <i>Relationship Management</i> Pada Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau	6
2.1.2 Teori yang Berhubungan dengan Sistem Secara Umum.....	7
2.1.3 Teori yang Berhubungan dengan Topik Yang Diangkat	9
2.1.4 Teori yang Berhubungan dengan Tehnik Analisa Yang Digunaka.....	13
2.1.5 Teori Pendukung Lainnya	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Waktu dan Tempat	28
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.3.1 Observasi	28
3.3.2 Wawancara	28
3.3.3 Kepustakaan	28

3.4	Metode Pengembangan Sistem	29
3.5	Gambaran Umum Rumah Kecantikan Putri.....	31
3.5.1	Sejarah	31
3.6	<i>Communication</i>	32
3.7	Perencanaan.....	32
3.8	Pemodelan	33
3.8.1	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	33
3.8.2	Analisis Masalah pada Sistem yang Sedang Berjalan.....	35
3.8.3	Usulan Pemecahan Masalah	35
3.8.4	Analisis Sistem yang Diusulkan.....	36
3.8.5	Kebutuhan Fungsional	36
3.8.6	Kebutuhan Non-Fungsional.....	37
3.8.7	Diagram Konteks.....	38
3.8.8	Diagram Level 0	39
3.8.9	Perancangan ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	40
3.8.10	Perancangan <i>Database</i>	42
3.6	Rancangan Antarmuka (<i>Interface</i>)	45
3.6.1	Halaman <i>Login</i>	45
3.6.2	Halaman Utama	45
3.6.3	Halaman Data Item	46
3.6.4	Halaman Data Pelanggan	47
3.6.5	Halaman Transaksi	47
3.6.6	Halaman Daftar Transaksi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil	52
4.2	Pembahasan.....	53
4.2.1	Pembahasan <i>Interface</i>	53
4.3	Pengujian	63
4.3.1	Pengujian yang dilakukan admin	64
4.3.2	Pengujian yang dilakukan Pimpinan.....	65
4.3.3	Hasil pengujian sistem.....	66
BAB V PENUTUP.....		67
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	67
5.2	Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	70
RIWAYAT HIDUP.....	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	166
Tabel 2.2 Simbol DFD (<i>Data Flow Diagram</i>).....	16
Tabel 2.3 Simbol ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	17
Tabel 3.1 Perawatan Kegiatan dan <i>Tracking</i> Proses Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Identifikasi Permasalahan	35
Tabel 3.3 Tabel <i>User</i>	42
Tabel 3.4 Tabel Pelanggan.....	42
Tabel 3.5 Tabel Perawatan.....	43
Tabel 3.6 Tabel Terapis	43
Tabel 3.7 Tabel Produk.....	44
Tabel 3.8 Tabel Pembayaran.....	44
Tabel 4.1 Pengujian oleh aktor	64
Tabel 4.2 Pengujian oleh aktor	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Metode <i>Prototype</i>	29
Gambar 3.2 Flowchart Sistem yang Sedang Berjalan.....	35
Gambar 3.3 Diagram Konteks	40
Gambar 3.4 Diagram Level 0 Sistem informasi Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Klinik Kecantikan Putri	41
Gambar 3.5 ERD Sistem Informasi Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Klinik Kecantikan Putri.....	453
Gambar 3.6 Halaman <i>Login</i>	45
Gambar 3.7 Halaman Utama.....	46
Gambar 3.8 Halaman Pelanggan.....	49
Gambar 3.9 Halaman Transaksi.....	540
Gambar 3.10 Halaman Daftar Transaksi.....	48
Gambar 4.1 Interface Dashboard	54
Gambar 4.2 Registrasi pelanggan baru	55
Gambar 4.3 Data pelanggan.....	56
Gambar 4.4 Pemilihan Perawatan	57
Gambar 4.5 Daftar Pelanggan Lama.....	58
Gambar 4.6 <i>Form Login</i>	58
Gambar 4.7 Data Item.....	59
Gambar 4.8 Data Gambar Perawatan.....	60
Gambar 4.9 Data Terapis	60
Gambar 4.10 Menu Utama Pimpinan	61
Gambar 4.11 Menu Utama Pimpinan	62
Gambar 4.13 Laporan Fisioterapi.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan faktor pendukung yang sangat efektif pada masa sekarang, bertambahnya tahun bertambah pula perkembangan informasi didunia ini, melihat pada prospek kedepan, sistem informasi merupakan salah satu kebutuhan yang tidak lepas dari kebutuhan manusia, perkembangan sistem informasi perlu adanya perubahan sesuai dengan keinginan konsumen, perubahannya perlu ada orang-orang yang mengerti dalam bidang teknologi informasi serta adanya saran untuk melahirkan generasi-generasi penerus supaya teknologi ini terus berkembang, namun disamping itu perlu adanya sumber daya manusia yang memadai untuk bisa memberdayakan teknologi tersebut.

Kemajuan sistem informasi dikalangan masyarakat, baik itu dikalangan pemerintah maupun swasta semakin lama semakin dapat dirasakan manfaatnya, hal itu dibuktikan dengan kemampuan perangkat lunak yang dapat menyelesaikan pekerjaan manusia, sehingga dapat meminimalkan pekerjaan manusia, disamping itu juga mendapat hasil yang sangat memuaskan serta efektif, baik dari segi waktu maupun biaya, apalagi jika ditunjang dengan perangkat keras yang memadai, kebutuhan akan informasi banyak diperlukan di perusahaan-perusahaan yang sifatnya berhubungan dengan jasa atau pelayanan.

Melihat manfaat sistem informasi tersebut yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan an dan digunakan sebagai pelayanan kecantikan terutama dalam bidang administrasi data yang berhubungan dengan kecantikan.

Realita yang ada menunjukkan klinik kecantikan putri Lubuk Linggau masih belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi, permasalahan yang muncul ketika penyebaran informasi dan promosi, perusahaan menyediakan brosur yang tersedia di atas meja *curtomer service* dan sesekali memanfaatkan media cetak (Koran lokal) dan media elektronik (radio lokal). Hal ini dikarenakan untuk menggunakan media cetak dan media elektronik, perusahaan harus mengeluarkan biaya iklan yang cukup besar. Akibatnya akses informasi menjadi terbatas membuat pelanggan harus datang langsung ke klinik untuk mendapatkan informasi.

Klinik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan karena pelanggan adalah sumber pendapatan klinik, salah satu upaya untuk menjawab kebutuhan yang diharapkan akan mendorong klinik untuk melayani para pelanggan dengan lebih baik lagi adalah dengan menerepakan *curtomer relationship management* merupakan suatu aplikasi yang dibuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengingat pada era sekarang elektronik sudah sangat berkembang di masyarakat dan *curtomer relationship management* merupakan strategis bisnis yang bisa diterapkan pada klinik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. *curtomer relationship management* bukanlah satu-satunya kunci sukses dalam memberi pelayanan yang terbaik, tetap*curtomer relationship management* sebagai solusi akan memberikan

berbagai kemudahan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan *customer relationship management* bukanlah solusi teknologi melainkan solusi bisnis yang didukung oleh teknologi. Dari permasalahan tersebut maka dalam penulisan ini penulis lebih berfokus pada strategi untuk mempertahankan pelanggan.

Strategi yang digunakan yaitu memberikan kemudahan pengaksesan informasi dan promosi bagi pelanggan dengan membuat website khusus yang berisi tentang informasi dan promosi produk dan jasa sehingga diharapkan juga bisa menarik minat pelanggan baru. Dan juga memanfaatkan media sosial untuk memberi informasi promosi yang tersedia. Tersedianya layanan konsultasi online jasa langsung kepada dokter dan *customer service* yang bersangkutan melalui media *chatting* yang tersedia dalam website yang akan dibangun dan bisa digunakan selama jam kerja dan menampung keluhan kritik, dan saran dari pelanggan. Memberikan kemudahan untuk pelanggan memesan produk jika ingin membeli produk dari klinik tanpa harus datang ke klinik.

Dengan penerapan *customer relationship management* yang baik, perusahaan akan dapat memproses dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat dan mudah. Sehubungan dengan konteks itulah sistem informasi berbasis *customer relationship management* ini dibuat dalam rangka menciptakan keunggulan sistem dibandingkan dengan para pesaingnya, sesuai dengan tujuan *customer relationship management* secara umum adalah menciptakan dan

mempertahankan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke produk pesaing

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka penulis bermaksud untuk mengangkat masalah tersebut dengan berbagai referensi yang telah didapat sebagai bahan penelitian sebagai skripsi dengan judul “Sistem informasi penerapan *Customer Relationship Management* pada Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau (Studi Kasus : Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau)”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membangun sistem informasi dengan menerapkan *Customer Relationship Management* ?

1.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan tetap terarah dan tidak keluar dari topik, maka masalah yang dibatasi dalam penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini dilakukan di klinik kecantikan putri.
2. Informasi yang dihasilkan yaitu informasi pemberitahuan produk terupdate, informasi *treatment* terbaru, pemberitahuan untuk *treatment* selanjutnya yang disampaikan melalui email
3. Sistem yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP database MySQL
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *prototype*.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem informasi penerapan dengan metode *customer relationship management* di klinik kecantikan putri lubuk linggau.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dengan adanya website dengan menerapkan customer relationship management adalah :

1. Memberi kemudahan proses pemesanan produk, memberi informasi terupdate produk dan jasa melalui website yang akan dibangun.
2. Mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan, saran dan pertanyaan, sehingga tercipta suatu hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan.
3. SMS *notification* (pemberitahuan) yang berisikan email yang memberikan informasi terkini kepada para pelanggan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al-Qur'an Mengenai Kecantikan

2.1.1 Ayat Al-Qur'an Mengenai Sistem Informasi Penerapan Customer Relationship Management Pada Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau

Kecantikan identik dengan wanita dan setiap wanita merasa dirinya harus tampil cantik, kecantikan sendiri diartikan sebagai keindahan atau sifat yang disukai oleh orang lain atau membuat orang lain mengaguminya. Islam adalah agama yang menyukai kecantikan dan keindahan tapi pandangan islam mengenai kecantikan tersebut sedikit berbeda dengan makna kecantikan yang saat ini diartikan oleh para wanita, sebagaimana disebutkan dalam sebuah hadist berikut ini :

لَلّٰهٖ اَيَّدُ مِنْ ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ التَّقْوٰى وَلِبَاسٍ وَّرِيْشًا سَوَآءٌ تَكْمُ يُوَارِيْ لِبَاسًا عَلَيَّكُمْ اَنْزَلْنَا قَدَّآءَ اٰدَمَ يَبْنِيَّ
يَذْكُرُوْنَ لَعَلَّهُمْ اٰتَمُّ

Yang artinya : Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat. (Qs Al Araf : 26).

Berdasarkan ayat yang ditulis di atas maka kita dapat mengetahui bahwa kecantikan seorang wanita tidaklah hanya kecantikan fisik semata melainkan juga kecantikan batin atau rohani, kecantikan jasmani memang baik tapi memiliki kecantikan rohani atau *inner beauty* adalah lebih penting bagi seorang muslimah. Hal ini disebutkan dalam suatu ayat ketika rosul hendak menceritakan seorang

istrinya untuk menikah wanita lain yang lebih cantik, Allah melarang hal tersebut dan Allah menjelaskan bahwa wanita yang baik ahlaknya adalah lebih baik dibandingkan wanita yang cantik fisiknya, sebagaimana dalam firman Allah SWT berikut :

وَكَانَ يَمِينُكَ مَلَكَتَ مَا إِلَّا حُسْنُهُنَّ أَعْجَبَكَ وَلَوْ أَزْوَاجٍ مِّنْ مِّمَّنْ تَبَدَّلَ أَنْ وَلَا بَعْدُ مِنَ النِّسَاءِ لَكَ تَحِلُّ لَا

رَقِيبًا شَيْءٍ كُلِّ عَلَى اللَّهِ

Yang artinya : tidak halal bagimu mengawali perempuan-perempuan sesudah itu dan tidak boleh (pula) mengganti mereka dengan istri-istri (yang lain), meskipun kecantikannya menarik hatimu kecuali perempuan-perempuan (hamba sahaya) yang kamu miliki. Dan adalah Allah Maha Mengasi sesuatu. (Qs Al Ahzab : 52)

2.1.2 Teori yang Berhubungan dengan Sistem Secara Umum

Pemahaman mengenai konsep sistem informasi dimulai dari pendefinisian sistem itu sendiri supaya mampu membangun suatu sistem informasi yang sesuai dengan konsep yang berkaitan dengan sistem yang dirancang.

2.1.2.1 Sistem

Menurut pendapat Pratama Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama.

Menurut Sutabri Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada dalam sistem tersebut.

Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu elemen yang saling berinteraksi dan saling berhubungan antara satu sama lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2.2 Informasi

Menurut Pratama Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti dan manfaat. Sedangkan menurut Taufik Informasi adalah data-data yang diolah sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna. Adapun data adalah representasi dari fakta atau gambaran mengenai objek atau kejadian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diolah sehingga memiliki nilai tambah yang dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan.

2.1.2.3 Sistem Informasi

Menurut Pratama (2014:10) Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware), infrastruktur dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih. Sedangkan menurut Taufik (2013:17) Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat yang namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna.

Jadi dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk mentransformasi data ke bentuk informasi, *input* yang diberikan agar menjadi *output* yang bernilai dan berguna bagi *actor*-nya.

2.1.3 Teori yang Berhubungan dengan Topik Yang Diangkat

Teori yang berhubungan dengan topik yang diangkat meliputi sistem informasi penerapan *customer relationship management* pada klinik kecantikan putri Lubuk Linggau.

2.1.3.1 CRM (Customer Relationship Management)

Ada beberapa definisi *Customer Relationship Management* yang diberikan oleh praktisi maupun peneliti diantaranya :

1. Menurut Buttle, *Customer Relationship Management* adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai baik pada konsumen sasaran secara menguntungkan.

2. Menurut Gartners Group, *Customer Relationship Management* sebagai strategis bisnis perusahaan yang didesain untuk mengoptimalkan keuntungan, pendapatan data kepuasan konsumen dengan mengelolah bidang-bidang perusahaan konsumen dan menghubungkan proses dari konsumen melalui penyediaannya (produk atau layanan).
3. Menurut kalakota dan robinson *Customer Relationship Management* didefinisikan sebagai fungsi terintegrasi dari strategis penjualan, pemasaran, dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari kepuasan.

Dari definisi *Customer Relationship Management* di atas, dapat diambil kesimpulan mengenai definisi *Customer Relationship Management* adalah sesuatu strategis untuk mempertahankan dan mengembangkan *customer* yang menguntungkan bagi perusahaan. Tujuannya adalah pemenuhan kebutuhan konsumen saat ini untuk menghasilkan produk atau layanan yang baik sehingga terbentuk suatu relasi baik yang akan memuaskan konsumen.

2.1.3.2 Face CRM (Customer Relationship Management)

Customer Relationship Management memiliki 3 face (kalakota dan robinson, yaitu :

1. Mendapatkan Pelanggan Baru (Acquire)

Untuk mendapatkan pelanggan baru digunakan beberapa cara yaitu :

- a. Melakukan promosi terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan, memberikan kesan pertama yang baik kepada pelanggan karena akan mempengaruhi penilaian kepada perusahaan.

- b. Memberikan kenyamanan pada pelanggan dalam membeli produk yang dibutuhkan, misalnya dengan merespon dengan cepat terhadap keinginan pelanggan juga ketetapan waktu dalam pengiriman barang pesanan.

Tujuannya adalah menawarkan produk yang baik dengan pelayanan yang memuaskan.

