

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI BARBERSHOP UNTUK MENUNJANG CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) (STUDI KASUS: BARBERSHOP SCISSORS & CO. PALEMBANG)

Gifari Alfaridzy¹, Iin Seprina²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
e-mail: agigifary@gmail.com¹, iin_seprina@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan khususnya teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat saat ini. Contoh perkembangan teknologi informasi yang pesat adalah internet. Yang melahirkan konsep teknologi informasi berbasis web yang banyak dikembangkan dalam bisnis perusahaan diberbagai bidang. Teknologi informasi dapat digunakan dalam mengelola informasi yang ada didalam perusahaan, baik dari segi karyawan, kualitas produk maupun dari pelayanan konsumen. Pada Barbershop Scissors&Co pengelolaan datamasih dilakukan secara manual sehingga dibutuhkan sistem informasi agar dapat memperoleh keunggulan kompetitif. Perusahaan harus memperhatikan kualitas layanannya. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi konsumen yang membutuhkan perhatian dan layanan yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi dapat memberikan keselarasan terhadap kebutuhan konsumen. Konsumen merupakan salah satu aset yang sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet perusahaan bisa mengembangkan suatu sistem yang bisa berhubungan langsung dengan konsumen, sistem ini lebih dikenal dengan Customer Relationship Management (CRM). Pembangunan Aplikasi berbasis Mobile menerapkan metodologi rekayasa perangkat lunak agar dapat memudahkan dalam melakukan pengembangan sistem informasi barbershop. Metodologi yang digunakan adalah Extreme Programming. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan Extreme Programming pada pengembangan aplikasi mengakibatkan pengembangan dapat dilakukan secara cepat dengan jumlah anggota tim yang minimal.

Kata kunci: Sistem Informasi Barbershop, *CRM* , *Extreme Programming*

ABSTRACT

The development of science, especially information technology has experienced very rapid development at this time. An example of the rapid development of information technology is the internet. Which gave birth to the concept of web-based information technology which is widely developed in the company's business in various fields. Information technology can be used in managing information within the company, both in terms of employees, product quality and customer service. At Barbershop Scissors & Co, data management is still done manually, so an information system is needed in order to gain a competitive advantage. Companies must pay attention to the quality of their services. Service quality is a very important thing in dealing with consumers who need high attention and service. High quality services can provide alignment to consumer needs. Consumers are one of the assets that play an important role in achieving the goals of a company. By utilizing internet-based information technology, companies can develop a system that can deal directly with consumers, this system is better known as Customer Relationship Management (CRM). Mobile-based Application Development applies software engineering methodologies in order to facilitate the development of barbershop information systems. The methodology used is Extreme Programming. The results of the study show that the application of Extreme Programming in application development results in rapid development with a minimum number of team members.

Keywords: *Barbershop Information System, CRM, Extreme Programming*

1. PENDAHULUAN

Scissors & Co. Barbershop merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa memotong rambut. Pada bidang tersebut baik pihak pegawai maupun pihak manajemen masih melakukan kegiatan pelayanan dan administrasi secara manual. Sehingga ketika pemilik meminta laporan perbulannya yang masih menggunakan pencatatan tulis tangan. Masalah yang sering terjadi pada Scissors Barbershop ialah timbulnya suatu kesalahan dalam pengerjaan dan pencatatan administrasi. Laporan penjualan barang sering digabung menjadi satu dengan laporan transaksi harian sehingga menyebabkan sering terjadinya kesulitan dalam proses pencarian data yang diinginkan. Dan jika suatu saat di butuhkan sebuah laporan yang diinginkan akan memakan waktu yang lama dalam proses pembuatannya. Penulisan laporan penjualan barang dan laporan data transaksi terkadang tidak akurat dan tidak rapi, yang dapat menimbulkan salah pengertian antara kasir dengan pihak manajemen barbershop.

