

Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi
 Jl. Ahmad Yani, K.M. 33,5 - Kampus STMIK Banjarbaru
 Loktabat – Banjarbaru (Tlp. 0511 4782881), e-mail: puslit.stmikbjb@gmail.com
 e-ISSN: 2685-0893
 p-ISSN: 2089-3787

Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Klinik K-Skincare Berbasis *Android*

Deni Erlansyah¹, Rizal Hersani^{2*}

Sistem Informasi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

*e-mail *Corresponding*: rizalhersani78@gmail.com

Abstract

Currently, the K-Skincare Clinic has not fully used information technology, for example to make reservations, marketing and maintain relationships between clinics and customers. To overcome this, it is necessary to have an application that can implement Customer Relationship Management (CRM) which is able to provide solutions to maintain quality and customer loyalty at the K-Skincare Clinic and make it easier to access information. This study aims to create an android-based K-Skincare Clinic application using the Extreme Programming (XP) method which is expected to be able to provide solutions to maintain quality and customer loyalty at the K-Skincare Clinic and make it easier to access information through the K-Skincare Clinic application. The results obtained are the Android-based K-Skincare Clinic application which can be used for product purchases, treatment reservations, chats, customer reviews, my favorites and notifications.

Keywords: *system; Customer Relationship Management (CRM); androids; K-Skincare Clinic*

Abstrak

Saat ini Klinik K-Skincare belum sepenuhnya menggunakan teknologi informasi contohnya untuk melakukan reservasi, pemasaran dan menjaga hubungan antara klinik dan pelanggan saat ini hanya mengandalkan sosial media seperti *facebook*, *instagram* dan *whatsApp* yang dirasa masih kurang efektif yaitu keterbatasan mengelola data pelanggan dan transaksi. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan adanya aplikasi yang dapat menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* yang mampu memberikan solusi mempertahankan kualitas dan loyalitas terhadap pelanggan pada Klinik K-Skincare dan mempermudah dalam mengakses informasi. Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi Klinik K-Skincare berbasis android dengan menggunakan metode *Extreme Programming (XP)* yang diharapkan mampu memberikan solusi mempertahankan kualitas dan loyalitas terhadap pelanggan pada Klinik K-Skincare dan mempermudah dalam mengakses informasi melalui aplikasi Klinik K-Skincare. Hasil yang didapat adalah aplikasi Klinik K-Skincare berbasis android yang dapat digunakan untuk pembelian produk, reservasi *treatment*, *chatt*, *customer review*, *favorit saya* dan *notifikasi*.

Kata kunci: *sistem; Customer Relationship Management (CRM); android; Klinik K-Skincare*

1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem informasi telah menjadi bagian dari kegiatan bisnis *modern*. Bisnis dapat menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka, meningkatkan layanan pelanggan, dan memperluas jangkauan pasar, dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi serta ketepatan waktu, manusia mulai mengembangkan teknologi berbasis android sebagai sarana untuk mendapatkan sebuah informasi. Penerapan teknologi dalam *Customer Relationship Management* telah menjadi kebutuhan bagi perusahaan saat ini terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau layanan yang sangat erat hubungannya dengan pelanggan.

Teknologi informasi telah berkembang sangat pesat seperti *smartphone*, telah memudahkan kita untuk berinteraksi dengan informasi dan layanan. Dalam dunia bisnis ada manfaat yang akan dirasakan oleh bisnis berskala besar maupun bisnis berskala kecil menengah dengan memanfaatkan teknologi informasi *android* misalnya akan mempermudah aktivitas bisnisnya. Sistem operasi *Android* saat ini mulai memikat para pengguna *smartphone*. *Android* adalah sistem operasi yang dikeluarkan oleh *Google* khususnya untuk *smartphone* dan tablet. *Android* juga mempunyai store dimana terdapat 1 miliar pengguna aktif[1]. *Android*

merupakan sistem operasi yang terbuka yang mana berarti jika pihak Google memperbolehkan dan membebaskan bagi pihak manapun untuk dapat mengembangkan sistem operasi tersebut[2]. Dengan menggunakan perangkat *Android*, seperti *smartphone* dan tablet, dapat mempermudah menjalankan sebuah bisnis dimana saja dan kapan saja serta memberikan fleksibilitas dan mobilitas yang sangat penting dalam bisnis yang serba cepat.