2. Meningkatkan nilai pelanggan (Enhance).

Perusahaan harus menciptakan hubungan yang erat dengan pelanggan dengan cara perusahaan melakukan respon yang cepat terhadap keluhan dari pelanggan dan meningkatkan pelayanan. Hubungan dengan pelanggan dapat ditingkatkan dengan cara :

- a. *Cross – selling*, sebuah strategis penjualan yang menawarkan barang pelengkap dari barang yang telah dimilikinya.
- b. *Up-Selling*, adalah menawarkan barang yang sama tetapi dengan kualitas yang lebih baik

3. Mempertahankan pelanggan yang telah ada (*Retain*)

- a. Menyediakan waktu untuk mendengarkan kebutuhan pelanggan, termasuk ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau pelayanan perusahaan sehingga dapat dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan.
- b. Memberi pelayanan dan aplikasi pendukung yang bermanfaat sehingga hubungan dengan pelanggan dapat tetap terpelihara.

2.1.3.3 Jenis CRM (Customer Relationship Management)

1. Operasional *Customer Relationship Management*

Operasional CRM dikenal sebagai *Front office* perusahaan yang berperan dalam interaksi dengan pelanggan. Operasional CRM mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis, seperti pemasaran dan pelayanan. Salah satu penerapan CRM adalah dalam bentuk aplikasi Web. Melalui web, sesuatu perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Analitikal *Customer Relationship Management*

Analitikal CRM dikenal sebagai *back office* perusahaan yang berperan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Analitikal CRM berperan dalam melaksanakan analisis pelanggan dan pasar, seperti analisis trend pasar dan analisis kebutuhan dan perilaku pelanggan, data yang digunakan pada CRM analitikal adalah data yang berasal dari CRM operasional.

3. Kolaborasi CRM

Kolaborasi CRM meliputi e-mail, persinalizad dan sejenisnya yang dirancang untuk interaksi antara pelanggan dengan perusahaan. Tujuan utamanya adalah memberi nilai tambah dan memperluas loyalitas pelanggan ke pelanggan lain yang masih belum berada dilever kesetiaan pelanggan, *collaborative CRM* juga mencakup pemahaman atau kesadaran bahwa pelanggan yang setia adapat menjadi magnet bagi pelanggan lain.

2.1.4 Teori yang Berhubungan dengan Teknik Analisa Yang Digunakan

Teori yang berhubungan dengan teknik analisa meliputi *Flowchart*, DFD, dan ERD.

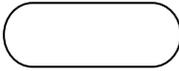
2.1.4.1 Flowchart

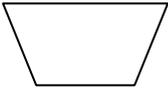
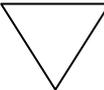
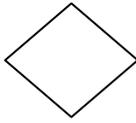
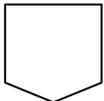
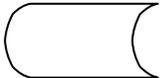
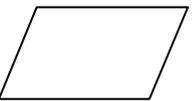
Menurut Pressman (2012:359) Diagram Alir (*Flowchart*) adalah aktifitas untuk mempresentasikan perintah-perintah berurutan (*sequence*), kondisional (*condition*), dan perulangan (*repetition*). Serta digunakan untuk mengindikasikan langkah-langkah pemrosesan yang dihubungkan oleh garis (tanda panah) kendali. Sedangkan menurut Murhada dan Yo Ceng Giap *Flowchart* adalah bagan-bagan yang mempunyai arus menggambarkan langkah-langkah penyelesaian suatu masalah, merupakan cara penyajian dari suatu algoritma.

Maka dapat disimpulkan bahwa *flowchart* merupakan sebuah diagram dengan simbol-simbol grafis yang menyatakan aliran algoritma atau proses yang urutannya dengan menghubungkan masing masing langkah tersebut menggunakan tanda panah.

Berikut simbol-simbol (*flowchart*) dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1 Simbol-simbol *Flowchart*

Simbol	Nama	Fungsi
Processing Symbols (Simbol Proses)		
	Terminator	Permulaan / akhir program
	Preparation	Proses Inisialisasi / Pemberian harga awal
	Proses	Proses Perhitungan / proses pengolahan data

	Manual	Menyatakan suatu tindakan (proses) yang tidak dilakukan oleh komputer
	Predefined Proses (Sub Program)	Permulaan Sub Program / Proses menjalankan Sub Program
	offline-storage	Menunjukkan bahwa data dalam simbol ini akan disimpan ke suatu media tertentu
	manual input	Memasukkan data secara manual dengan menggunakan online keyboard
	Decision	Perbandingan pernyataan, penyeleksian data yang memberikan pilihan untuk langkah sebelumnya
Flow Direction Symbols		
	Garis Alir (Flow Line)	Arah aliran program
	On page Connector	Penghubungan bagian flowchart yang berada pada satu halaman
	Off Page Connector	Penghubungan bagian-bagian flowchart yang berada pada halaman berbeda
Input / Output Symbols		
	disk storage	Menyatakan input berasal dari disk atau output disimpan ke disk
	Input / Output	Proses Input / Output data, Parameter, Informasi
	Document	Mencetak keluaran dalam bentuk dokumen (melalui printer)

	Display	Mencetak keluaran dalam layar monitor
---	---------	---------------------------------------

(Sumber : Murhada dan Yo Ceng Giap, 2011 hal 112-113)

2.1.4.2 DFD (Data Flow Diagram)

Menurut Bahra *Data Flow Diagram* (DFD) merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Sedangkan menurut Jogiyanto (2005:700) *Data Flow Diagram* (DFD) merupakan alat yang digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir ataupun lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan.

jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian *Data Flow Diagram* adalah pemodelan proses yang menggambarkan sistem ke modul yang lebih kecil.

Didalam DFD terdiri dari 3 Diagram yaitu :

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem.

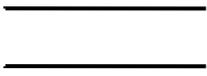
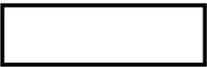
1. Diagram Nol/Zero (*Overview Diagram*) Diagram nol adalah diagram yang menggambarkan proses dari *data flow diagram*. diagram nol memberikan pandangan secara menyeluruh mengenai sistem yang ditangani, menunjukkan tentang fungsi-fungsi atau proses yang ada, aliran data, dan eksternal entity.

2. Diagram Rinci (*Level Diagram*)

Diagram rinci adalah diagram yang menguraikan proses apa yang ada dalam diagram *zero* atau diagram level.

Berikut Tabel 2.2 penjelasan simbol-simbol DFD

Tabel 2.2 Simbol DFD (*Data Flow Diagram*)

Keterangan	Simbol De Macro and Jourdan
Proses	 No Proses Nama Proses
Data flow (Arus Data)	
Data Store (Simpanan Data)	
Entitas / Kesatuan Luar / <i>Source</i>	

(Sumber : Fatta, 2007 hal 107)

2.1.4.3 ERD

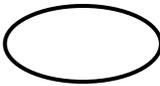
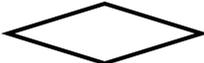
Data model adalah cara formal untuk menggambarkan data yang digunakan dan diciptakan dalam suatu sistem bisnis (Fatta, 2007:121). Pemodelan data dibagi menjadi dua, yaitu model data logis (*logical data model*) dan model data fisik (*physical data model*). Model data logis menunjukkan pengaturan data tanpa mengindikasikan bagaimana data tersebut disimpan, dibuat, dan dimanipulasi. Model data fisik menunjukkan bagaimana data akan disimpan sebenarnya dalam *database* atau *file*.

Menurut Fatta (2007:121) ERD (*Entity Relationship Diagram*) adalah gambar atau diagram yang menunjukkan informasi dibuat, disimpan dan digunakan dalam sistem bisnis. Sedangkan menurut Whitten *Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah model data yang menggunakan beberapa notasi untuk menggambarkan data dalam konteks entitas dan hubungan yang dideskripsikan oleh data tersebut.

Jadi dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian ERD adalah model data yang menggunakan beberapa notasi untuk menggambarkan data dalam konteks entitas dan hubungan yang dideskripsikan oleh data tersebut.

Entitas adalah kelompok orang, tempat, objek, kejadian atau konsep tentang apa yang kita perlukan untuk *men-capture* dan menyimpan data (Whitten, 2005:281). Entitas biasanya menggambarkan jenis informasi yang sama. Berikut simbol-simbol ERD :

Tabel 2.3 Simbol ERD (Entity Relationship Diagram)

Simbol	Keterangan
	Entitas : Orang, tempat, atau benda memiliki nama tunggal
	Attribut : Property dari entitas harus digunakan oleh minimal 1 proses bisnis dipecah dalam detail
	Relationship: Menunjukkan hubungan antar 2 entitas, dideskripsikan dengan kata kerja.

(Sumber : Fatta, 2007 hal 124)

2.1.5 Teori Pendukung Lainnya

2.1.5.1 PHP (Personal Home Page)

Menurut Nugroho (2013:153) PHP (kepanjangannya; *PHP Hypertext Preprocessor*) adalah bahasa program yang digunakan untuk membuat aplikasi berbasis web (*website*, blog, atau aplikasi *web*). Sedangkan menurut Kurniawan (2010:2) PHP adalah bahasa pemrograman *script* yang paling banyak dipakai saat ini. PHP adalah *script* yang digunakan untuk membuat halaman web yang dinamis. Dinamis berarti halaman yang akan ditampilkan dibuat saat halaman itu diminta oleh *client*. Mekanisme ini menyebabkan informasi yang diterima *client* selalu terbaru yang terbaru atau *up to date*. Semua *script* PHP dieksekusi pada server dimana *script* tersebut dijalankan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa PHP adalah bahasa pemrograman yang dirancang khusus untuk memproses dan mengolah data pada web.

2.1.5.2 Data

Menurut pendapat Laudon dan Jane P. Laudon (2015:16) Data (data) dapat diartikan sebagai kumpulan fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian yang terjadi dalam suatu organisasi atau lingkungan fisiknya, sebelum diolah dan dibentuk ke dalam bentuk yang dapat dimengerti dan digunakan manusia. Sedangkan menurut Sutabri (2014:122) Data adalah fakta-fakta yang akan dibuat menjadi informasi yang bermanfaat. Data inilah yang akan diklasifikasikan, dimodifikasi, atau diolah oleh program-program supaya dapat menjadi informasi yang tepat guna, tepat waktu, dan akurat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian data adalah bahan mentah atau gambaran yang diproses untuk menyajikan informasi.

2.1.5.3 Database

Istilah '*database*' banyak memiliki definisi. Untuk sebagian kalangan, secara sederhana *database* diartikan sebagai kumpulan data (buku, nomor telepon, daftar pegawai, dan lain sebagainya). Ada juga yang menyebut *database* dengan definisi lain yang lebih formal dan tegas, misalnya menurut Hidayatullah dan Kawistarabasis data dapat didefinisikan sebagai himpunan kelompok data yang saling berhubungan yang diorganisasikan sedemikian rupa agar kelak dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah. Sedangkan menurut Raharjo *database* didefinisikan sebagai kumpulan data yang terintegrasi dan diatur sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat dimanipulasi, diambil, dan dicari secara cepat

Jadi dapat disimpulkan bahwa *database* adalah kumpulan data yang tersusun dan saling berhubungan, diatur sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat dimanipulasi, diambil, dan dicari secara cepat dalam membantu memenuhi kebutuhan pemakai.

2.1.5.4 MySQL

MySQL adalah software atau program aplikasi database, yaitu software yang dapat dipakai untuk menyimpan data berupa informasi, teks dan juga angka. Nugroho (2014:31). MySQL adalah aplikasi database server. SQL merupakan bahasa terstruktur yang digunakan untuk mengelola database. (Murya, 2017:1).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa MySQL merupakan software untuk menyimpan data yang digunakan untuk mengelola data.

2.1.5.5 XAMPP

XAMPP merupakan perangkat lunak gratis yang bebas digunakan Xampp berfungsi sebagai server yang berdiri sendiri (Localhost) yang terdiri dari Apache HTTP Server, MySQL sebagai database dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan pemrograman PHP dan Perl (Murya, 2017:1). Penggunaan perangkat lunak XAMPP diawali dengan install paket Xampp pada halaman resmi <http://www.apachefriends.org>. Tersedia beberapa update yang dapat didownload sesuai dengan platform komputer pengguna. Setelah penginstalan selesai maka pengguna dapat memulai pemrograman dengan membuka XAMPP Control Panel terlebih dahulu untuk mengaktifkan service yang disediakan seperti : Apache, MySQL, FileZilla, Mercury dan Tomcat dengan mengklik Action : Start. Adapun tampilan dari XAMPP Control Panel

Setelah mengaktifkan service dari XAMPP Control Panel maka pengguna akan dapat mengakses localhost dan menggunakan Apache dan MySQL (aktifkan terlebih dahulu pada XAMPP Control Panel dengan mengklik Action:start) dan membuka browser dari platform pengguna untuk mengakses halaman awal dari XAMPP. Adapun tampilan halaman localhost pada sistem operasi Windows

2.1.5.6 Metode Testing yang digunakan

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *black box testing* teknik *Graphic User Interface* (GUI), dimana metode *black box testing* (pengujian kotak hitam) yaitu menguji perangkat lunak dari segi spesifikasi fungsional tanpa menguji desain dan kode program. Pengujian dimaksud untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi, masukan, dan keluaran dari perangkat lunak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan. pengujian kotak hitam dilakukan dengan membuat kasus uji yang bersifat mencoba semua fungsi dengan memakai perangkat lunak apakah sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan

Menurut Pressman (2012) pengujian kotak hitam berupaya untuk menemukan kesalahan dalam kategori sebagai berikut:

1. Fungsi yang salah atau hilang
2. Kesalahan antarmuka
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses basis data eksternal
4. Kesalahan perilaku atau kinerja, dan
5. Kesalahan inisialisasi dan penghentian.

Pengujian antarmuka pengguna grafis atau *Graphic User Interface* (GUI) akan hadir dengan tantangan pengujian yang menarik, karena komponen penggunaan ulang sekarang adalah bagian yang umum dari lingkungan pembangunan GUI, pembuatan antarmuka pengguna menjadi lebih singkat dan lebih tepat. Namun, pada saat yang sama, kompleksitas GUI telah tumbuh menyebabkan perancangan dan eksekusi *test case* menjadi semakin sulit.

GUI modern memiliki cita rasa tampilan yang sama, serangkaian standar pengujian dapat diturunkan. Grafik pemodelan keadaan terhingga (*finite state*

modelling graph) dapat digunakan untuk memperoleh serangkaian pengujian yang menunjukkan data yang spesifik dan objek program yang relevan dengan GUI, karena banyaknya permutasi yang terkait dengan operasi GUI, pendekatan pengujian GUI harus dilakukan dengan menggunakan *tools* otomatis. Beragam perkakas (*tools*) pengujian GUI telah muncul di pasar (bidang teknologi informasi) selama beberapa tahun terakhir (Pressman, 2012).

2.1.5.7 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini dilakukan oleh Rika angraini dkk jurnal yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada Jayanti Salon dan Bridal Palembang” Dalam proses bisnisnya, Jayanti Salon dan Bridal memiliki beberapa kendala, yaitu data pelanggan, transaksi, dan booking kurang terorganisir serta belum dikelola dengan baik karena masih dicatat secara konvensional, informasi jasa yang ditawarkan sulit diketahui oleh pelanggan, terkadang terjadi kekeliruan dalam pencatatan pemesanan/booking perawatan, data pelanggan potensial sulit diketahui karena tidak adanya riwayat perawatan pelanggan, serta pemilik sulit mengetahui tingkat kepuasan pelanggan mengenai layanan yang diberikan. Sistem yang dibangun bertujuan untuk menyampaikan informasi mengenai jasa yang ditawarkan, promosi, pengingat perawatan kembali, tips perawatan tubuh, riwayat perawatan, poin yang telah dikumpulkan pelanggan, informasi top customer, membantu pelanggan untuk melakukan booking perawatan, membantu bagian administrasi dalam mengelola booking bridal, serta memberikan ucapan selamat ulang tahun kepada pelanggan. Sistem dibangun menggunakan metode iterasi. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi

manajemen hubungan pelanggan berbasis website yang dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan meningkatkan pendapatan Jayanti Salon dan Bridal.