Pada saat ini belum ada Aplikasi yang dapat digunakan oleh para konsumen di Barbershop Scissors&Co, Sehingga konsumen merasakan kurangnya efisiensi waktu karna harus melakukan antri secara konvensional, konsumen dan calon konsumen juga kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang barbershop Scissors&Co. dan kesulitan dalam memilih model rambut yang diinginkan. Berdasarkan hal di atas, maka dirasa perlu untuk dibuatkan suatu sistem yang terkomputerisasi dan Aplikasi mobile yang dapat mendukung kegiatan online booking dengan fitur pilihan model rambut terkini, serta histori waktu konsumen melakukan treatment di Barbershop Scissors&Co. Rancangan sistem yang akan digunakan menggunakan object oriented. Analisa sistem yang sedang berjalan digambarkan dengan menggunakan Activity diagram dan penjelasan proses yang akan dirancang dengan menggunakan use case diagram.

Customer Relationship Management (CRM) pada dasarnya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang menciptakan keadaan yang tidak merugikan bagi kedua pihak. Dalam perusahaan, CRM digunakan sebagai sarana penghubung antara konsumen dengan perusahaan. CRM perusahaan akan lebih mengetahui apa yang diinginkan konsumen, apa yang mereka keluhkan, bagaimana competitor terhadap produk atau jasa perusahaan, serta kegiatan member lainnya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode atau *methods* yaitu cara untuk melakukan sebuah penelitian yang menyangkut alat, bahan, jalan penelitian, variabel penelitian dan analisis hasil. Pengertian metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah mendapatkan sebuah data atau informasi dengan tujuan sebagaimana adanya. Adapun pengertian metode penelitian menurut Sugiyono [1] Metode Penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan dengan teknik survey. Menurut Sugiyono [1] Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut dengan menyebarkan kuesioner. Jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif karena penelitian kuantitatif ini merupakan suatu penelitian yang sistematis, terencana, dan terstruktur. Adapun menurut Sugiyono [1] metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

2.1 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer yaitu suatu data yang didapat dari sumber dengan melalui tahap pengukuran dan perhitungan dalam bentuk angket, observasi, wawancara, dan lain-lain. Adapun pengertian menurut Menurut Suharsimi Arikunto [2] data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain”

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu suatu data yang didapat tidak langsung dari sumber yang melalui seseorang berupa dokumen-dokumen. Adapun menurut Sugiyono [1] sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data metode digunakan peneliti yaitu :

a. Metode Observasi

Observasi ialah suatu proses yang kompleks serta terdiri dari proses pengamatan secara langsung. Adapun menurut Sukmadinata [3] menyatakan bahwa observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Pada tahap observasi ini, penulis melakukan kegiatan pengamatan di Barbershop Scissors & Co. untuk mengumpulkan data.

b. Metode Wawancara

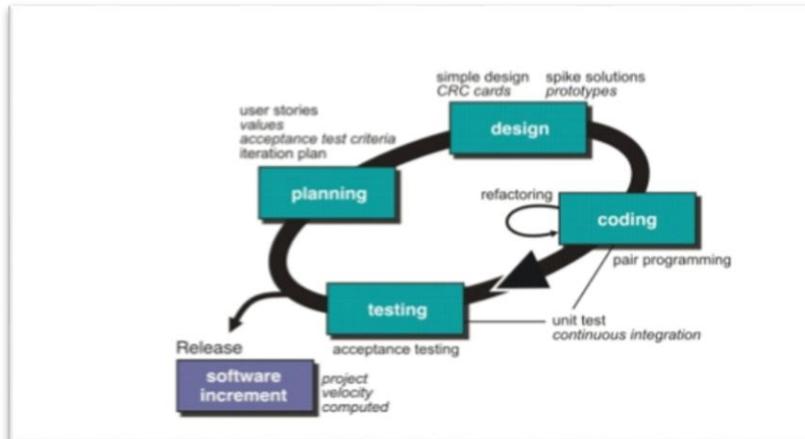
Wawancara ialah suatu percakapan yang dilakukan secara langsung dengan kedua belah pihak. Adapun menurut Abdurrahmat Fathoni [4] wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai dan menurut Lexy. J. Moleong [5] Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh dan memastikan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi yang berhubungan dengan sistem informasi yang telah diterapkan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan juga dapat mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti [6]. Peneliti melakukan studi literatur dengan mengumpulkan dan mencari referensi di berbagai jurnal yang berkaitan dengan *Customer Relationship Management* (CRM) guna untuk menjalankan pembahasan tugas akhir ini.