Klinik K-skincare merupakan sebuah Klinik kecantikan yang bergerak di bidang perawatan kulit dan kecantikan yang dikelola oleh dr. Yudhi Tities Kusuma yang juga sebagai owner dari klinik tersebut. Klinik K-Skincare berlokasi di Jl. Kapten H. Teguh, Sidakera, Kec. Kayu Agung, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan. Klinik K-Skincare ini merupakan klinik dalam tahap berkembang didirikan pada tanggal 24 Agustus 2020 dan memiliki pasien berkisar 150-178 di setiap bulan-Nya. Klinik K-Skincare terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta menyediakan berbagai jenis layanan perawatan kulit seperti *facial*, *peeling*, pengangkatan komedo, perawatan wajah dengan laser, penghilangan bekas jerawat, dan lain-lain. Selain itu, klinik ini juga menyediakan produk-produk perawatan kulit yang berkualitas dan bermanfaat untuk membantu pasien merawat kulitnya secara mandiri di rumah. Untuk memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan[3].

Saat ini Klinik K-Skincare belum sepenuhnya menggunakan teknologi informasi contohnya untuk melakukan reservasi, pemasaran dan menjaga hubungan antara klinik dan pelanggan saat ini hanya mengandalkan sosial media seperti *facebook*, *instagram* dan *whatsApp* yang dirasa masih kurang efektif yaitu keterbatasan mengelola data pelanggan dan transaksi. Namun dengan semakin ketatnya persaingan di industri kecantikan, klinik perlu memperkuat strategi pemasaran dan meningkatkan kepuasan pelanggan agar tetap bersaing di pasar.

Customer Relationship Management (CRM) saat ini merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk lebih mengetahui dan memahami pelanggannya, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta membina hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan pelanggannya [4]. *Customer Relationship Management (CRM)* atau manajemen hubungan pelanggan perlu dikelola. Kenapa pelanggan mesti dikelola dengan baik? Hal ini tidak lain untuk kelangsungan bisnis perusahaan[5]. *Customer Relationship Management* adalah strategi dalam mengelola hubungan melalui informasi rinci tentang pelanggan agar tercapai loyalitas pelanggan dalam jangka panjang[6].

Berdasarkan penjelasan diatas penulis mengambil penelitian berjudul "Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Klinik K-Skincare Berbasis *Android*" yang diharapkan mampu memberikan solusi mempertahankan kualitas dan loyalitas terhadap pelanggan pada Klinik K-Skincare dan mempermudah dalam mengakses informasi melalui aplikasi Klinik K-Skincare berbasis *android*.

2. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan Penelitian yang berjudul "*Implementasi Electronic Relationship Management (Ecrm)* Pada Beauty Karlina Salon Untuk Meningkatkan Loyalitas Dan Menarik Pasien Baru" ditulis oleh Sarita Fabriani, Safitri Juanita menggunakan metode *waterfall* dengan hasil dari penelitian ini terdapat beberapa fitur e-CRM yaitu fitur promosi, tukar poin, testimonial dan penanganan komplain sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien dan menarik pasien baru untuk datang ke Beauty Karlina Salon[7].

Penelitian selanjutnya dengan judul "Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Penjualan Gas *Medical* Dengan Metode *Extreme Programming*" ditulis oleh Noer Azni Septiani, Aulia Ayu Ningsih dengan Hasil perancangan sistem informasi penjualan ini dapat memudahkan para pembeli untuk melakukan pembelian barang dan mempromosikan produk gas medical di dunia maya[8].