Penelitian ini dilakukan oleh Novita Sari dkk jurnal yang berjudul “sistem informasi customer relationship management klinik rumah cantik berbasis sms gateway” Tujuan penelitian adalah untuk merancang customer relationship management pada Klinik Rumah Cantik yang menggunakan basis data sehingga mempermudah dan mempercepat dalam melayani pelanggan termasuk dalam hal penyimpanan data pelanggan, pemberian informasi kepada pelanggan, maupun pelayanan terhadap pelanggan dengan menggunakan SMS. SMS Gateway dapat menjadi solusi tepat atas permasalahan tersebut Rancangan masukan dan keluaran menggunakan bahasa pemograman Visual Basic 2008 dan MySql untuk perancangan sistem. Hasil analisis dan perancangan sistem informasi ini dapat diaplikasikan bagi keperluan customer relationship management pada Klinik Rumah Cantik dan dapat mempermudah perusahaan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke klinik lain.

Penelitian ini dilakukan oleh Loria dan Desy Iba Ricoida, Jurnal yang berjudul “sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada salon muslimah dan spa desi khadijah Palembang” Salon Muslimah dan SPA Desi Khadijah Palembang merupakan tempat kecantikan perawatan tubuh yang di khususkan untuk perempuan. SPA sendiri merupakan suatu rangkaian perawatan yang terdiri

dari terapi pijat seluruh badan, lulur/body scrub, masker, pemutih, mandi susu dan aromatherapy. Permasalahan yang terdapat pada Salon Muslimah dan SPA Desi Khadijah adalah pelanggan terlalu lama menunggu layanan jasa perawatan dikarenakan belum adanya informasi status terapis sehingga terdapat keluhan pelanggan, tidak ada pengklasifikasian dalam pencatatan data regular dan data member, dan pelanggan tidak dapat memilih terapis yang diinginkan. Tujuan skripsi ini adalah untuk membangun dan membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada Salon Muslimah dan SPA Desi Khadijah Palembang. Metodologi yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah metode Rational Unified Process (RUP) yang memiliki 4 fase yang di dalamnya terdiri dari beberapa tahapan. Diharapkan hasil implementasi dari sistem ini adalah dapat mempermudah salon dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke salon lain.

Penelitian ini dilakukan oleh nuarzizah nita sari (2015) , skripsi yang berjudul “ penerapan elektronik *customer relationship management* (E- CRM) pada klinik rumah cantik Palembang”, Dari hasil dari penelitian berupa website “Sistem Informasi Pemasaran berbasis website ”, yang diharapkan dapat mengimplementasikan strategi dengan penerapan konsep *customer relationship management* dalam pemasaran ini diharapkan penyajian informasi dan pelayanan dapat lebih cepat dan mudah untuk diakses oleh customer.

Penelitian ini dilakukan oleh Monalisa dan Irfan Mahendra (2017) jurnal yang berjudul “ sistem informasi klinik berbasis web pada klinik kecantikan

dokter galuh dwi anandhita Jakarta “ pada jurnal yang berjudul “sistem informasi klinik berbasis web pada klinik kecantikan dokter galuh dwi anandhita Jakarta “, (studi kasus: klinik cantik jakarta). Hasil yang didapat mempermudah proses input data, pencarian data dan pembuatan laporan.

Penelitian ini dilakukan oleh Nildawati (2016) pada jurnal yang berjudul” manajemen usaha salon kecantikan di kecamatan payakumbuh barat “ Hasil yang didapat pada Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan penerapan manajemen usaha salon kecantikan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) pada usaha salon kecantikan yang ada di Kota Payakumbuh Sumatera Barat. Pendekatan penelitian adalah Deskriptif Kuantitatif. Populasi adalah seluruh karyawan dan pimpinan usaha dari 10 SalonKecantikan di Kota Payakumbuh, Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan agar usaha salon kecantikan benar-benar menerapkan fungsi manajemen dalam menjalankan usahanya agar dapat memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai kemajuan usaha.

Jadi perbandingan dari beberapa penelitian mengenai Sistem Informasi penerapan *customer relationship management* ini, maka perbedaan yang dimiliki dari judul sistem informasi penerapan *customer relationship management* pada klinik kecantikan putri Lubuk Linggau dengan penelitian-penelitian yang ada di atas dengan memodelkan sistem yang dibangun dapat memberi informasi dalam bentuk web sehingga dapat memuaskan loyalitas pelanggan dan mempertahankan pelanggan dari perusahaan pesaing, dan kelebihan sistem yang dibangun dapat

memberikan untuk masalah on-line booking sehingga pelanggan tidak perlu datang langsung ke perusahaan tersebut, pemesanan produk, pelanggan tidak perlu datang langsung membeli produk melainkan dapat menggunakan cara pemesanan on-line dan dapat memilih produk yang disukai, harga, dan pembayaran bisa langsung di tempat atau transfer, dan lain-lain sehingga sistem yang dibangun ini sangat bermanfaat bagi pelanggan. Selain itu penggunaan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam penerepan ini dapat diharapkan komunikasi dengan pelanggan dan calon pelanggan lebih variatif. Sehingga penggunaan *Customer Relationship Management* (CRM) ini dapat meningkatkan penjualan pada klinik kecantikan putri Lubuk Linggau. Dengan media komunikasi berbasis internet dengan kecanggihan teknologi inilah suatu perusahaan dapat meningkatkan nilai kliniknya dan berkembang seiring dengan perkembangan zaman saat ini.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *customer relationship management* adalah metode penelitian yang digunakan untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut, di dalam metode *customer relationship management* terdapat beberapa langkah-langkah yaitu :

1. Memperoleh pelanggan baru (*acquire*), dengan mempromosikan keunggulan produk atau jasa dalam hal inovasi serta kemudahan karena nilai suatu jasa bagi pelanggan adalah produk yang lebih baik dan didukung oleh layanan yang memuaskan.
2. Meningkatkan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan yang sudah ada. (*enhance*) , dengan mendorong terciptanya persaingan dan pelayanan yang lebih baik yang di miliki oleh pelanggan.
3. Mempertahankan pelanggan yang memberi keuntungan, dengan menawarkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan spesifik bukan yang dibutuhkan oleh pelanggan pasar, karena nilai bagi pelanggan adalah nilai proaktif yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Fokus klinik saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi klinik dari pada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang belum tentu menguntungkan (Kalakota dan Robinson, 2001)

3.2 Waktu dan Tempat

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 6 april sampai 26 juni 2018 lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan di Lubuk Linggau desa setia marga RT.04 RW.01 No 10 Kecamatan Muarataru Kabupaten Musi Rawas.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun pengambilan data yang dilakukan adalah :

3.3.1 Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung objek datanya (jogiyanto,2008:89) penulis melakukan pengamatan langsung pada klinik kecantikan putri lubuk linggau untuk memperoleh data maupun informasi yang nantinya akan diolah ke dalam sistem informasi penerapan *customer relationship management* .

3.3.2 Wawancara

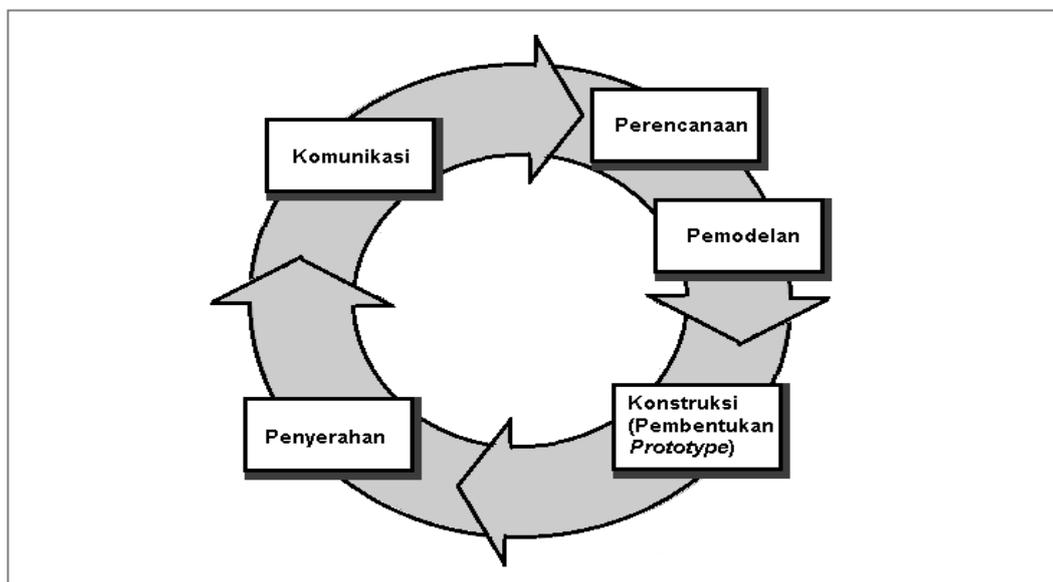
Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden (jogiyanto, 2008). Penulis melakukan wawancara untuk mencari dan mengumpulkan data dengan cara langsung mengajukan pertanyaan tentang kegiatan dan sistem yang ada di klinik untuk mendapatkan data maupun informasi yang nantinya akan diolah ke dalam sistem yang akan dibangun.

3.3.3. Kepustakaan

Kepustakaan salah satu jenis penelitian, bila dilihat dari tempat pengambilan data adalah penelitian kepustakaan (Hadi : 1990). Disebut kepustakaan karena data-data atau bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian tersebut berupa buku, jurnal, dokumen, majalah dan lain sebagainya.

3.4 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang dilakukan dalam pengembangan sistem ini adalah *prototype* (*prototyping*). Menurut pressman, R.S.(2012:51) metode *prototype* (*prototyping*). Adalah satu model sederhana pembuatan *software* yang dimana mengijinkan pengguna memiliki suatu gambaran awal atau dasar tentang program serta melakukan pengujian awal yang didasarkan pada model konsep kerja, tahapan-tahapan metode *prototipe* (*prototyping*), komunikasi (*communication*), perencanaan secara cepat(*quik plan*), pemodelan perancangan secara cepat (*modeling quick design*), pembentukan *prototype* (*construction of protipe*), serta penyerahan sistem / perangkat lunak kepara pelanggan atau pengguna dan umpan balik (*deployment delivery dan feedback*). Tahapan-tahapan yang terdapat di dalam metode *prototype* dapat dilihat dari gambar 3.1



(sumber: Pressman, 2010:51)

Gambar 3.1 metode *prototipe*

Berikut adalah penjelasan dari tahapan-tahapan yang terdapat dalam metode *prototype* yaitu :

1. Komunikasi (*communication*) pada tahap ini dilakukan analisis terhadap kebutuhan *software* dan tahap untuk melakukan pengumpulan data dengan melakukan pertemuan dengan ketua umum atau anggota, maupun pengumpulan data-data tambahan baik yang ada diartikel, jurnal, maupun dari forum-forum di internet.
2. Perencanaan secara cepat (*quick plan*) adalah perencanaan yang akan dilakukan secara dalam pembuatan sebuah rancangan cepat yang sesuai dengan keinginan user.
3. Pemodelan perancangan secara cepat (*modeling quick design*) yaitu untuk membuat sebuah rancangan cepat berfokus pada representasi semua aspek perangkat lunak rancangan antarmuka atau format tampilan.
4. Pembuatan *prototype* (*construction of prototype*), kemudian akan diserahkan kepada stakeholder untuk dilakukan evaluasi lebih lanjut sebelum diserahkan kepada para pembuat *software*.
5. Penyerahan sistem atau perangkat lunak ke para pelanggan atau pengguna pengirim dan umpan balik (*deployment delivery and feedback*). Pembuatan *software* sesuai dengan *prototype* yang telah dievaluasi yang kemudian akan diserahkan kepada pelanggan dan jika belum memenuhi kebutuhan dari pelanggan maka akan kembali ke proses awal sampai dengan kebutuhan dari pelanggan telah terpenuhi.

3.5 Gambaran Umum Rumah Kecantikan Putri

Klinik Kecantikan Putri yang terdapat di Rumah Kecantikan di Lubuk Linggau merupakan suatu tempat perawatan yang bergerak pada kecantikan khususnya *treatment* kepada pelanggan. Keberadaan klinik kecantikan ini untuk memberikan pelayanan jasa perawatan kepada setiap pelanggan yang menggunakan jasa klinik ini.

3.5.1 Sejarah

Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan kecantikan dan produk kecantikan yang berlokasi di Lubuk Linggau desa setia marga RT.04 RW.01 No 10 Kecamatan Muarataru Kabupaten Musi Rawas, adapun pelayanan yang disediakan adalah *face treatment seperti, facial, lightening facial, totok aura, gold facial*, perusahaan ini juga memiliki beberapa produk kecantikan yang sebelumnya terlebih dahulu harus melalui konsultasi dokter, perusahaan ini adalah milik perongan yaitu dr.Eva Raina sebagai owner dan juga sebagai dokter yang menangani konsumen langsung. Pada awal berdirinya pada tahun 2009, tenaga kerja hanya 8 orang, seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, maka perusahaan pada tahun 2011 menambah tingkat pelayanannya dan tenaga kerja bertambah menjadi 35 orang yang terdiri :

- a. Pimpinan : 1 orang
- b. Bagian administrasi : 2 orang
- c. Bagian pelayanan : 15 orang
- d. Customer service : 3 orang

- e. Capter : 12 orang
- f. Bagian stok : 3 orang
- g. Bagian pemasaran : 2 orang

3.6 Communication

Communication dan pengumpulan data awal, yaitu analisis terhadap kebutuhan pengguna. Seperti data-data pelanggan, terapis, produk hingga data pelayanan kepada pelanggan termasuk juga data perusahaan. *Communication* (komunikasi) dilakukan pada beberapa *stakeholder* seperti aktor-aktor yang akan masuk dalam sistem, actor tersebut antara lain pimpinan, admin dan terapis pada Klinik Kecantikan Putri

3.7 Perencanaan

Tahap perencanaan cepat yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan membuat perencanaan apa saja yang akan diimplementasikan dalam pembangunan sistem berdasarkan hasil yang didapat dari tahap komunikasi. Pada tahap ini peneliti juga membuat perawatan kegiatan agar proses pembangunan sistem berjalan sesuai dengan perencanaan awal. Proses pengembangan sistem informasi penerapan *customer relationship management* (CRM) ini akan diperawatankan pada tempat dan waktu sebagai berikut:

Lokasi Penelitian : Klini Kecantikan Putri

Waktu Penelitian : Februari 2018 s/d Juni 2018

Untuk estimasi waktu dan tahapan dari proses pengembangan sistem informasi penerapan *customer relationship management* (CRM) akan digambarkan dalam tabel perawatan yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.1 Perawatan Kegiatan dan *Tracking* Proses Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Waktu Kegiatan Perminggu															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perancangan Perangkat Lunak																
	a. Menentukan Permasalahan		■														
	b. Pengumpulan Data		■	■													
2	Analisis Kebutuhan Sistem																
	a. Analisis Permasalahan			■	■	■											
	b. Menentukan Kebutuhan			■	■	■	■										
3	Desain Sistem																
	a. Membuat Rancangan Struktur Data					■	■										
	b. Membuat Rancangan Input					■	■	■	■								
	c. Membuat Rancangan Proses							■	■	■	■						
4	Pemrograman									■	■	■	■	■	■		
5	Pengujian															■	■
	Bimbingan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

