

ABSTRACT

Service quality is an important in business, most notably in service business like barbershop. A Good service is a service that could give what customer wanted. Customer presence is not only as source of income, but customer is a long term asset. Business process practiced in barbershop in the present time has driven the owner to doing innovations to keep compete in the society. In this research, the writer has built a system that implement managing customer relations to improve service at the barbershop. This web based system that could be accessed anywhere and anytime. This system has frontend display (interface with user directly) and backend display (only for administrator and cashier). This System got reservation menu that could make customer decide what time to go to barbershop. Customers could give rating to the performance and service of the hair stylish in this system. The owner of the barbershop can used the rating customers gave to the hair stylish as a reference in decision making process in order to improve barbershop service quality. This system has SMS and E-Mail facility that could be used as tools to give information to customer about promotions and reminding customer when to doing next haircut. All transaction happen will be saved in database so the transactions report could be printed according to our needs. This system expected to keep existence customer, getting new customer, and recover lost customer to increase profitability of the Barbershop.

Keywords: Services, Barbershop, Customers

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam bisnis terutama bisnis yang bergerak di bidang jasa seperti barbershop. Pelayanan yang baik mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan. Keberadaan pelanggan bukan hanya sebagai sumber pendapatan saja melainkan sebagai aset jangka panjang. Banyaknya barbershop yang ada saat ini, mendorong pelaku bisnis untuk melakukan berbagai inovasi agar dapat unggul dalam persaingan. Dalam penelitian ini penulis membangun sebuah sistem dengan menerapkan pengelolaan hubungan terhadap pelanggan guna meningkatkan pelayanan pada barbershop. Sistem ini berbasis web sehingga dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Sistem ini memiliki tampilan frontend (bagian yang berinteraksi dengan user secara langsung) dan tampilan backend (bagian khusus untuk admin dan kasir). Terdapat menu reservasi sehingga dapat membuat pelanggan mengatur waktu dalam melakukan perawatan. Pelanggan dapat melakukan rating terhadap kinerja dan pelayanan stylish secara sistem. Data tersebut dapat digunakan oleh pemilik barbershop sebagai acuan dalam pengambilan keputusan agar pelayanan terhadap pelanggan meningkat. Sistem ini dilengkapi dengan fasilitas SMS dan Email sehingga dapat dijadikan sarana untuk memberikan informasi kepada pelanggan seperti info mengenai promo dan mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan selanjutnya. Setiap transaksi yang terjadi akan dicatat kedalam basis data sistem sehingga laporan transaksi dapat dicetak sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian diharapkan sistem ini mampu mempertahankan pelanggan lama, menarik pelanggan baru dan mengembalikan pelanggan yang hilang sehingga dapat meningkatkan keuntungan bagi barbershop.

Kata kunci : Pelayanan, Barbershop, Pelanggan