Penelitian ketiga dengan judul "Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Klinik Kecantikan Berbasis Website (Studi Kasus: Ms Glow Aesthetic Clinic)" ditulis oleh Yushri Umairi Alsabri, Ahmad Zakir, Dedy Irwan Tujuan dari penelitian ini Untuk menghasilkan website yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan mempertahankan pelanggan dan Untuk mendapatkan keuntungan yang selalu bertambah dari pelanggan yang loyal, dan meningkatkan daya saing menggunakan sistem *Customer Relationship Management* berbasis website[9].

Penelitian yang berjudul “*Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Klinik Valerie Beauty*” di tulis oleh Maissy P. Babar, Mardhalia Saitakela menghasilkan konsep CRM ini sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara pihak klinik valerie dengan pelanggan. Dengan demikian kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain produk dan tempat[10].

Penelitian yang berjudul “*Aplikasi Sistem Informasi Customer Relationship Management pada Klinik Rf Aesthetic*” di tulis oleh Febri, Nazori AZ, Wahyuddin, Irma Nopiya Dalam melakukan pengembangan sistem penelitian yang dilakukan ini memanfaatkan metode *Waterfaall*. Yang menghasilkan Aplikasi berupa web yang berisikan *fitur booking online*, *fitur pendaftaran*, *fitur pemasaran*, dan *fitur testimoni*[11].

Penelitian yang berjudul “*Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Web pada Klinik Kecantikan Kusuma Palembang*” metodologi pengembang sistem yang digunakan adalah *Relational Unified Process (RUP)* sebagai tolak ukur penulis dalam mengembangkan website tersebut. Hasil Website yang dibangun menghasilkan konsep sistem CRM yang mendukung proses bisnis pada pelayanan bagi Klinik Kecantikan Kusuma dengan *fitur Products and Services, FAQ, Profile Clinic, Our Dermatologist, Complains and Your Ideas, dan medic record*[12].

Penelitian yang berjudul “*Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Dalam Menumbuhkan Kepuasan Terhadap Pasien Pada Klinik Pratama Mh Thamrin*” hasil dari penelitian ini dapat menyelesaikan permasalahan pada Klinik MH Thamrin sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam mempercayakan kesehatannya kepada Klinik Pratama MH Thamrin[13].

Berdasarkan penjelasan peneliti menemukan beberapa perbedaan Penelitian terdahulu yang menghasilkan sistem yang menerapkan *Customer Relationship Management Berbasis Web* serta metode pengembangan berbeda. Dalam penelitian ini ada perbedaan yaitu metode pengembangan sistem memakai metode *Extreme Programming* dan hasil yang didapat dari penelitian ini sebuah aplikasi Klinik Kecantikan yang menerapkan *Customer Relationship Management* berbasis *android* menggunakan bahasa pemrograman *kotlin*.

3. Metodologi

3.1. Pengumpulan data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara (*interview*)
Merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau dialog secara langsung dengan pihak-pihak terkait dengan penelitian yang dilakukan.
- b. Studi Pustaka
Mengumpulkan data dengan cara mencari dan mempelajari data-data dari buku-buku ataupun referensi lain yang berhubungan dengan penulisan laporan penelitian ini.
- c. Dokumentasi
Mengumpulkan data-data yang diperlukan pada Klinik K-Skincare seperti data pelanggan, produk Skincare, Data jenis perawatan wajah dan logo Klinik.

3.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Extreme Programming (XP)*. *Extreme Programming* merupakan sebuah pendekatan atau *modeling language* pengembangan suatu perangkat lunak yang menganalisa dan mempermudah berbagai jenjang pengembangan sehingga bisa lebih mudah digunakan dan praktis[14].

3.3. Planning (Perencanaan)

Planning berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber mengenai sistem yang berjalan saat ini dapat dijadikan acuan bagi pengembang sistem dalam membangun sebuah Aplikasi Klinik yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM) Pada Klinik K-Skincare*.