3.8 Pemodelan

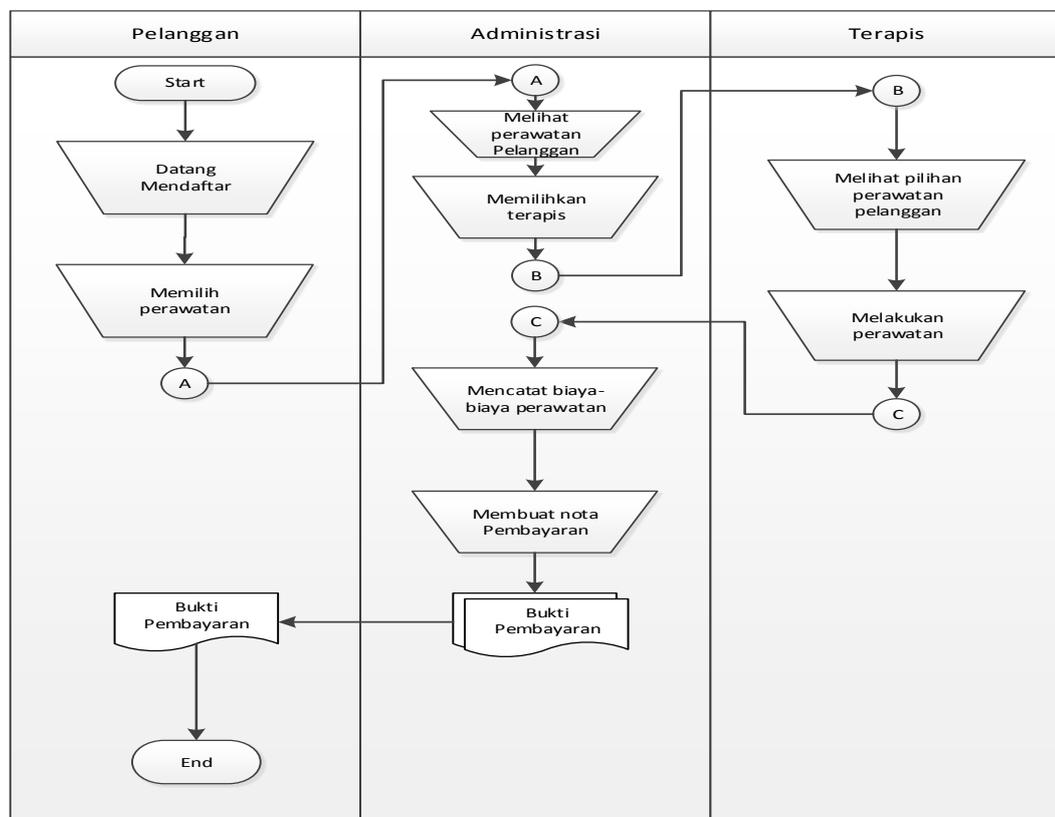
Modeling Quick Design (Pemodelan desain cepat) Tahap ini adalah pembuatan desain secara umum untuk selanjutnya dikembangkan kembali. Dalam hal ini menggunakan pemodelan seperti *Flowchart* dan *Data Flow Diagram (DFD)*.

3.8.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Berdasarkan wawancara langsung dengan bagian administrasi klinik kecantikan putriserta wawancara dengan salah satu terapis yang bekerja pada tempat tersebut, didapatkan sistem yang sedang berjalan saat ini yaitu pelanggan harus mendatangi lokasi klinik untuk melakukan *treatment* perawatan, kemudian bagian administrasi mendata kembali apa saja *treatment* yang ingin dijalankan oleh pelanggan. Pelanggan yang telah mendaftarkan diri dapat mengantri untuk

melakukan *treatment* sesuai permintaan, setelah itu terapis akan memanggil pelanggan untuk melakukan perawatan. Selanjutnya data-data perawatan yang dilakukan pelanggan serta data *treatment* hari ini dilaporkan ke pimpinan. Pelanggan dapat melakukan perawatan selanjutnya atau melakukan perawatan ulang jika melakukan pemesanan terlebih dahulu jauh hari sebelum melakukan perawatan selanjutnya serta terkadang terapis atau pelanggan, dan pada perawatan sebelumnya tidak dilakukan pencatatan apa saja *treatment* yang dijalani, sehingga terkadang pelanggan atau terapis ketika melakukan perawatan lupa apa saja *treatment* yang sudah dijalani.

Deskripsi alur sistem yang sedang berjalan pada klinik kecantikan putri dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini



Gambar 3.1 *Flowchart* Sistem yang Sedang Berjalan

3.8.2 Analisis Masalah pada Sistem yang Sedang Berjalan

Berdasarkan *Flowchart* 3.1 Sistem yang Sedang Berjalan pada klinik kecantikan putrilubuklinggau ditemukan beberapa masalah yang terjadi pada saat proses pendaftaran, pencarian data pelanggan, kurang akuratnya informasi perawatan apa saja yang dilakukan, yaitu diantaranya pada Tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2 Identifikasi Permasalahan

No	Masalah	Penyebab Masalah	Titik Keputusan
1.	pelanggan tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang pendaftaran perawatan.	Kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak perawatan kepada pelanggan sehingga harus mendatangi lokasi klinik terlebih dahulu untuk dapat mengisi formulir pendaftaran.	Observasi
2.	Pendataan yang dilakukan oleh admin atau terapis masih sederhana tidak menggunakan sebuah sistem	Klinik kecantikan masih menggunakan sebuah sistem lama yang tidak menggunakan sebuah sistem yang sudah terkomputerisasi.	Wawancara
3.	Sulitnya dalam pencarian data pilihan perawatan pelanggan	Penumpukan data pelanggan yang banyak dalam arsip penyimpanan dan kurangnya pengolahan data pelanggan yang baik.	Wawancara
4.	Proses perawatan dicatat didalam buku	Data pencatatan pelanggan tercatat kadang terjadi keliruhan perawatan apa saja yang diinginkan.	Wawancara

3.8.3 Usulan Pemecahan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan maka perkiraan usulan pemecahan masalah untuk sistem yang dibangun adalah membangun sebuah sistem informasi yang dapat menunjang semua proses kegiatan yang dilakukan pada klinik seperti pembiayaan dan pendataan produk atau pelanggann.

Dari sistem yang diusulkan maka sistem informasi ini akan dibuat sebagai suatu *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL untuk penyimpanan data-data.

3.8.4 Analisis Sistem yang Diusulkan

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada proses pengadministrasian di Klinik Kecantikan Putri saat ini, maka diusulkan sebuah sistem informasi penerapan customer relationship management (CRM) pada Klinik Kecantikan Putri yang akan diusulkan.

3.8.5 Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional berisikan proses-proses yang akan diberikan oleh sistem informasi penerapan customer relationship management (CRM) pada Klinik Kecantikan Putri. Sistem ini dapat digunakan oleh Admin, pelanggan, terapis dan pimpinan Klinik Kecantikan Putri. Berikut kebutuhan fungsional yang akan dijalankan pada sistem :

1. Masukkan data berupa data *user*, data pelanggan, data terapis, data perawatan belajar, data perawatan pelanggan, data pembayaran, dan alaporan-laporan yang diinput oleh admin.
2. Masukkan data berupa data *user* yang digunakan untuk hak akses pada saat *login*.
3. Terapis dapat menginputkan data perawatan yang dilakukan ke pelanggan.
4. Pelanggan yang akan mendaftar terlebih dahulu mengisi *form* registrasi pendaftaran agar dapat mengisi data diri pelanggan masing-masing.
5. Pimpinan Klinik Kecantikan Putridapat melihat laporan berupa laporan data pelanggan, terapis, perawatan, pembayaran dan produk.

3.8.6 Kebutuhan Non-Fungsional

Analisis dari kebutuhan non-fungsional untuk sistem yang dibangun mencakup kebutuhan perangkat keras (*hardware*), dan perangkat lunak (*software*). Berdasarkan spesifikasi yang dibutuhkan agar sistem yang dibangun dapat diimplementasikan dan berjalan sesuai dengan kebutuhan *user*.

a. Kebutuhan Perangkat Keras

Kebutuhan perangkat keras yang digunakan untuk membangun sistem informasi administrasi lembaga kursus dan pelatihan pada Klinik Kecantikan Putri berbasis *web* yaitu terdiri dari :

1. PC (*Personal Computer*) atau Laptop.
2. Monitor, spesifikasi yaitu minimal layar 14 inc”.
3. Ram yang digunakan yaitu minimal 2 GB.
4. *Processor Dual-Core*.
5. *Hard Disk* Minimum 80 GB.
6. *Keyboard* dan *mouse*
7. Modem/wifi

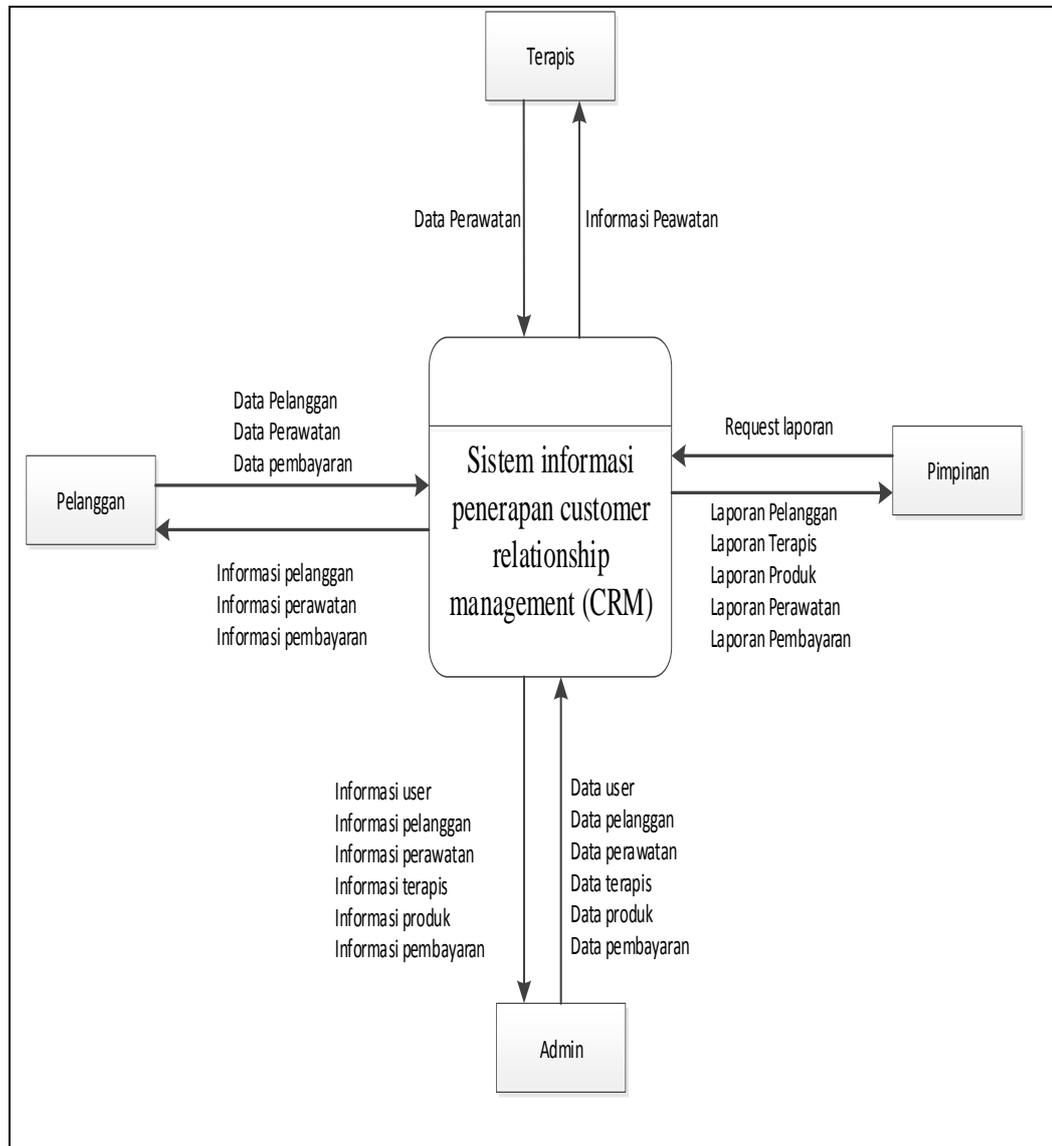
b. Kebutuhan Perangkat Lunak

Kebutuhan perangkat lunak yang digunakan untuk membangun sistem informasi administrasi lembaga kursus dan pelatihan pada Klinik Kecantikan Putri berbasis *web* yaitu terdiri dari :

1. Sistem operasi Windows 7 *Ultimate* 64 bit
2. Xampp versi v3.2.1, mencakup *web server (apache)*, *database (MySQL)*, dan *database manager (PhpMyadmin)*
3. Bahasa pemrograman PHP
4. *Web browser* Google Chrome dan Mozilla Firefox
5. *Web editor* yang digunakan yaitu Adobe Dreamwaver 8
6. *Web editor notepad ++, Sublime Text 2*

3.8.7 Diagram Konteks

Diagram konteks yang menampilkan arus data dari masing-masing entitas seperti Gambar 3.3 berikut ini :



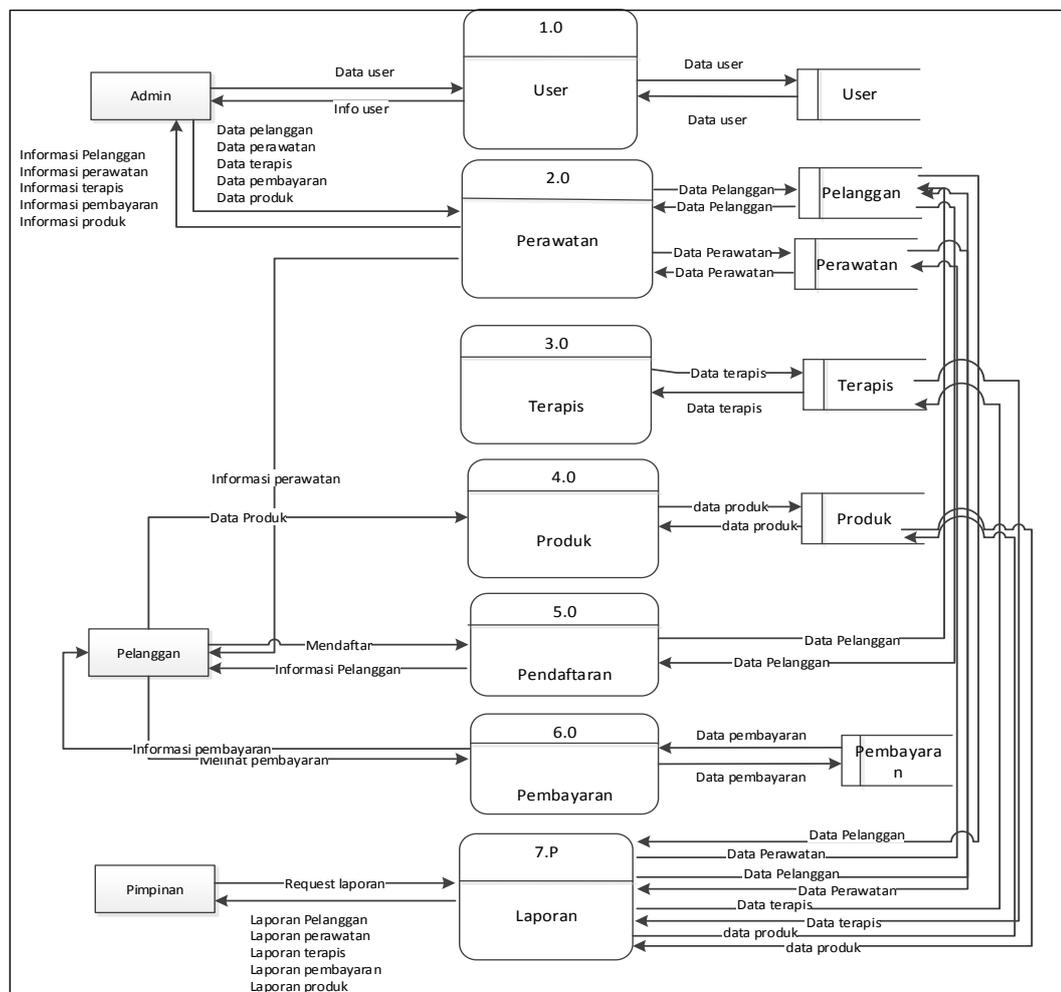
Gambar 3.2 Diagram Konteks

Pada Gambar 3.2 menjelaskan proses sistem yang diusulkan, pada sistem ini mempunyai 3 entitas yaitu : entitas admin, entitas pelanggan, entitas terapis dan entitas pimpinan. Masing-masing entitas mempunyai aliran data, baik itu data masuk dan data keluar. Entitas admin mempunyai data masukkan seperti data *user*, data pelanggan, data perawatan, data terapis, data produk, dan data

pembayaran. Entitas terapis mempunyai data masukkan seperti *input* perawatan, dan melihat perawatan. Entitas pelanggan mempunyai data masukkan Seperti data pelanggan, memilih perawatan dan melihat pembayaran. Entitas pimpinan mempunyai data masukkan seperti *request* laporan pelanggan, terapis, produk, pembayaran dan perawatan.