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan untuk pengembangan sistem adalah Metode *Extreme Programming*. Metode rekayasa perangkat lunak pendekatan berorientasi objek model *Extreme Programming* (XP). Paradigma pembangunan mencakup seperangkat aturan dan praktik yang terjadi dalam konteks kerangka empat kegiatan yaitu: perencanaan, desain, coding, dan pengujian. Keempat aktivitas inilah yang akan menghasilkan sebuah perangkat lunak yang didasari dengan konsep model *Extreme Programming* [7].



Gambar 1. Metode *Extreme Programming*

Berikut adalah langkah-langkah dalam merancang sistem yang digunakan dalam mekanisme pengembangan sistem dengan metode *Extreme Programming*, langkah-langkah tersebut adalah :

1. **Planning**, Dalam tahap ini dikumpulkan kebutuhan awal *user* atau dalam XP disebut *user stories*. Hal ini dibutuhkan agar pengembang mengerti bisnis konten, kebutuhan *output* sistem, dan fitur utama dari *software* yang dikembangkan. Tahapan ini untuk menganalisa kebutuhan dari sistem tersebut untuk dapat digunakan sesuai dengan *user requirement* atau *user stories*.
2. **Design**, Desain dari sistem pada penelitian ini digambarkan dengan model UML berupa *use case diagram*, *activity diagram*, dan *relation table*. Pembuatan desain pada XP tetap mengedepankan prinsip *Keep it Simple (KIS)*. Desain disini merupakan representasi dari sistem guna mempermudah pengembang dalam membangun sistem. Desain ini dimaksudkan untuk mempermudah pengembangan sistem nantinya.
3. **Code**, Proses melakukan coding system (pengkodean perangkat lunak) oleh *Programmer/Software Engineer* sesuai dengan *planning* dan *design* yang telah dibuat sebelumnya.
4. **Test**, merupakan tahap pengujian dalam model ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini dilakukan analisis kebutuhan untuk mendapatkan kebutuhan apa saja yang akan digunakan untuk membuat sistem informasi ini. Gambaran umum sistem yang akan dibuat perlu diketahui. Dari wawancara dengan narasumber, sistem yang akan dibuat bisa menawarkan meningkatkan layanan pada barbershop Scissors&Co. Kemudian dari sistem tersebut konsumen dapat melihat informasi tentang barbershop serta melakukan booking online. mahasiswa dapat melihat penawaran apabila sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ada pada beasiswa tersebut. Mahasiswa tidak dapat melihat penawaran apalagi mendaftar beasiswa apabila ia tidak lolos dengan persyaratan yang ada. Dari kasus ini, penulis mengumpulkan data mengenai barbershop. Data yang ada antara lain :

- 1) Data Karyawan
- 2) Data Produk
- 3) Data Pelayanan konsumen

Dari semua data yang di sebutkan di atas akan dimanfaatkan untuk membangun web sistem informasi yang nantinya di gunakan di barbershop scissors&co. Selain itu, objek – objek dari sistem juga perlu di ketahui dan bagaiman peran objek – objek tersebut juga perlu di ketahui agar sistem yang di buat sesuai dengan apa yang di harapkan. Dari hasil wawancara dengan narasumber yang ada, sistem ini memiliki dua kategori *user*, yaitu:

1) Admin

Admin adalah orang yang mengoperasikan web admin, melakukan konfirmasi online booking, mengurus data transaksi yang dapat dilakukan pada sistem ini.