Adapun tahapan awal untuk menganalisa kebutuhan (*User Requirement*) terdiri dari kebutuhan *Fungsional* dan *Non-Fungsional* :

- A. Kebutuhan Fungsional

Aplikasi Klinik K-Skincare yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis android memiliki kebutuhan fungsional sebagai berikut :

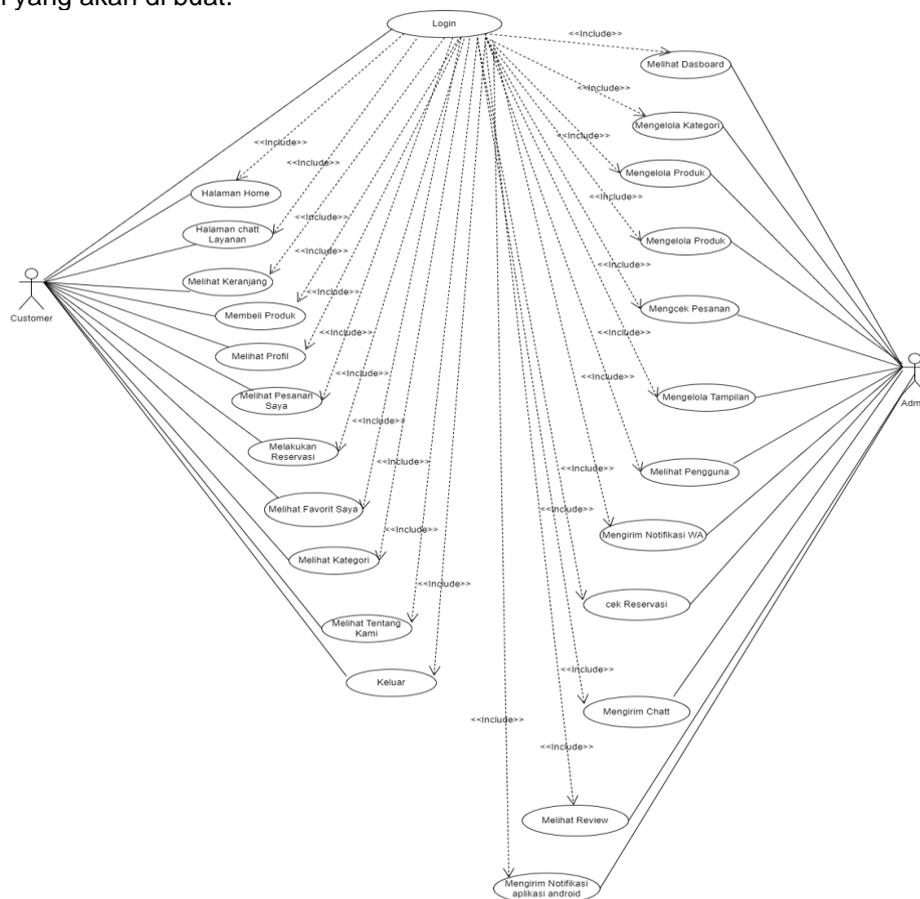
- a. Sistem menampilkan *form Log In* kepada *User (Pelanggan)*, yang terdapat pengisian email dan *password* untuk *Log In* di aplikasi *android*.
 - b. Sistem ini memberikan akses kepada admin dan *user*.
 - c. Sistem pada admin dapat melakukan *update* produk, melihat data *order*, memberikan layanan *feedback* dan konsultasi, memberikan *reminder* kepada *customer*.
 - d. Sistem pada *User* melakukan *booking* jadwal kunjungan dan konsultasi secara online, memperbaharui informasi perawatan yang sudah dijadwalkan, memberikan *feedback*, memesan produk skincare serta mendapatkan notifikasi reminder melalui *WhatsApp* dan aplikasi android.
- B. Kebutuhan *Non-Fungsional*
- a. Kebutuhan *Non Fungsional* berfokus pada properti perilaku pada sistem Aplikasi Klinik K-Skincare berbasis *android*.
 - b. Setiap pengguna dapat dengan mudah memahami *fitur-fitur* yang ada pada sistem berdasarkan hak akses yang diberikan
 - c. Sistem ini di implementasikan secara online agar memudahkan pengguna untuk mengakses secara online.