3.8.8 Diagram Level 0

Setiap data yang diolah akan melalui prosesnya masing-masing, diagram rinci aliran data dapat digambarkan berdasarkan diagram level 0 proses seperti yang ditampilkan Gambar 3.4

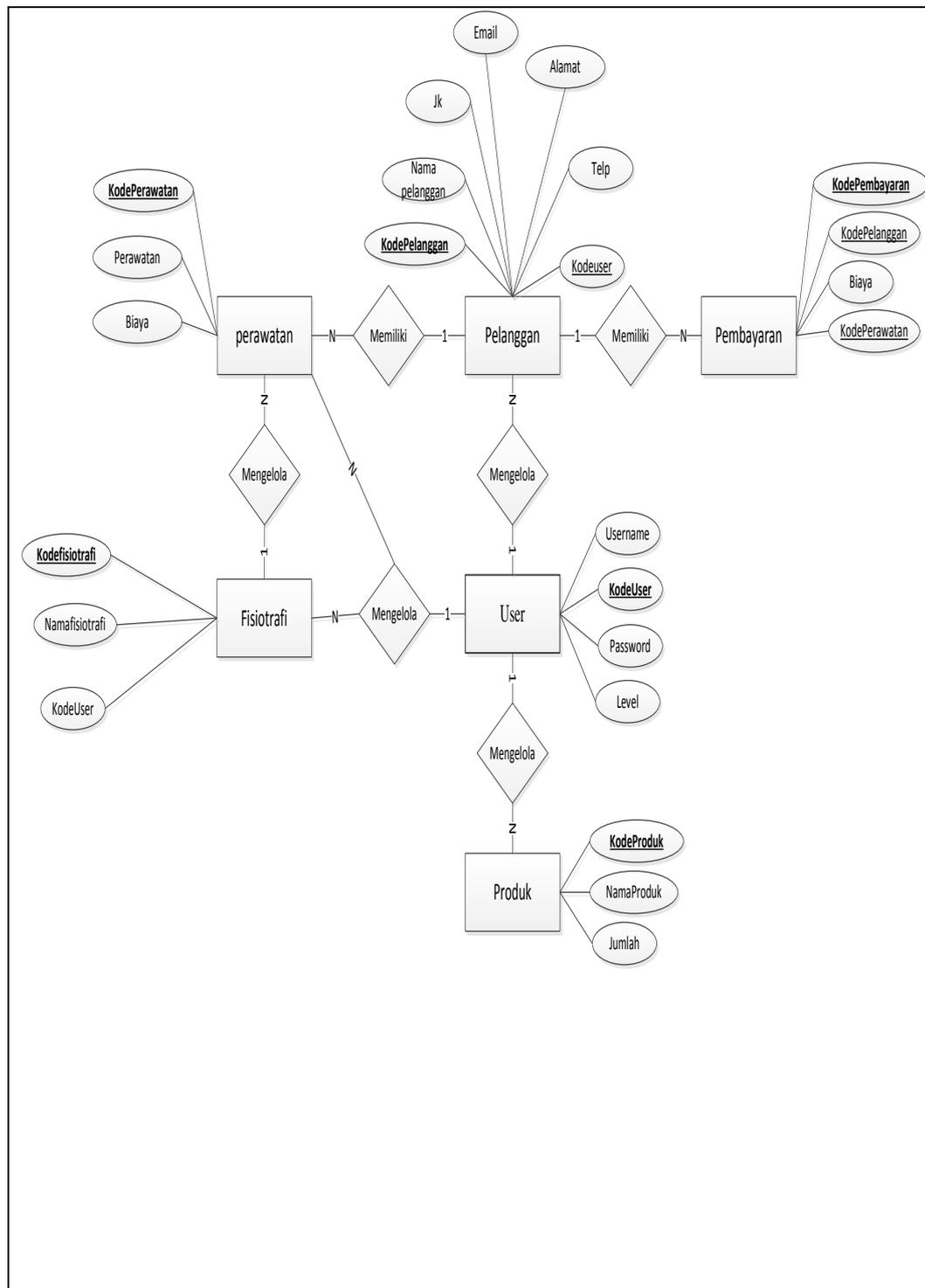


Gambar 3.3 Diagram Level 0 Sistem informasi penerapan customer relationship management (CRM) Klinik Kecantikan Putri

Pada Gambar 3.3 proses-proses yang terdapat pada sistem baru ini yaitu admin mengelola data *user* dan data master yang meliputi data pelanggan, data perawatan, data terapis, data produk, dan data pembayaran. Pelanggan dapat mendaftarkan diri dengan cara registrasi terlebih dahulu, lalu mengisi *form* pendaftaran dan memilih perawatan maka secara otomatis data tersebut akan disimpan di tabel pelanggan serta dapat melihat pembayaran yang telah didapat selama perawatan di Klinik Kecantikan Putri. Terapis dapat *input* perawatan dan melihat perawatan. Pimpinan dapat melihat dan mengecek laporan pelanggan, perawatan, terapis, produk, pembayaran dan sertifikat. Proses-proses yang terdapat pada sistem ini telah memiliki pengelolaan data yang disimpan ke tabel *database*, sehingga data-data yang dikelola saling berinteraksi dan dapat menghasilkan informasi.

3.8.9 Perancangan ERD (*Entity Relationship Diagram*)

Berikut adalah rancangan ERD (*Entity Relationship Diagram*) pada sistem informasi penerapan customer relationship management (CRM) lembaga kursus dan pelatihan pada Klinik Kecantikan Putri:



Gambar 3.4 ERD Sistem informasi penerapan customer relationship management (CRM) Klinik Kecantikan Putri

3.8.10 Perancangan *Database*

Berikut adalah rancangan tabel basis data yang ada pada sistem informasi penerapan customer relationship management (CRM) lembaga kursus dan pelatihan pada Klinik Kecantikan Putri.

1. Tabel *User*

Merupakan tabel yang berfungsi bagi *user* untuk masuk kedalam sistem.

Pada sistem ini diberikan 4 (empat) hak akses yaitu admin, pelanggan, terapis dan pimpinan Klinik Kecantikan Putri. Berikut adalah *field-field*

yang ada pada tabel *user* :

Nama Tabel : user

Primary Key : KodeUser

Foreign Key : -

Tabel 3.3 Tabel *User*

Field	Type	Panjang	Keterangan
KodeUser	int	5	KodeUser (PK)
<i>Username</i>	Varchar	40	
Password	Varchar	35	
Level	Varchar	5	

2. Tabel Pelanggan

Merupakan tabel yang berfungsi untuk mengelola data pelanggan. Berikut

adalah *field-field* yang ada pada tabel pelanggan :

Nama Tabel : pelanggan

Primary Key : KodePelanggan

Foreign Key : -

Tabel 3.4 Tabel Pelanggan

Field	Type	Panjang	Keterangan
KodePelanggan	Int	11	KodePelanggan (PK)
NamaPelanggan	Varchar	35	

Alamat	text	-	
Email	Varchar	35	
Jk	Char	11	
Telepon	int	14	
KodeUser	Varchar	30	

3. Tabel Perawatan

Merupakan tabel yang berfungsi untuk mendata perawatan pelanggan agar dalam perawatan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien. Berikut adalah *field-field* yang ada pada tabel perawatan :

Nama Tabel : perawatan
 Primary Key : KodePerawatan
 Foreign Key :-

Tabel 3.5 Tabel Perawatan

Field	Type	Panjang	Keterangan
KodePerawatan	Int	11	KodePerawatan (PK)
Perawatan	Varchar	30	
Biaya	int	15	

4. Tabel Terapis

Merupakan tabel yang berfungsi untuk mengolah data terapis yang merawat. Berikut adalah *field-field* yang ada pada tabel terapis :

Nama Tabel : terapis
 Primary Key : KodeTerapis
 Foreign Key :-

Tabel 3.6 Tabel Terapis

Field	Type	Panjang	Keterangan
KodeTerapis	Int	11	KodeTerapis (PK)
NamaTerapis	Varchar	35	
KodeUser	int	5	

5. Tabel Produk

Merupakan tabel yang berfungsi untuk mengelola data produk apa saja yang terdapat di Klinik Kecantikan Putri. berikut adalah *field-field* yang ada pada tabel produk :

Nama Tabel : produk

Primary Key : KodeProduk

Foreign Key :-

Tabel 3.7 Tabel Produk

Field	Type	Panjang	Keterangan
KodeProduk	Int	4	KodeProduk (PK)
NamaProduk	Varchar	50	
Jumlah	int	5	

6. Tabel Pembayaran

Merupakan tabel yang berfungsi untuk mengelola data pembayaran pelanggan agar keuangan pada Klinik Kecantikan Putri dapat terdata dengan baik. Berikut adalah *field-field* yang ada pada tabel pembayaran :

Nama Tabel : pembayaran

Primary Key : KodePembayaran

Foreign Key : KodePelanggan

Tabel 3.8 Tabel Pembayaran

Field	Type	Panjang	Keterangan
KodePembayaran	Int	11	KodePembayaran (PK)
Kodepelanggan	int	11	KodePelanggan (FK)
KodeTerapis	int	5	
KodePerawatan	int	5	
Biaya	Int	10	

3.6 Rancangan Antarmuka (*Interface*)

3.6.1 Halaman *Login*

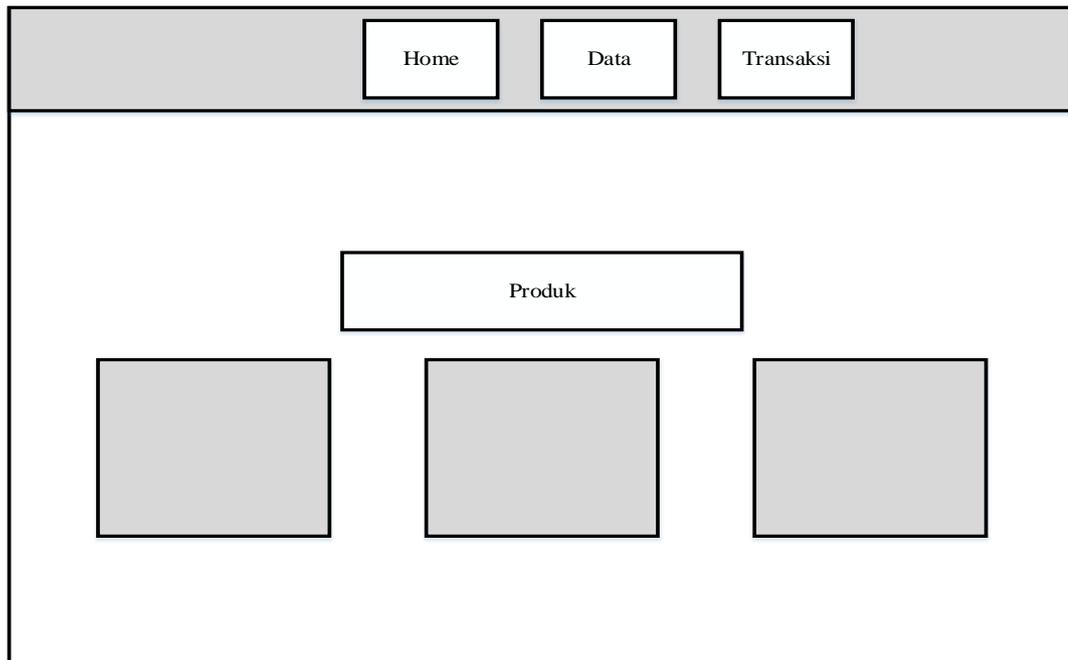
Perancangan *interface* login memiliki *form* yang dirancang untuk dapat menerima masukkan data berupa *username* dan *password*. Seperti yang ditampilkan pada Gambar 3.5 berikut ini :

The diagram illustrates a login page interface. At the top, there is a horizontal navigation bar with three buttons labeled 'Home', 'Gallery', and 'Contact'. Below this bar is a large rectangular area containing a centered login form. The login form is enclosed in a gray border and consists of three vertically stacked input fields: 'Username', 'Password', and a 'Login' button.