2) Konsumen

Konsumen adalah orang yang dapat mengakses informasi dari web dan dapat melakukan online booking pada web yang nanti nya akan di cek dan di konfirmasi oleh admin.

3.1 *Kebutuhan Fungsional*

1. Kebutuhan Umum

Admin dapat *login* ke dalam sistem dengan menggunakan *username* dan *password* yang telah di sediakan oleh pihak barbershop scissors&co.

2. Admin

- a. Admin dapat melakukan konfirmasi pesanan
- b. Admin dapat melakukan cek pesanan baru
- c. Admin dapat melakukan cek pesanan yang telah di konfirmasi
- d. Admin dapat mengubah password akun

3. Konsumen

- a. Konsumen dapat melihat informasi paket layanan yang tersedia di barbershop
- b. Konsumen dapat melihat informasi tentang barbershop

3.2 *Kebutuhan Non Fungsional*

1. Kemudahan Pengguna

Dalam penggunaan sistem ini, pengguna dapat dengan mudah memahami fitur -fitur yang ada karena sistem dibuat dengan tampilan yang sederhana dan menarik. Sederhana dalam menampilkan informasi barbershop yang di perlukan saja, seperti menampilkan informasi paket layanan serta harga paket, jenis layanan yang tersedia dan form booking untuk melakukan online booking.

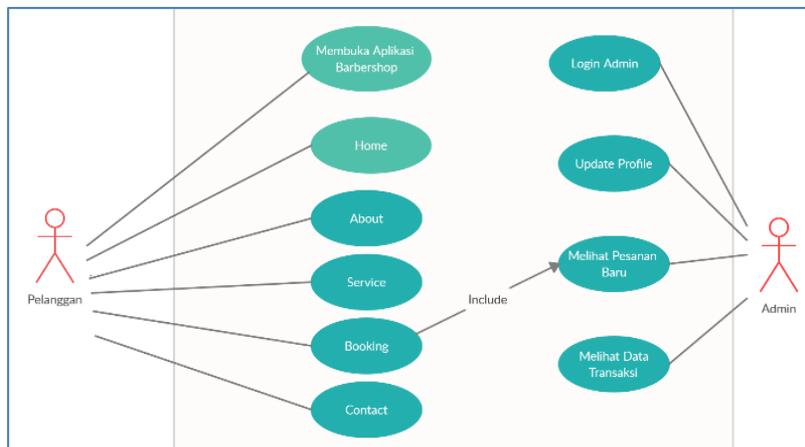
2. Kemudahan Implementasi

Sistem ini di kembangkan dengan Bahasa pemograman PHP dan database mysql sehingga dapat digunakan di *platform* windows maupun linux.

3.3 *Design*

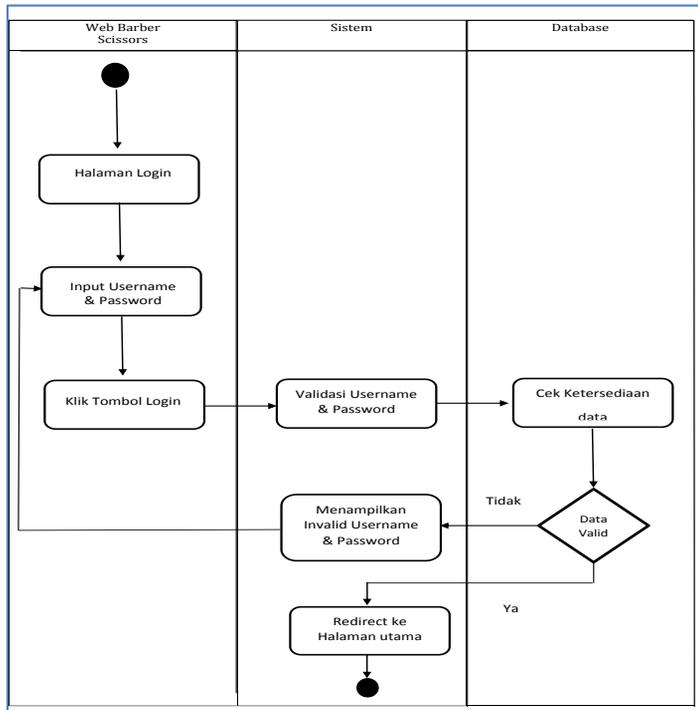
Hasil dari analisis kebutuhan fungsional sebelumnya kemudian dirancang dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*).