3.4. Perancangan (*Design*)

Perencanaan pengembangan sistem aplikasi klinik K-Skincare yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis android menggunakan pendekatan *Unified Modelling Language (UML)*. Diagram yang digunakan diantaranya *Use Case Diagram* dan *Activity Diagram* seperti penjelasan berikut :

1. Use Case

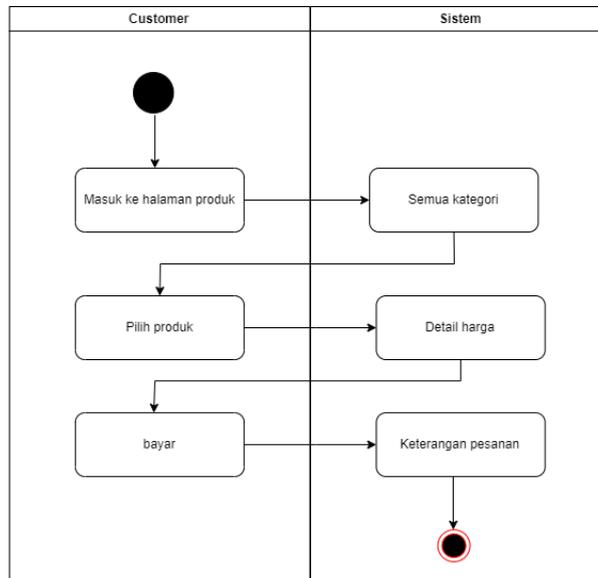
Use case medeskripsikan diagram sebuah interaksi antara satu atau lebih *actor* dengan sistem yang akan di buat.



Gambar 1. Use Case

2. *Activity Diagram* Beli Produk

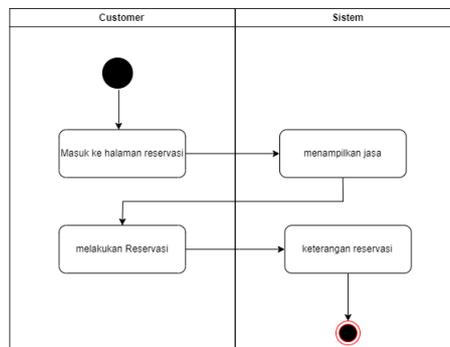
Activity Diagram beli produk menggambarkan aktivitas pelanggan membeli produk di aplikasi Klinik K-Skincare.



Gambar 2. *Activity Diagram* Beli Produk

3. *Activity Diagram* Reservasi

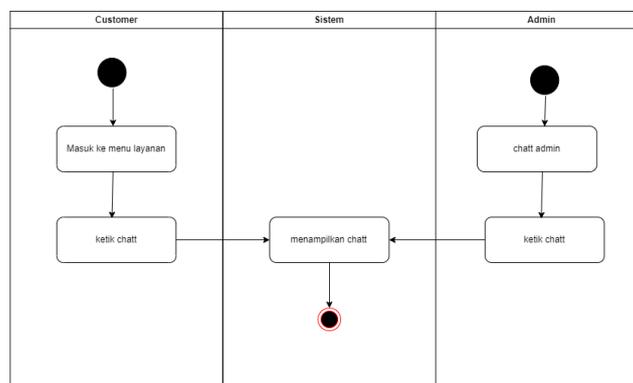
Activity Diagram Reservasi menggambarkan aktivitas pelanggan melakukan reservasi treatment kecantikan.



Gambar 3. *Activity Diagram* Reservasi

4. *Activity Diagram* Konsultasi

Activity Diagram Konsultasi menggambarkan aktivitas interaksi antara pelanggan dan admin.



Gambar 4. *Activity Diagram* Konsultasi

3.5. Coding (Pengkodean)

Tahapan ini merupakan kegiatan penerapan pemodelan yang sudah dibuat kedalam bentuk interface dengan menggunakan bahasa pemrograman php dan kotlin.