Gambar 3.5 Halaman *Login*

3.6.2 Halaman *Utama*

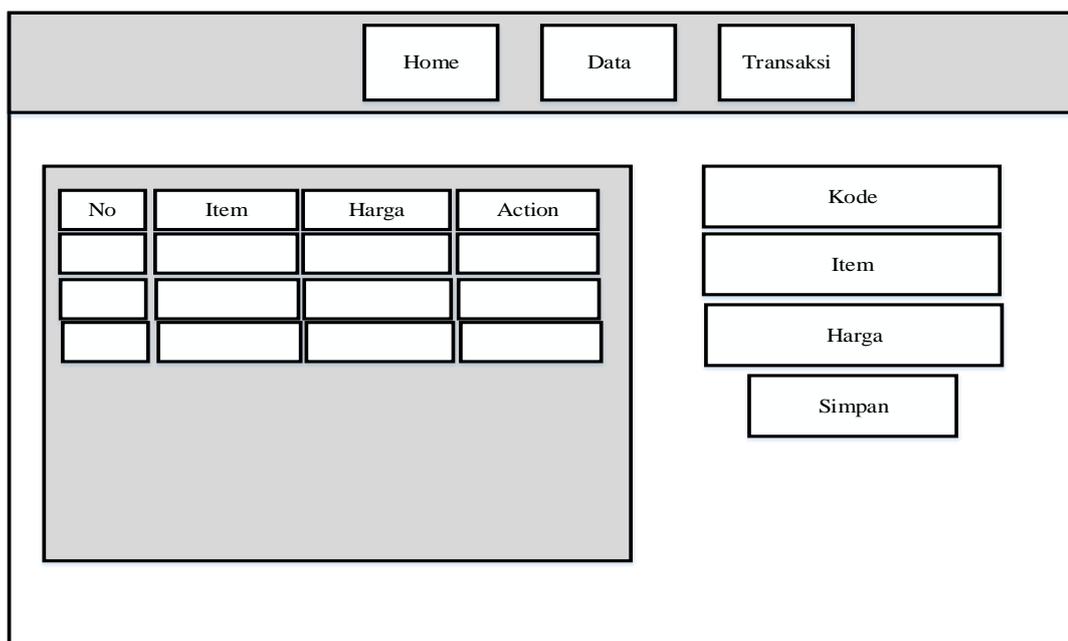
Perancangan *interface* halaman utama merupakan tampilan awal sebelum meakukan proses-proses pada sistem, berikut adalah rancangan tampilan awal sistem :



Gambar 3.6 Halaman Utama

3.6.3 Halaman Data Item

Perancangan *interface* halaman data item penjualan pada perusahaan dengan hak akses sebagai admin memiliki menu-menu sebagai berikut :



Gambar 3.7 Halaman Data Item

3.6.4 Halaman Data Pelanggan

Perancangan *interface* halaman pelanggan dengan hak akses sebagai admin memiliki menu-menu sebagai berikut :

No	Nama	Alamat	Email

Gambar 3.8 Halaman Pelanggan

3.6.5 Halaman Transaksi

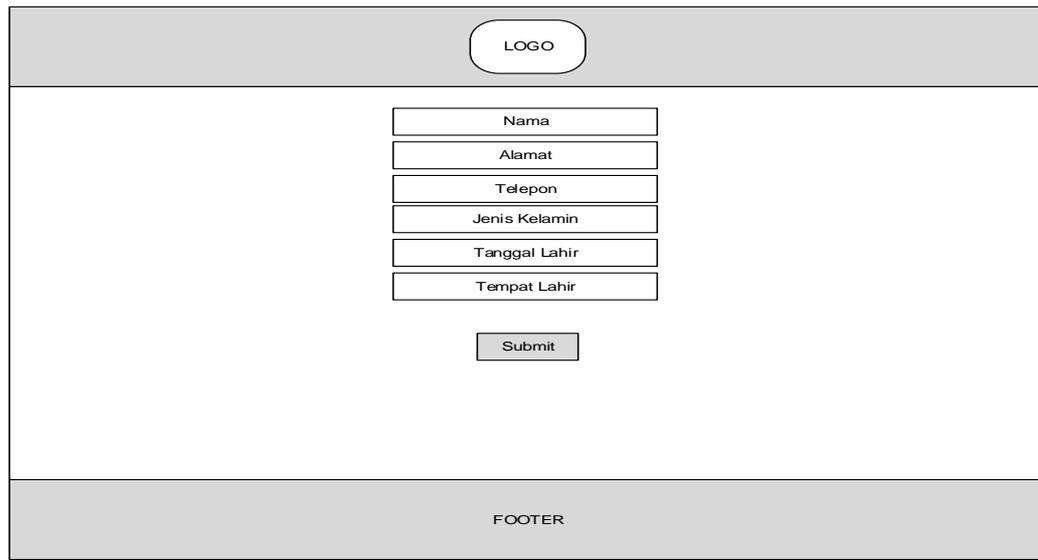
Perancangan *interface* halaman data transaksi merupakan pendataan apa saja *treatment* yang diambil oleh setiap pelanggan.

No	Jumlah	Harga	Total

Gambar 3.9 Halaman Transaksi

3.6.6 Halaman Daftar Transaksi

Perancangan *interface* halaman daftar transaksi merupakan halaman pengolahan data antara fisioterapi dengan pelanggan yang akan melakukan perawatan.:



The image shows a web form for transaction registration. It features a header bar with a 'LOGO' placeholder, a main content area with six input fields for 'Nama', 'Alamat', 'Telepon', 'Jenis Kelamin', 'Tanggal Lahir', and 'Tempat Lahir', a 'Submit' button, and a footer bar with a 'FOOTER' placeholder.

Field Label
LOGO
Nama
Alamat
Telepon
Jenis Kelamin
Tanggal Lahir
Tempat Lahir
Submit
FOOTER

Gambar 3.10 Halaman Daftar Transaksi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Setelah melewati proses analisa dan perancangan Sistem Informasi pada bab sebelumnya, kemudian dilanjutkan dengan proses pengkodean Sistem Informasi (*coding*), maka dihasilkan sebuah Sistem Informasi penerapan CRM pada Klinik Kecantikan Putri di Lubuk Linggau, pada Sistem Informasi tersebut. penerapan CRM pada Sistem Informasi ini terlihat pada saat proses notifikasi berupa email kepada pelanggan klinik. Berikut hasil yang diperoleh pada sistem.

1. Sistem Informasi pemesanan layanan pada Klinik Kecantikan PutriI harus mempunyai form login sebagai tindakan *authentication (security)* terhadap sistem yang menentukan siapa saja yang dapat menggunakan sistem.
2. Sistem Informasi pemesanan layanan Klinik Kecantikan Putri mempunyai menu utama dan sub menu lainnya yang akan menampilkan form-form sesuai dengan kebutuhan admin, terapis dan pelanggan.
3. Sistem ini mampu mempermudah dalam proses pemesanan layanan pada Klinik Kecantikan Putri. Sistem ini juga mempermudah admin dalam mengolah data pelanggan dan produk pada Klinik Kecantikan Putri.
4. Sistem ini mampu mendata semua pesanan dan produk-produk yang dimiliki oleh klinik kecantikan putri.

4.2 Pembahasan

Sistem Informasi ini dibangun dengan tujuan untuk membantu pelanggan dalam proses pelayanan kecantikan, sehingga pelanggan yang akan perawatan tidak harus lama menunggu untuk sekedar mendaftar dan mendapatkan perawatan apa saja. Kemudian hal ini juga akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan perawatan pada klinik kecantikan tersebut. Pada Sistem Informasi ini terdapat 3 aktor yaitu pelanggan, administrator, dan terapis. Pelanggan sebagai objek utama dalam Sistem Informasi ini dapat mengakses Sistem Informasi ini tanpa harus *login* terlebih dahulu. Berbeda dengan *actor* pelanggan, *actor* administrator, harus *login* terlebih dahulu untuk masuk kedalam Sistem Informasi ini.

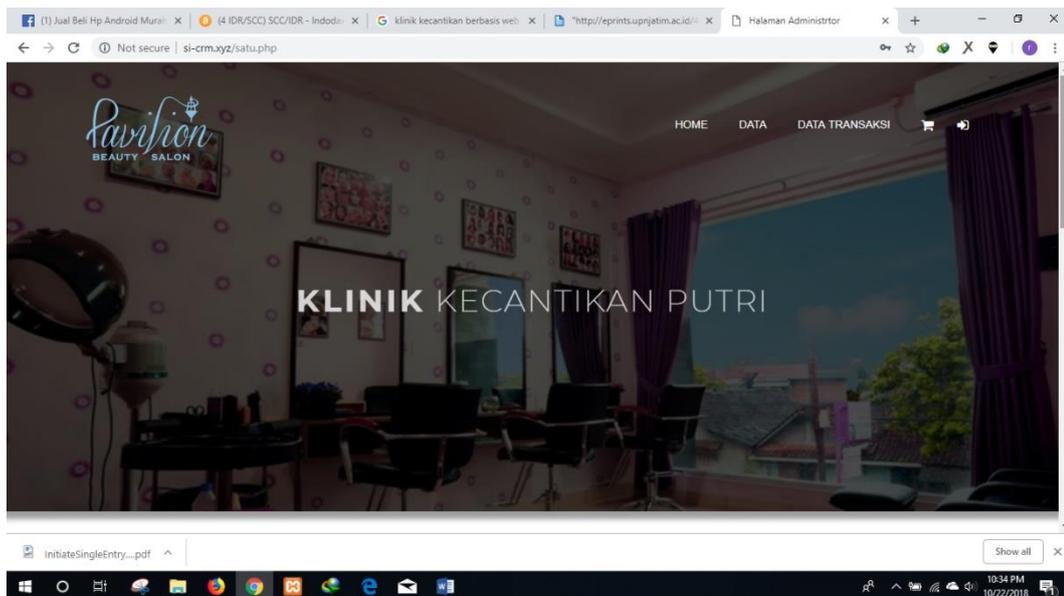
Administrator dalam Sistem Informasi ini dapat mengelola semua fitur yang ada dalam Sistem Informasi untuk melakukan proses (*create, update, and delete*). Administrator juga dapat mencetak laporan dari data yang ada pada Sistem Informasi tersebut sebagai bahan evaluasi. Pada *actor* terapis dan pimpinan hanya memiliki hak akses *view* dalam Sistem Informasi ini, terapis dapat melihat daftar pelanggan dan melihat produk serta perawatan yang diambil.

4.2.1 Pembahasan *Interface*

Pada bagian ini akan membahas tentang *interface* dari Sistem Informasi yang dibangun, dari *interface* yang ditampilkan akan dijelaskan bagaimana cara Sistem Informasi tersebut bekerja.

a. Dashboard

Pada bagian dashboard akan menampilkan halaman website yang dapat diakses oleh pelanggan yang akan perawatan .



Gambar 4.1 Interface Dashboard

Halaman tersebut menampilkan data pelanggan yang akan perawatan dengan rincian perawatan apa saja . Dibagian sisi website terdapat data-data transaksi yang dilakukan oleh pelanggan.

b. Registrasi pelanggan baru

Pada bagian ini menampilkan halaman registrasi pelanggan yang akan perawatan ke klinik kecantikan. Pelanggan harus terlebih dahulu melakukan registrasi dengan cara mengisi *form* tersebut sebelum memilih perawatan yang akan dituju.

The screenshot shows a web application interface for customer registration. The interface is divided into two main sections: "Data Table Item Pelanggan" and "Form Pelanggan".

Data Table Item Pelanggan:

No.Pel	Nama	Alamat	Email	#
1	Robet Rini Albert	Jerman	rc.darksite@gmail.com	
2	Rudi Widodo	ktp palembang sekojosungki jakabaring	rc.darksite@gmail.com	
3	Otong	Bsbsns	Thiano72@gmail.com	
4	feby	Cendana	qsthiano72@gmail.com	
5	melly	jalan mayormahidin	melatika43@yahoo.com	
6	desy ilani	rawajaya 1	desyliani28@gmail.com	
7	hikma doank	jalan mayormahidin	mariba.hikma27@gmail.com	
8	desy ilani	rawajaya 1	ilanidesy81@gmail.com	

Form Pelanggan:

The form contains three input fields: "Nama", "Alamat", and "Email". Below the form are "Cancel" and "Submit" buttons.

The browser's address bar shows the URL: `http://eprints.upnjatm.ac.id:...` and the page title: "Halaman Adminstrtor".

Gambar 4.2 Registrasi pelanggan baru

Kemudian data pelanggan akan langsung disimpan ke dalam *database* tetapi tetap dapat diakses oleh pihak administrator Sistem Informasi, tapi untuk pelanggan yang pernah mendaftar/pelanggan lama tidak perlu lagi melakukan registrasi.

c. Data Pelanggan

Pada halaman ini menampilkan bagian data pelanggan dari hasil form registrasi pelanggan baru yang sebelumnya. Halaman ini diperlukan jika pelanggan mengalami keraguan apakah data registrasi mereka sudah ada dalam database Sistem Informasi. Pada halaman pelanggan data ini hanya dapat dilihat dan tidak untuk dikelola oleh pelanggan.

The screenshot displays a web application interface with two main components: a data table and a registration form.

Data Table Item Pelanggan

No.Pel	Nama	Alamat	Email	#
1	Robel Rini Albert	Jerman	rc.darksite@gmail.com	
2	Rudi Widodo	ktp Palembang sekojosungki jakabaring	rc.darksite@gmail.com	
3	Otong	Bsbns	Thiano72@gmail.com	
4	feby	Cendana	qsthiano72@gmail.com	
5	melty	jalan mayormahidin	melatika43@yahoo.com	
6	desy liani	rawajaya 1	desyliani28@gmail.com	
7	hikma doank	jalan mayormahidin	mariba hikma27@gmail.com	
8	desy liani	rawajaya 1	lianidesy81@gmail.com	

Showing 1 to 8 of 8 entries

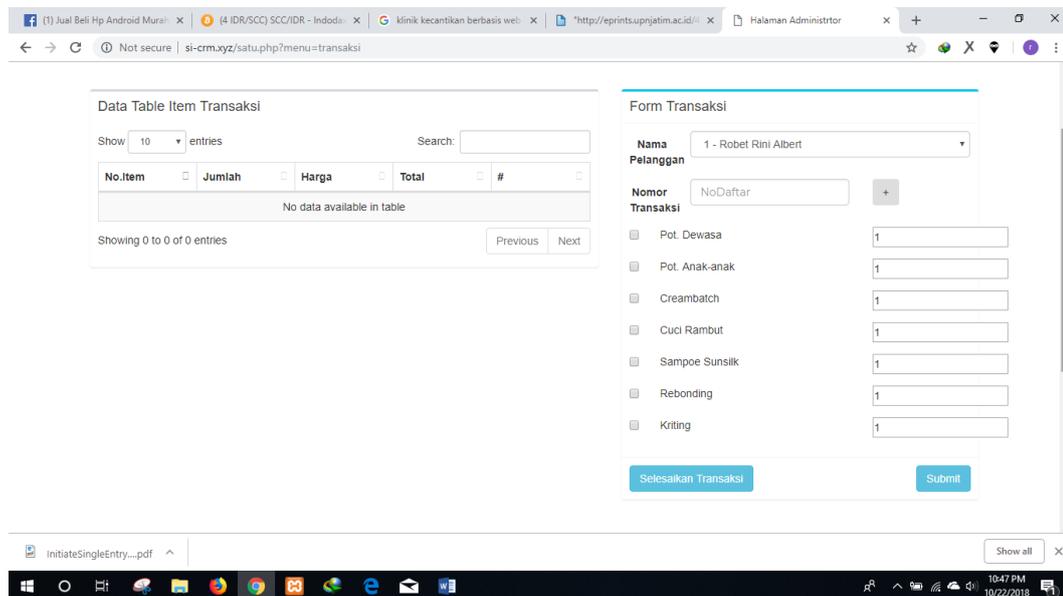
Form Pelanggan

Form fields: Nama, Alamat, Email. Buttons: Cancel, Submit.

Gambar 4.3 Data pelanggan

d. Pemilihan Perawatan

Halaman ini akan menampilkan proses pemilihan perawatan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. Data pelanggan lama maupun pelanggan yang baru melakukan registrasi pada Sistem Informasi akan saling berhubungan dengan proses pemilihan perawatan. Pelanggan hanya cukup memilih perawatan yang akan dituju kemudian pelanggan akan mendapatkan terapis.