1. *Use Case Diagram*.

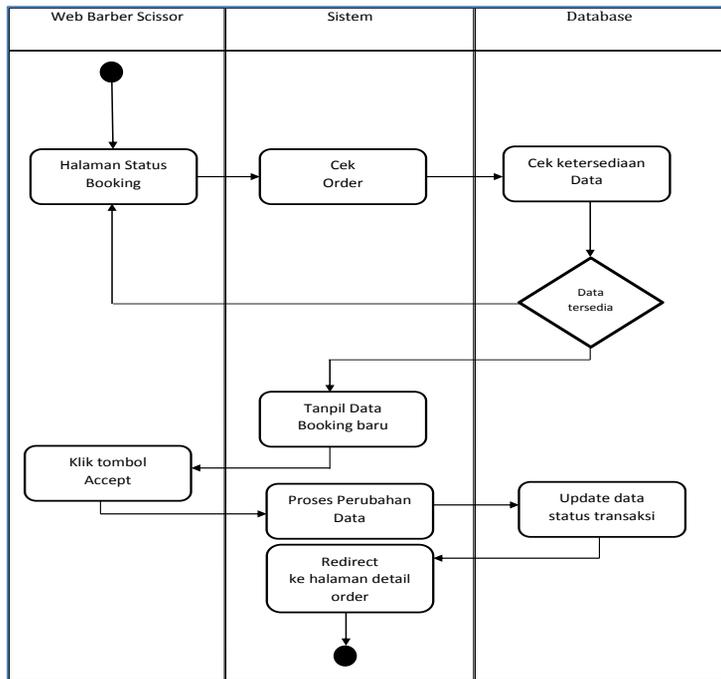


Gambar 2. *Use Case Diagram*

2. Activity Diagram

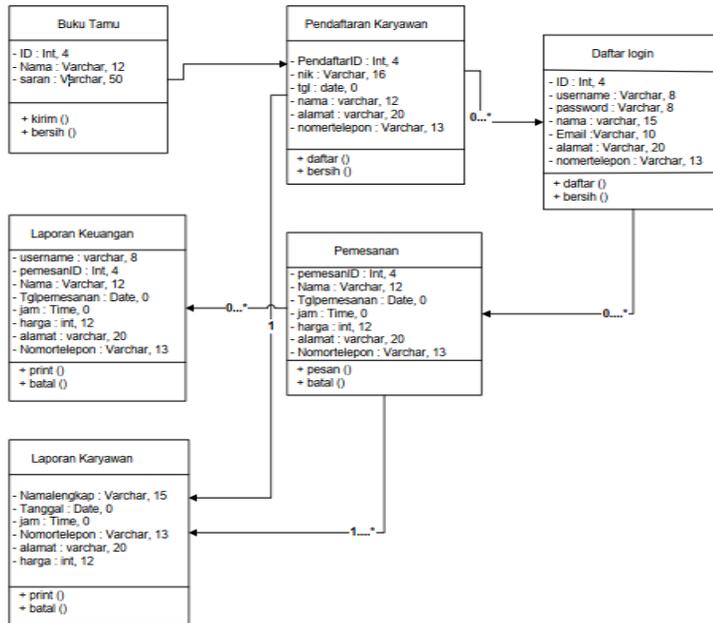


Gambar 3. Activity Diagram Login



Gambar 4. Activity Diagram Accept Order

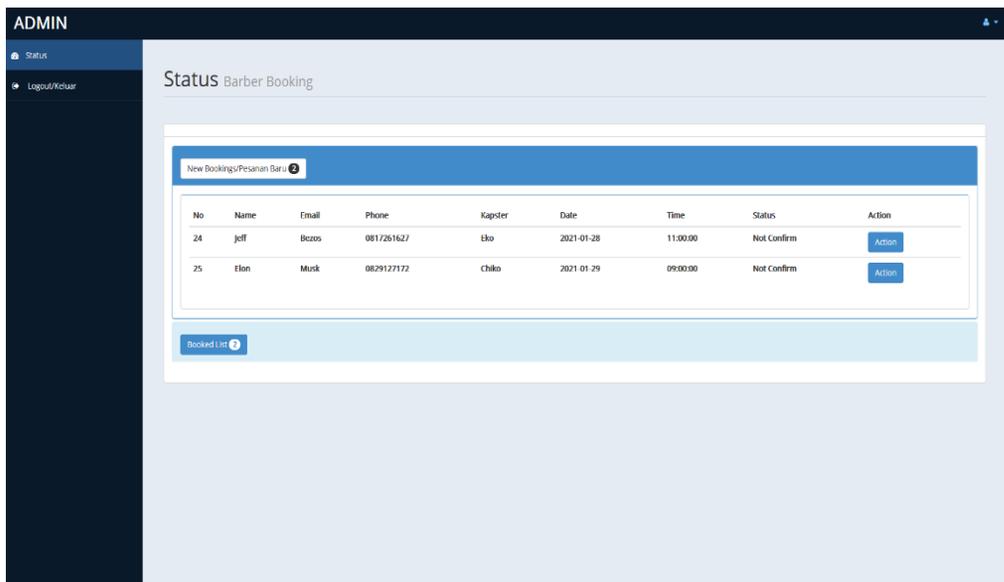
3. Class Diagram



Gambar 5. Class Diagram

3.4 Hasil

Berdasarkan hasil penelitian pada tahap analisis dan perancangan web barbershop pada scissors&co. yang telah dibahas pada bab sebelumnya, akan dilakukan pengkodean ke dalam bahasa pemrograman pada tahap selanjutnya. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun program ini adalah (*PHP Hypertext Processor*).



Gambar 6. Tampilan Interface Halaman Login Admin

Adapun hasil yang diperoleh adalah sebuah sistem informasi barbershop untuk menunjang *Customer Relationship Management*(CRM), yaitu sebuah sistem yang dirancang untuk menampilkan informasi-informasi mengenai barbershop scissors&co serta fitur-fitur untuk memudahkan konsumen dalam melakukan online booking. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu konsumen dalam mengakses informasi yang di inginkan dan membantu pihak scissors&co dalam mengolah data yang ada. Berikut hasil dari sistem yang sudah dibangun.



Gambar 7. Tampilan Interface Halaman Homepage

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dari pembahasan hasil penelitian Sistem Informasi *Barbershop* untuk menunjang CRM ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat diambil:

- 1) Menghasilkan dan menyediakan hasil informasi berupa web barbershop yang dapat memudahkan para konsumen dalam mendapatkan informasi dan melakukan booking.
- 2) Dengan adanya sistem informasi ini dapat membantu pihak manajemen dalam melakukan pengelolaan data konsumen maupun data operasional yang ada di barbershop Scissors&co.
- 3) Menghasilkan sistem informasi *Customer Relationship Management* yang nantinya dapat memudahkan konsumen dalam memilih referensi model gaya rambut yang di inginkan.
- 4) Memungkinkan konsumen dalam mendapatkan informasi data *history* transaksi yang pernah dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Bandung: ALFABETA , 2003.
- [2] S. Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

- [3] N. S. Sukmadinata, Metode penelitian Pendidikan, Remaja Rosdakarya, 2011.
- [4] A. Fathoni, MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, Rineka Cipta, 2006.
- [5] L. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, 2000.
- [6] J. Sarwono, Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- [7] R. S. Pressman, Software Engineering: A Practitioner's Approach. 7th Edition, New York: McGraw Hill, 2010.