3.6. Pengujian (Testing)

Setelah tahapan pengkodean selesai, kemudian dilakukan tahapan pengujian sistem untuk mengetahui kesalahan apa saja yang timbul saat aplikasi sedang berjalan serta mengetahui apakah sistem yang dibangun sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengujian yang dilakukan menggunakan metode *Black Box testing* dengan menguji sistem dari segi fungsionalitas aplikasi. Fungsionalitas yang di uji sesuai *use case* pada tahap desain.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi berbasis *android* yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Klinik K-Skincare Berbasis *Android* yang diharapkan mampu memberikan solusi mempertahankan kualitas dan loyalitas terhadap pelanggan pada Klinik K-Skincare dan mempermudah dalam mengakses informasi melalui aplikasi Klinik K-Skincare berbasis *android*. Aplikasi yang dibangun dapat diakses oleh beberapa aktor yaitu *customer* untuk pengguna aplikasi *android* dan *back end* yaitu *web* yang dapat dikelola oleh *admin*.

1. Aplikasi Klinik K-Skincare berbasis *android* diperuntukan untuk *customer* yang ingin membeli produk dan reservasi jasa *treatment*. aplikasi Klinik K-Skincare ini menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* dimana *customer* bisa konsultasi pada menu layanan, menerima notifikasi *reminder* dari klinik sehingga *customer* bisa ingat atas *reminder* yang diberikan klinik, melakukan *review* produk klinik sehingga pihak klinik bisa menerima masukan dari *customer* dan dapat meningkatkan produk ataupun pelayanan.
2. *Back end* yaitu *web* yang dapat dikelola oleh *admin* Klinik K-Skincare dimana klinik dapat menambahkan produk, cek pesanan, cek pendapatan, merubah tampilan, melihat pengguna terdaftar, mengirimkan *reminder*, mengecek reservasi, membalas *chatt customer*, melihat *review customer*, dan mengirimkan sebuah notifikasi *android* kepada *customer*

Berikut merupakan tampilan antar muka aplikasi Klinik K-Skincare yang sudah dibangun untuk menggunakan aplikasi K-Skincare *customer* diminta untuk *register* dan *login* terlebih dahulu menggunakan email dan password dan terdapat penjelasan disetiap tampilan halaman aplikasi sebagai berikut:

1. Halaman *Home*

Berikut merupakan halaman *home* yang dapat dilihat oleh *customer* pada aplikasi tersebut *Customer* dapat melihat produk dan *treatment* di aplikasi Klinik K-Skincare terdapat beberapa tampilan promosi yang disajikan pada aplikasi tersebut.



Gambar 5 Halaman *Home*

2. Halaman Layanan *Chatt*

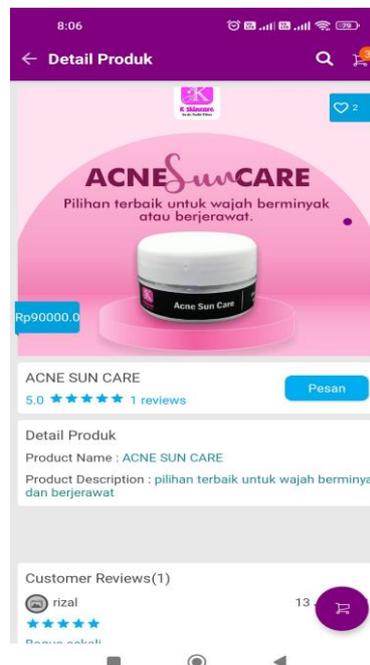
Berikut merupakan halaman layanan *chatt customer* untuk berinteraksi kepada klinik K-Skincare pada menu layanan tersebut *customer* bisa berinteraksi secara langsung dengan Klinik K-Skincare dalam menu layanan *chatt* ini diutamakan bisa menjaga hubungan yang baik antara Klinik K-Skincare dengan *Customer* nya.



Gambar 6 Halaman Layanan *Chatt*

3. Halaman Detail Produk

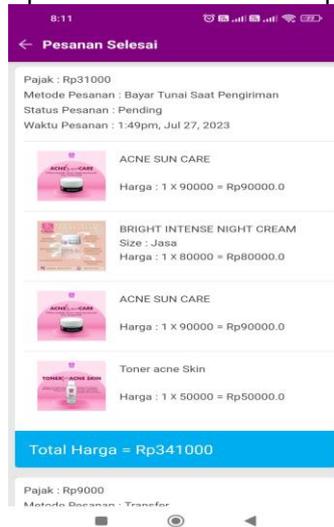
Berikut merupakan halaman detail produk yang dapat dilihat *customer* dimana pada halaman detail produk ini *customer* dapat melihat secara detail dari nama produk, deskripsi produk, harga, dan *customer review*.