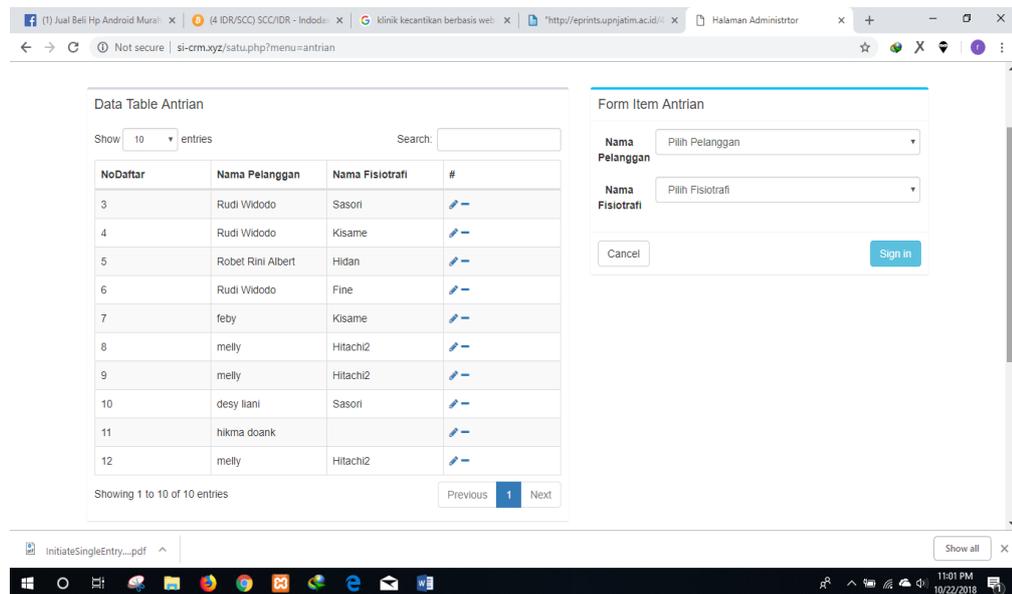


Gambar 4.4 Pemilihan Perawatan

Pada halaman ini akan berhubungan dengan halaman *dashboard* Sistem Informasi, karena penerapan *CRM (Customer Relationship Management)* pada halaman ini adalah untuk memberikan pelayanan ataupun sebuah *feedback* dari perusahaan kepada pelanggan setelah melakukan perawatan-perawatan . *CRM (Customer Relationship Management)* akan otomatis masuk ke email masing-masing pelanggan klinik kecantikan.

e. Daftar Pemilihan Terapis

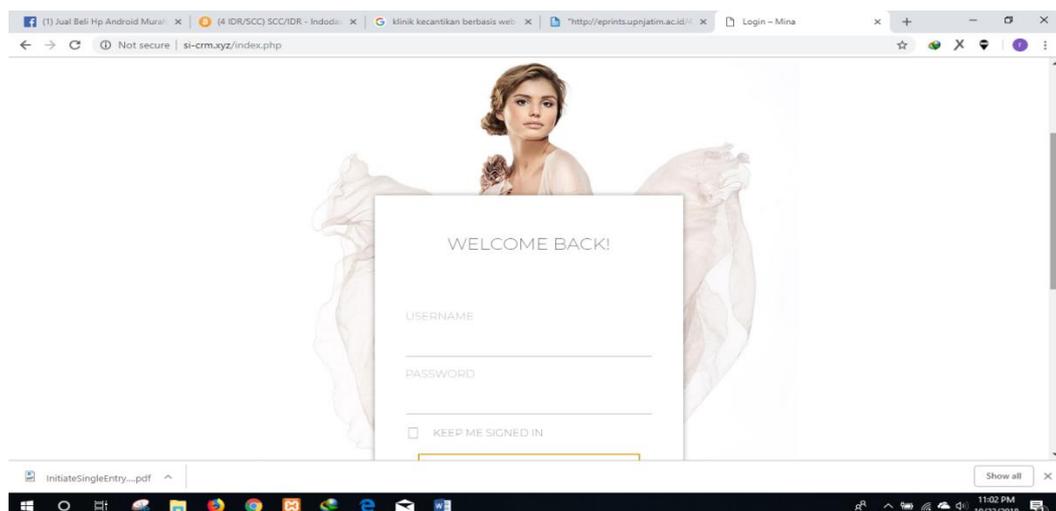
Pada halaman ini menampilkan bagian daftar terapis yang akan melakukan perawatan kepada setiap pelanggan lama yang akan mengambil perawatan maupun pelanggan baru yang akan mengambil perawatan- perawatan pada Sistem Informasi ini .



Gambar 4.5 Daftar Pelanggan Lama

f. Form Login

Pada halaman ini menampilkan form login, untuk memasuki hak akses dalam Sistem Informasi *actor* yang memiliki otoritas dalam Sistem Informasi harus login terlebih dahulu.



Gambar 4.6 Form Login

g. Data Item Perawatan

Pada halaman ini akan menampilkan data perawatan dari klinik pada setiap perawatan. Setiap item perawatan pada dalam satu perawatan tentu memiliki perbedaan harga sesuai kebutuhan pelanggan.

The screenshot displays a web application for 'Pawilion BEAUTY SALON'. The main content area is divided into two sections:

- Data Table Item Salon:** A table with 7 rows and 4 columns: 'No Item', 'Item', 'Harga(s)', and '#'. The data is as follows:

No Item	Item	Harga(s)	#
1	Pot. Dewasa	12000	
2	Pot. Anak-anak	20000	
3	Creambatch	120000	
4	Cuci Rambut	200000	
5	Sampoe Sunsilk	2000	
6	Rebonding	123000	
7	Kriting	7000	
- Form Item Produk:** A form with three input fields: 'Noitem' (containing 'Noitem'), 'Item' (containing 'Item'), and 'Harga' (containing 'Harga'). There are 'Cancel' and 'Simpan' buttons at the bottom.

Gambar 4.7 Data Item

Halaman ini menampilkan data item yang dikelola oleh administrator Sistem Informasi. Hak akses yang dimiliki administrator Sistem Informasi adalah (*create, update, and delete*).

h. Data Gambar Perawatan

Halaman data gambar perawatan pada Sistem Informasi ini adalah data adalah promo klinik yaitu tentang perawatan-perawatan yang telah didokumentasi oleh perusahaan tersebut.

The screenshot displays a web application interface for a beauty salon. The main content area is divided into two sections: a data table and a form.

Data Table Gambar Salon / Model

KodeGambar	Gambar	Keterangan	#
0		Foto Makeup	
2		Foto Makeup	
3		Foto Makeup	
4		Foto Makeup	

Form Item Gambar / Model

Gambar: No file chosen

Keterangan:

Gambar 4.8 Data Gambar Perawatan

i. Data Terapis

Pada halaman data terapis menampilkan data seluruh terapis yang berkerja untuk klinik kecantikan Putri. Data terapis ini diperlukan, karena data terapis ini berhubungan dengan banyak fitur dalam Sistem Informasi ini.

The screenshot displays a web application interface for a beauty salon. The main content area is divided into two sections: a data table and a form.

Data Table Fisiotrafi

No Fisiotrafi	Nama Fisiotrafi	#
1	Fine	
2	Hitachi2	
3	Kisame	
4	Hidan	
5	Sasori	

Showing 1 to 5 of 5 entries

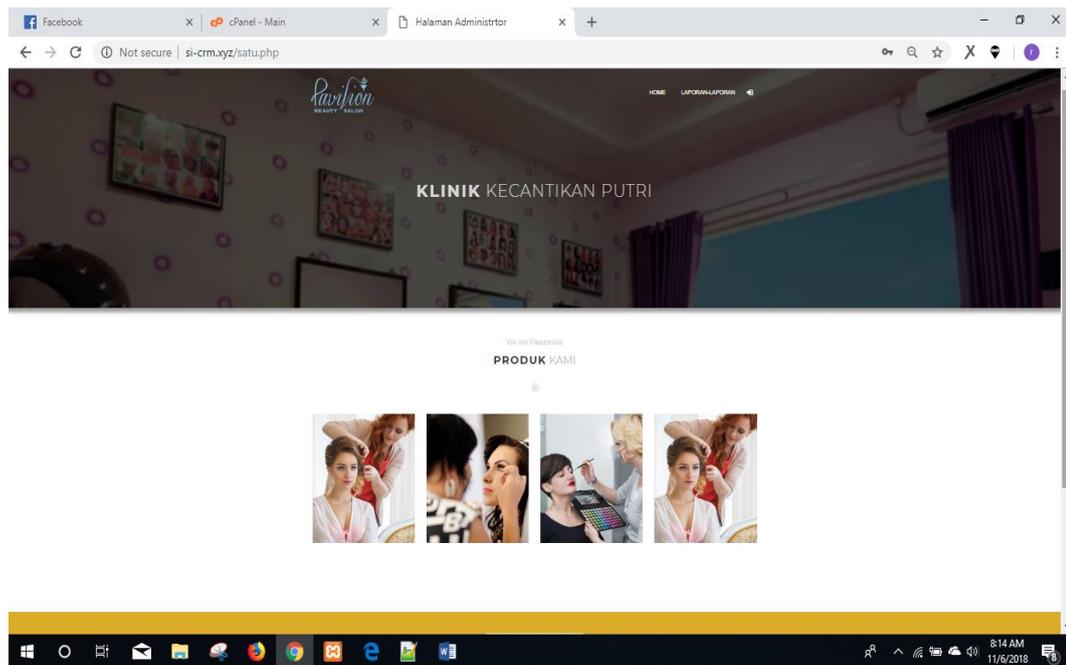
Form Item Fisiotrafi

Nama Fisiotrafi:

Gambar 4.9 Data Terapis

j. Menu Utama Pimpinan

Pada halaman dmenu utama pimpinan menampilkan data seluruh laporan-laporan yang ada pada klinik kecantikan Putri.



Gambar 4.10 Menu Utama Pimpinan

k. Laporan-Laporan Data Pelanggan

Pada halaman ini menu utama pimpinan menampilkan data seluruh laporan-laporan yang ada pada klinik kecantikan Putri. Pada laporan berikut menampilkan data pelanggan yang terdiri dari nama pelanggan, alamat pelanggan, dan email pelanggan yang dimana email tersebut akan masuk kedalam email sebagai salah satu CRM (*Customer Relationship Managemet*) yang ditawarkan.

LAPORAN PELANGGAN
KLINIK KECANTIKAN PUTRI

Nomor	Nama	Alamat	Email
1	Robet Rini Albert	Jerman	rc.darksite@gmail.com
2	Rudi Widodo	ktp palembang sekojosungki jakabaring	rc.darksite@gmail.com
3	Otong	Bsbns	Thiano72@gmail.com
4	Febby	Cendana	qsthiano72@gmail.com
5	melly	jalan mayormahidin	meliatika43@yahoo.com
6	desy liani	rawajaya 1	desyliani28@gmail.com
7	hikma doank	jalan mayormahidin	mariba.hikma27@gmail.com
8	desy liani	rawajaya 1	lianidesy81@gmail.com

Total Data : 8

Gambar 4.11 Menu Utama Pimpinan

1. Laporan Item

Pada halaman menu utama pimpinan menampilkan data seluruh laporan-laporan yang ada pada klinik kecantikan Putri. Pada tampilan berikut menampilkan item produk perusahaan.

LAPORAN PRODUK
Klinik Kecantikan Putri

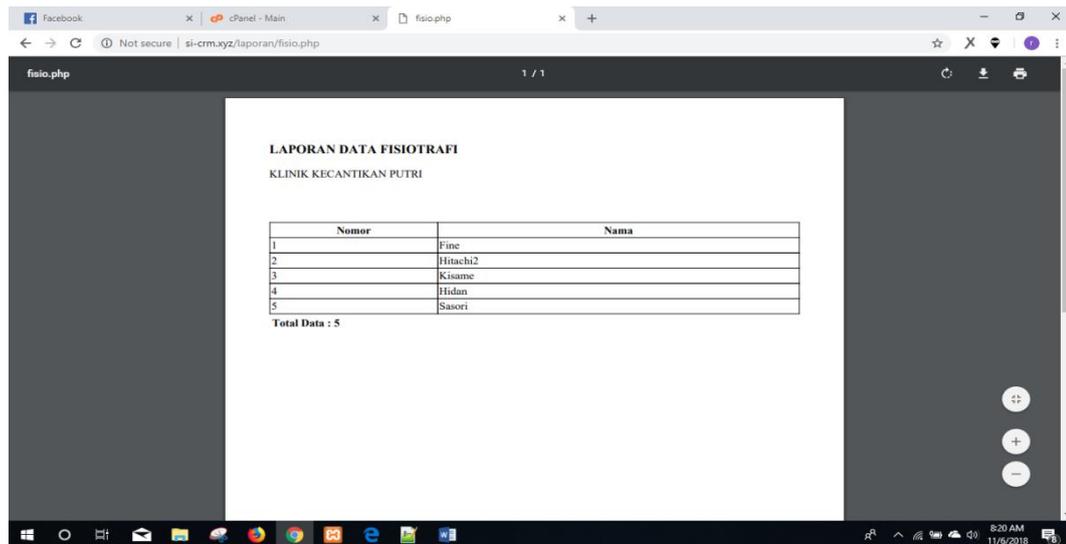
Nomor	Item	Harga
1	Pot. Dewasa	Rp. 12.000,-
2	Pot. Anak-anak	Rp. 20.000,-
3	Kreambath	Rp. 120.000,-
4	Cuci Rambut	Rp. 200.000,-
5	Sampo Sunsilk	Rp. 2.000,-
6	Rebonding	Rp. 123.000,-
7	Kriting	Rp. 7.000,-

Total Data : 7

Gambar 4.12 Laporan Item/Produk

m. Laporan Fisioterapi

Pada halaman menu utama pimpinan menampilkan data seluruh laporan-laporan yang ada pada klinik kecantikan Putri. Pada tampilan berikut menampilkan seluruh data fisiotrafi yang bekerja pada perusahaan.



The screenshot shows a web browser window with the URL `si-crm.xyz/laporan/fisio.php`. The page content is as follows:

LAPORAN DATA FISIOGRAFI
KLINIK KECANTIKAN PUTRI

Nomor	Nama
1	Fine
2	Hitachi2
3	Kisame
4	Hidan
5	Sasori

Total Data : 5

Gambar 4.13 Laporan Fisiotrafi

4.3 Pengujian

Pada tahap ini pengujian yang akan dilakukan dengan menggunakan metode pengujian *black box*. Penulis membuat skenario pengujian yang dilakukan oleh pegawai dan pengguna sistem. Langkah pertama pada pengujian black-box testing adalah memahami objek yang dimodelkan dalam *software* dan hubungan koneksi antar objek, kemudian definisikan serangkaian tes yang merupakan verifikasi bahwa semua objek telah mempunyai hubungan dengan yang lainnya sesuai yang diharapkan.

4.3.1 Pengujian yang dilakukan admin

Tabel 4.1 Pengujian oleh aktor

No	Fungsi yang di uji	Cara pengujian	Halaman yang diharapkan	Hasil pengujian
1	Login	Admin login memasukan username dan password	Admin masuk ke halaman admin	Berhasil
2	Menu data pelanggan	Admin masuk ke menu data pelanggan	Halaman data pelanggan	Berhasil
3	<i>Input</i> data pelanggan	Admin memasukan data pelanggan (klik tambah pelanggan)	Admin dapat melakukan proses <i>input</i> pelanggan dengan memasukan data	Berhasil
4	Pencariandata pelanggan	Admin melakukan pencarian data pelanggan (memasukan <i>keyword</i> pada data pelanggan)	Admin dapat melakukan proses pencarian data pelanggan .	Berhasil
5	Menu data <i>User</i>	Admin masuk ke menu data <i>user</i>	Halaman data <i>user</i>	Berhasil
6	<i>Input</i> data <i>user</i>	Admin memasukan data <i>user</i> (klik tambah <i>user</i>)	Admin dapat melakukan proses <i>input</i> <i>user</i> dengan memasukan data(<i>KodeUser</i> , <i>Username</i> , <i>Password</i> , dan Level)	Berhasil
7	Menu data terapis	Admin masuk ke menu data terapis	Halaman data terapis	Berhasil

9	<i>Input data terapis</i>	Admin input data terapis	Admin melakukan proses input data terapis berdasarkan nama dan perawatan	Berhasil
12	<i>Logout</i>	<i>Click logout</i> untuk keluar dari halaman <i>user</i>	Kembali pada halaman login <i>user</i>	Berhasil
13	Pelanggan registrasi	pelanggan mendaftar	Tampilan registrasi	Berhasil
14	Pelanggan daftar keperawatan	Pilih perawatan	Tampilan perawatan dan pilih terafis	berhasil

Dari hasil pengujian diatas, admin sukses menggunakan sistem diatas yang dimana admin melakukan input data pelanggan dan *user* serta admin juga melakukan pencarian data-data tersebut baik itu data pelanggan -pelanggan yang dimiliki oleh klinik kecantikan putri Lubuk Linggau.

