

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Beautysky Aesthetic Center merupakan salah satu salon/klinik kecantikan yang berada di kota Yogyakarta yang berdiri pada tahun 2015. Beautysky Aesthetic Center berawal dari sebuah keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik di dunia kecantikan, memulai dengan usaha pendistribusian kosmetik perawatan wajah (skincare) dengan nama brand BEAUTYSKY / BMCSKY. Produk yang dijual ada beberapa macam seperti krim wajah, masker rambut, serum wajah dan sabun mandi.

Keberadaan pelanggan bagi perusahaan merupakan aset jangka panjang yang perlu dikelola dan dipelihara. Dalam mencapai kepuasan pelanggan pelayanan yang mudah dan hasil yang maksimal menjadi prioritas yang harus diutamakan. CRM (*Customer Relationship Management*) adalah sebuah pendekatan untuk mengelola interaksi perusahaan dengan pelanggan saat ini dan masa depan. Ini sering melibatkan menggunakan teknologi untuk mengatur, mengotomatisasi, dan sinkronisasi penjualan, pemasaran, layanan pelanggan dan dukungan teknis. Dengan demikian CRM dapat membantu untuk mengelola data pelanggan dan meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan.

Untuk pemasaran produk, Beautysky sudah menggunakan media sosial seperti *facebook* dan *instagram*. Untuk transaksi pembelian, pelanggan bisa memesan lewat SMS ataupun media sosial *line*. Dengan semakin tingginya permintaan pembelian mulai adanya masalah seperti saat pelanggan ingin membeli produk maka harus melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan menghubungi admin melalui SMS ataupun *line*. Karena banyaknya pelanggan, maka chat yang masuk pun akan semakin banyak sehingga proses konsultasi menjadi lama dan proses order akan terhambat.

Maka dari itu dibutuhkan suatu sistem yang bisa memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu untuk terus memperbaiki kualitas produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana membangun Sistem Informasi Manajemen *Customer* yang dapat membantu pengelolaan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Studi kasus pada salon kecantikan Beautysky Aesthetic Center.
2. Sistem Informasi menangani bagian pengelolaan pelanggan, *service* dan produk pada Beautysky Aesthetic Center.
3. Sistem Informasi yang akan dibuat berbasis *website*.
4. Pembelian produk secara online hanya bisa dilakukan oleh *member*.
5. Sistem hanya menangani bagian pemasaran dan pemesanan produk.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membangun Sistem Informasi Manajemen *Customer* Pada Salon Kecantikan Beautysky Aesthetic Center berbasis *website* sehingga dapat membantu memenuhi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memudahkan pegawai dalam mengecek pemesanan produk.
2. Membantu mempermudah pelanggan membeli produk.
3. Membantu mempermudah pelanggan dalam memberikan kritik dan saran.
4. Membantu mengelola data pelanggan.
5. Membantu mengiklankan produk dan pelayanan kepada pelanggan.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan adalah sebagai berikut:

### 1. Studi literatur

Studi Pustaka dilakukan untuk mencari data-data dari buku, artikel dan jurnal yang dapat menjadi referensi yang berkaitan dengan penelitian di Beautysky Aesthetic Center

### 2. Metode Pengumpulan Data

- Observasi  
Mengamati kegiatan yang berlangsung di Salon Beautysky Aesthetic Center
- Metode Pengumpulan Dokumen  
Mengumpulkan data dokumen yang berkaitan dengan Salon Beautysky Aesthetic Center

### 3. Perancangan

- Merancang analisis proses bisnis
- Merancang alur sistem

- Merancang relasi tabel
- Merancang struktur tabel
- Merancang desain antarmuka sistem

#### 4. Implementasi

Membangun sistem yang sesuai dengan tahapan yang dilakukan sebelumnya.

#### 5. Pengujian sistem

- Melakukan pengujian apakah terdapat kegagalan sistem, eror dan kesalahan pada sistem dengan menggunakan metode *Black Box Testing*.
- Melakukan pengamatan apakah sistem mudah digunakan dan dipahami dengan menggunakan metode wawancara kepada user.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan kajian pustaka tentang salon kecantikan, sistem, informasi, manajemen, sistem informasi manajemen, *customer relationship management*, *world wide web*, *data flow diagram*, dan teori pengujian sistem.

#### **Bab III Analisis dan Perancangan Sistem**

Bab ini menjelaskan tentang metode analisis, hasil analisis yang mencakup analisis proses bisnis dan perancangan desain sistem yang akan dibangun.

#### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang implementasi sistem yang sudah dirancang sebelumnya, serta penjelasan yang mendukung terhadap sistem manajemen yang dibangun.

#### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran untuk perbaikan dan pengembangan sistem berikutnya