Gambar 7 Halaman Detail Produk

4. Halaman Pesanan Selesai

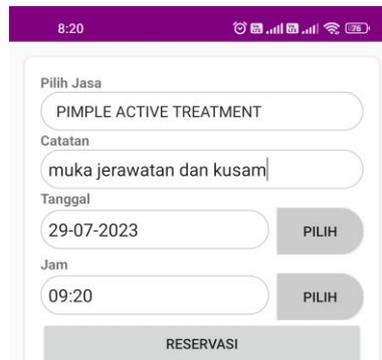
Berikut merupakan halaman Pesanan Selesai yang dapat dilihat *customer*. Pada halaman pesanan selesai ini *customer* dapat melihat secara detail pesanan selesai.



Gambar 8 Halaman Pesanan Selesai

5. Halaman Reservasi *Customer*

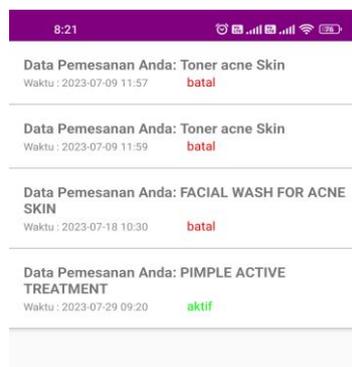
Berikut merupakan halaman reservasi *customer* yang dapat dipilih *customer*. Pada halaman reservasi *customer* dapat memilih jasa yang diinginkan, menambahkan catatan seperti kondisi muka saat ini, dan memilih jadwal kunjungan.



Gambar 9 Halaman Reservasi *Customer*

6. Halaman data Reservasi *Customer*

Berikut merupakan detail reservasi *customer* yang sudah dijadwalkan. Pada halaman data reservasi *customer* terdapat waktu kunjungan yang sudah di jadwalkan.



Gambar 10 Halaman data Reservasi *Customer*

7. Halaman Fitur Notifikasi *Customer*

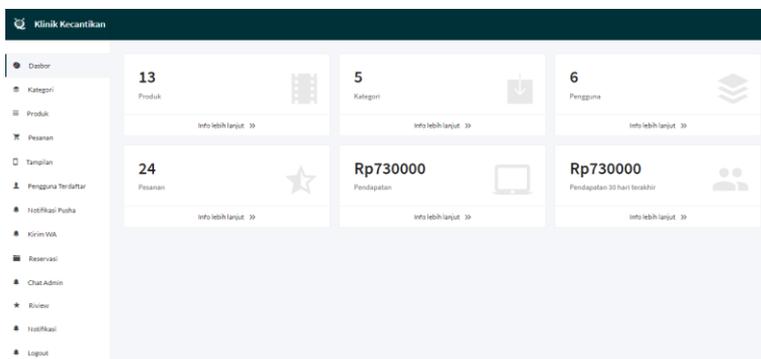
Berikut merupakan fitur notifikasi *customer* untuk sebagai *reminder*. Pada halaman fitur notifikasi *customer* ini dirancang untuk mengingatkan *customer* semisal disetiap 1 bulan sekali *customer* diingatkan oleh Klinik K-Skincare bahwasanya di K-Klinik sedang ada promo terbaru sehingga secara tidak langsung *customer* membuka aplikasi K-Skincare dan memunculkan ketertarikan *customer* sehingga Klinik K-Skincare bisa mendapatkan keuntungan nantinya.



Gambar 11 Halaman Fitur Notifikasi *Customer*

8. *Backend* dari aplikasi Klinik K-Skincare

Berikut merupakan *backend* dari aplikasi Klinik K-Skincare yang berguna untuk mengelola aplikasi K-Skincare. Pada *backend* ini terdapat halaman dasbor, halaman kategori, halaman produk, halaman pesanan, halaman tampilan, halaman pengguna terdaftar, halaman kirim wa, halaman reservasi, halaman chatt admin, halaman *review*, halaman notifikasi dan halaman *logout*.