4.3.2 Pengujian yang dilakukan Pimpinan

Tabel 4.2 Pengujian oleh aktor

No	Fungsi yang di uji	Cara pengujian	Halaman yang diharapkan	Hasil pengujian
1	Login	Pimpinan login memasukan username dan password	Pimpinan masuk ke halaman admin	Berhasil
2	Menu Laporan data pelanggan	pimpinan masuk ke menu data laporan pelanggan	Halaman data laporan pelanggan	Berhasil

3	Menu Laporan data produk	pimpinan masuk ke menu data laporan produk	Halaman data laporan produk	Berhasil
4	Menu Laporan data fisioterapi	pimpinan masuk ke menu data laporan fisioterapi	Halaman data laporan fisioterapi	Berhasil
5	<i>Logout</i>	<i>Click logout</i> untuk keluar dari halaman <i>user</i>	Kembali pada halaman login <i>user</i>	Berhasil

Dari hasil pengujian diatas, pimpinan sukses menggunakan sistem diatas yang dimana pimpinan melakukan control dengan melihat laporan-laporan data pelanggan, produk serta fisioterapi dimiliki oleh klinik kecantikan putri Lubuk Linggau.

4.3.3 Hasil pengujian sistem

Setelah proses pengujian dilakukan langsung terhadap kegiatan penjualan oleh klinik kecantikan putri maka dapat diketahui bahwa sistem yang dibangun berjalan sesuai alur sistem yang telah dirancang sebelumnya, kemudian sistem juga berjalan sesuai dengan permintaan *user*. Dalam proses pembuatan sistem, peneliti telah melakukan komunikasi dengan *user* dari perusahaan/instansi yang akan menggunakan sistem informasi ini, dari hasil komunikasi *user* mengharapkan dengan adanya sistem informasi yang akan dibangun dapat membantu dalam proses pengelolah data transaksi, produk, pelanggan dan laporan-laporan yang dibutuhkan perusahaan.

Dalam hal ini informasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data, *user* mengharapkan adanya informasi atau semua laporan tentang perawatan dan

produk oleh perusahaan sehingga dapat membantu kinerja perusahaan yang lebih maju lagi dan lebih efisien.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian Sistem Informasi Klinik Kecantikan Putri Berbasis Web yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Sistem informasi ini dibangun dengan berbasis *web* dan menggunakan *databaseMySQL* dan sistem berbasis web ini dapat meningkatkan kinerja dan kualitas perusahaan.
2. Sistem informasi memiliki data pelanggan, item sampai ke terapis, pada saat admin membuka laporan maka otomatis semua data laporan yang diminta sesuai perintah akan tampil.
3. Sistem informasi sudah dapat menyimpan data-data transaksi pelanggan klinik kecantikan Putri.
4. Sistem informasi sudah dapat menggunakan CRM (*Customer Relationship Management*), yang akan memberikan notifikasi ke email masing-masing pelanggan yang sudah terdaftar sebagai pelanggan klinik kecantikan putri di Lubuk Linggau.
5. Sistem ini memiliki laporan-laporan langsung yang ditujukan kepada pimpinan perusahaan tanpa harus dicetakan terlebih dahulu.

5.2 Saran

Untuk tahap pengembangan dari sistem informasi klinik kecantikan putri yang terletak di Lubuk Linggau, peneliti ingin memberikan berupa saran. Saran tersebut diharapkan dapat berguna dalam tahap pengembangan selanjutnya yaitu untuk menambahkan lagi fitur-fitur yang dibutuhkan oleh perusahaan dari sistem tersebut dan juga dikembangkan untuk aplikasi dan memberi keuntungan bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Armajid, Medra. 2018. Sistem Informasi Rehabilitasi Napza pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Selatan Berbasis Web. *Skripsi*. UIN Raden Fatah. Palembang
- A.S. Rossa dan Shalahuddin, M. 2007. *Model Pembelajaran Struktur Data*. Madula. Bandung
- Dzikiryati Yuni Ersi, Hatane Samuel. 2014. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Trigu di Jawa Timur Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No. 1 ISSN 1907 - 235X
- Gustikasari, Rizka dan Sri Winiarti. 2013. Aplikasi Sistem Pakar Penentuan Perawatan Kecantikan Berbasis Web (Studi Kasus : Pamella Salon Yogyakarta. Jurnal Sarjana Teknik Informatika Volume 1 Nomor 2, Oktober 2013 e-ISSN: 2338-5197
- HM, Prof. Jogianto.2008 *Metode Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Nildawati. 2006. Manajemen Usaha Kecantikan di Kecamatan Paya Kumbu Barat Jurnal Manajemen
- M Harihayati Tati dan S Rahayu Intan.2013. Sistem Penentuan Jenis Pelayanan untuk Pelanggan salon dengna pedekatan *customer relationship management* (CRM)di shiana salon. Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA) Edisi...Volume..., Bulan 20..ISSN :2089-9033
- Pressman, Roger.S.2012.*Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta : Andi
- Randy, Muhammad Iqbal Dimasz, dkk. 2014. Implementasi Sistem Informasi Crm Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 2
- Sari Novita, dkk. 2007. Sistem Informasi *Customer Relationship Management*Klinik Rumah Cantik Berbasis SMS Gateway.Palembang
- Sari, Nuariza Nita. 2015. Penerapan *Electronic Customer Relationship Managemenet* (E-CRM) pada Klinik Rumah Cantik Palembang. *Skripsi*. Universitas Sriwijaya. Palembang
- Sibarani, Alexander J.P. 2014. Analisis Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Metode *Information Economis*. JURNAL INFORMATIKA Vol. 8, No. 2

LAMPIRAN



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 63 TAHUN 2018

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
 2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
 5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;
 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;
 9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
 10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
 11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;
 12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;
 13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
 14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Gusmelia Testiana, M.Kom NIP : 197508012009122001
2. Muhammad Kadafi, M.Kom NIDN : 0203108404

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : **MARIBAH HIKMA**
NIM/Jurusan : 13540088/ Sistem Informasi (SI)
Semester/Tahun : GENAP / 2017 – 2018
Judul Skripsi : Sistem Informasi Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pad Klinik Kecantikan Putri (Studi Kasus: Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau)

- Kedua** : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/ kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga** : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 03 April 2019
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 03- 04 - 2018



TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Nomor : B-~~856~~ /Un.09/VIII.1/PP.009/04/2018
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Penelitian
An. Mariba Hikma

10 April 2018

Yth. Manager Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau
di Lubuk Linggau

Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : MARIBA HIKMA
NIM / Program Studi : 12540088 / Sistem Informasi
Alamat : Jl. Mayor Mahidin Rawa Jaya I Palembang.
Judul : Sistem Informasi Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Klinik Kecantikan Putri.
Waktu Penelitian : 06 April 2018 s/d 26 Juni 2018
Objek Penelitian : Data SOP, sejarah dan profil dan data-data yang berhubungan dengan penelitian.

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga Bapak, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak, kami haturkan terima kasih.



Dekan,

Dian Erlina



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 website : www.radenfatah.ac.id

Nomor : B- 804/Un.09/VIII.1/PP.009/04/2018
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Observasi

05 April 2018

Kepada
Yth. Manager Klinik Kecantikan Putri Lubuk Linggau
di Lubuk Linggau

Sehubungan dengan surat pengajuan proposal pra penelitian mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 2013 Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak untuk memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami :

Nama : MARIBA HIKMA
NIM : 13540088
Program Studi : Sistem Informasi
Alamat : Jl. Mayor Mahidin Rawa Jaya I Palembang
Waktu Observasi : 02 April s/d 28 Juni 2018
Objek Observasi : Data SOP, sejarah dan profil dan data pelanggan.

Sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas mata kuliah tersebut. Semua bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan untuk pengembangan ilmu sesuai dengan program studinya dan tidak akan dipublikasikan kepada pihak ketiga.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.





KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jalan Prof K.H Zainal Abidin Fikry NO.1 KM.3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website
www.radenfatah.ac.id

Berita Acara

Pada hari ini... Rabu tanggal... 17 bulan... Oktober tahun... 2018

Yang bertempat di Rumah kecantikan putri yang bertada tangan di bawah ini :

Nama : Bertha Aulia
Alamat : Jalan Sukanto Lubuk Aman Lubuk Linggau
Tanggal lahir : 1 Mei 1975
Status : Pemilik

Menyatakan bahwa benar telah dilaksanakan pengujian (Testing) terhadap sistem informasi penerapan customer relationship management pada klinik kecantikan putri (Studi kasus : Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau) dan memberikan hasil pengujian bahwa sistem layak untuk digunakan.

Demikian kiranya berita acara pengujian ini dibuat agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya

Lubuk Linggau..... Oktober 2018

Mengetahui


(..... Bertha Aulia
Pemilik



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jalan Prof K.H Zainal Abidin Fikry NO.1 KM.3,5 Palembang 30126 TELP:(0711)353360 website
www.radenfatah.ac.id

Berita Acara

Pada hari ini Rabu tanggal 17 bulan Oktober tahun 2018

Yang bertempat di Rumah kecantikan putri yang bertada tangan di bawah ini :

Nama : Desy angraini

Alamat : Taman Islam Pt.4 Pw.3

Tanggal lahir : 24 September 1989

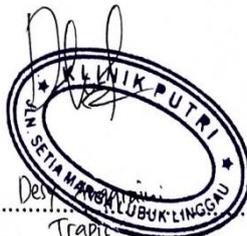
Status : Trapis

Menyatakan bahwa benar telah dilaksanakan pengujian (Testing) terhadap sistem informasi penerapan customer relationship management pada klinik kecantikan putri (Studi kasus : Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau) dan memberikan hasil pengujian bahwa sistem layak untuk digunakan.

Demikian kiranya berita acara pengujian ini dibuat agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya

Lubuk Linggau 17 Oktober 2018

Mengetahui


(Desy Angraini
Trapis)



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jalan Prof K.H Zainal Abidin Fikry NO.1 KM.3,5 Palembang 30126 TELP:(0711)353360 website
www.radenfatah.ac.id

Berita Acara

Pada hari ini Rabu tanggal 17 bulan Oktober tahun 2018

Yang bertempat di Rumah kecantikan putri yang bertada tangan di bawah ini :

Nama : Laura Safitri
Alamat : Bandung kanan, Rw.09 Rt. 07
Tanggal lahir : 27 November 1990
Status : Admin

Menyatakan bahwa benar telah dilaksanakan pengujian (Testing) terhadap sistem informasi penerapan customer relationship management pada klinik kecantikan putri (Studi kasus : Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau) dan memberikan hasil pengujian bahwa sistem layak untuk digunakan.

Demikian kiranya berita acara pengujian ini dibuat agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya

Lubuk Linggau 17 Oktober 2018

Mengetahui


 (.....Laura Safitri.....)
 Admin



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jalan Prof K.H Zainal Abidin Fikry NO.1 KM.3,5 Palembang 30126 TELP: (0711)353360 website
www.radenfatah.ac.id

Berita Acara

Pada hari ini Paku tanggal 17 bulan Oktober tahun 2018

Yang bertempat di Rumah kecantikan putri yang bertada tangan di bawah ini :

Nama : Mira Fita

Alamat : Jl. Muhammadiyah

Tanggal lahir : 05 Juni 1999

Status : Pelanggan

Menyatakan bahwa benar telah dilaksanakan pengujian (Testing) terhadap sistem informasi penerapan customer relationship management pada klinik kecantikan putri (Studi kasus : Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau) dan memberikan hasil pengujian bahwa sistem layak untuk digunakan.

Demikian kiranya berita acara pengujian ini dibuat agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya

Lubuk Linggau 17 Oktober 2018

Mengetahui


(.....)
Pelanggan



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540088
 Nama : Mariba Hikma
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Ganjil / Genap Tahun Akademik 2018
 Judul : Sistem Informasi Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Klinik Kecantikan Putri (Studi Kasus : Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau)
 dosen pembimbing : Muhamad Kadafi, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	9/-18 9	Perbaiki Labor kelabang	<i>[Signature]</i>
	11/-18 9	Perbaiki Labor kelabang	<i>[Signature]</i>
	12/-18 9	perbaiki labor kelabang	<i>[Signature]</i>
	17/-18 9	Ace bel 1 lanjut bel 2	<i>[Signature]</i>
	18/-18 9	Ace bel 2 lanjut bel 3	<i>[Signature]</i>
	23/-18 9	Ace bel 3 lanjut bel 4	<i>[Signature]</i>
	21/-18 9	perbaiki labor Analisa	<i>[Signature]</i>
	30/-18 9	Perbaiki labor pengisian web Analisa skema ref. dan buku	<i>[Signature]</i>

[Signature]

Judul : Sistem Informasi Penerapan Customer Relationship Management Pada Klinik Kecantikan Putri

Tempat : Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau

Pengujian : Admin

No	Fungsi yang di uji	Cara pengujian	Halaman yang diharapkan	Hasil pengujian
1	Login Admin	Admin login memasukan user name dan password	Admin masuk ke halaman Admin	Berhasil
2	Menu data pelanggan	Admin masuk ke manu data pelanggan	Halaman data pelanggan	Berhasil
3	Input pelanggan	Admin memasuka data pelanggan (klik data pelanggan)	Admin dapat melakukan proses input pelanggan dengan memasukan data	Berhasil
4	Pencarian data pelanggan	Admin melakukan pencarian data pelanggan (memasukan keyword pada data pelanggan)	Admin dapat melakuakn proses pencarian data pelanggan	Berhasil
5	Menua data user	Admin masuk ke menu dan user	Halaman data user	Berhasil
6	Input data user	Admin memasukan data user (klik tambah user)	Admin dapat melakukan proses input user dengan memasukan data(kodeuser, username, password, dan level)	Berhasil
7	Menu data terapis	Admin masuk ke menu data terapis	Halaman data terapis	Berhasil

8	Input data terapis	Admin input data terapis	Admin melakukan proses input data terapis berdasarkan nama dan perawatan	Berhasil
9	Logout	Clik Logout untuk keluar dari halaman login user	Kembali pada halaman login user	Berhasil
10	Pelanggan meregistrasi	Pelanggan mendaftar	Tamplan registrasi	Berhasil
11	Pelanggan daftar keperawatan	Pilih perawatan	Tampilan perawatan dan pilih dokter	Berhasil

Lubuk Linggau, Oktober 2018

Admin Rumah kecantikan putri



Judul : Sistem Informasi Penerapan Customer Relationship Management Pada Klinik Kecantikan Putri

Tempat : Rumah Kecantikan Putri Lubuk Linggau

Pengujian : Pemimpin

No	Fungsi yang di uji	Cara pengujian	Halaman yang diharapkan	Hasil pengujian
1	Login	Pemimpin login memasukan username dan password	Pegawai masuk ke halaman admin	Berhasil
2	Menu laporan data pelanggan	Pimpinan masuk ke menu data laporan pelanggan	Halaman data laporan pelanggan	Berhasil
3	Menu laporan data produk	Pimpinan masuk ke menu data laporan produk	Halaman data laporan produk	Berhasil
4	Menu laporan data fisioterapi	Pimpinan masuk ke menu data laporan fisioterapi	Halaman data laporan fisioterapi	Berhasil
5	Logout	Klik logout untuk keluar dari halaman user	Kembali pada halaman login user	Berhasil

Lubuk Linggau, Oktober 2018

pelanggan Rumah kecantikan putri



RIWAYAT HIDUP



Nama Mariba Hikma, Lahir di Karang Dapo Muarataru pada tanggal 27 November 1990, Pendidikan dasar saya diselesaikan pada tahun 2002 di SD setia marga kecamatan karang dapo muarataru, Pendidikan sekolah menengah pertama saya di SMP setia marga pada tahun 2006, Pendidikan sekolah menengah atas saya diselesaikan pada tahun 2009 di SMA Muhammadiyah 4 Lubuk Linggau kemudian pada tahun 2013 saya melanjutkan pendidikan strata satu di program studi sistem informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang saya selesaikan pada tahun 2018