Gambar 12 *Backend* dari aplikasi Klinik K-Skincare

4.2 Hasil Pengujian Sistem

Fitur yang terdapat pada aplikasi Klinik K-Skincare telah diuji oleh peneliti. Dengan adanya pengujian pada aplikasi Klinik K-Skincare ini diharapkan dapat dipergunakan oleh Klinik K-Skincare. Berikut hasil uji sistem aplikasi Klinik K-Skincare.

Tabel 1. *Black box testing customer*

| Menu | Proses pengujian | Output yang di inginkan | Hasil |
|--------|---|---------------------------|--------|
| Daftar | Input nama, email, kata sandi, konfirmasi kata sandi. | Berhasil mendaftar | sesuai |
| Login | Input email dan kata sandi | Login berhasil | Sesuai |
| Login | Salah ketik username dan kata sandi | Harap periksa kolom input | sesuai |
| Home | Klik produk | Menampilkan produk | Sesuai |

| Menu | Proses pengujian | Output yang di inginkan | Hasil |
|---------------|-------------------------|---|--------------|
| Layanan | Klik layanan | Menampilkan chatt dan kirim chatt | Sesuai |
| Keranjang | Klik keranjang | Menampilkan keranjang anda | Sesuai |
| Produk | Klik produk | Menampilkan kategori produk | sesuai |
| Detail Produk | Klik detail produk | Menampilkan harga produk | Sesuai |
| Profil | Klik profil | Menampilkan Profil pengguna | sesuai |
| Pesanan | Klik pesanan saya | Menampilkan pesanan | Sesuai |
| Reservasi | Klik Reservasi | Menampilkan detail reservasi dan data reservasi | Sesuai |
| Favorit saya | Klik favorit saya | Menampilkan data favorit <i>customer</i> | Sesuai |
| Tentang kami | Klik tentang kami | Menampilkan tentang klinik | Sesuai |
| Keluar | Klik keluar | Menampilkan <i>Log out</i> | Sesuai |

Tabel 2. *Black Box Testing Admin*

| Menu | Proses pengujian | Output yang di inginkan | Hasil |
|--------------------|-------------------------|--|--------------|
| <i>Login</i> | Klik <i>Login</i> | Berhasil masuk ke halaman <i>admin</i> | Sesuai |
| <i>Dasbor</i> | Klik <i>dasbor</i> | Menampilkan <i>dasbor admin</i> | Sesuai |
| Kategori | Klik Kategori | Menampilkan kategori produk | Sesuai |
| Produk | Klik produk | Menampilkan semua produk | Sesuai |
| Pesanan | Klik Pesanan | Menampilkan pesanan | Sesuai |
| Tampilan | Klik tampilan | Dapat mengubah tampilan | Sesuai |
| Pengguna terdaftar | Klik pengguna terdaftar | Menampilkan data pengguna | Sesuai |
| Kirim notifikasi | Klik notifikasi | Menampilkan kirim <i>reminder</i> | Sesuai |
| Reservasi | Klik reservasi | Menampilkan detail reservasi | Sesuai |
| Chatt admin | Klik chatt <i>admin</i> | Menampilkan <i>menu</i> chatt | Sesuai |

Hasil uji fungsional pada tabel 1 dan tabel 2 menunjukkan bahwa fitur aplikasi yang sudah dikembangkan telah berfungsi. Hasil uji coba Blackbox yang sesuai memberikan gambaran kepada pihak Klinik K-Skincare bahwasannya aplikasi yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan user. Dengan semua fitur ini akan sangat bermanfaat dalam permasalahan Klinik K-Skincare. Ini sejalan dengan penelitian[15] apakah program sudah berfungsi atau belum serta memberikan gambaran terhadap fitur-fitur yang tersedia.

5. Simpulan

Aplikasi Klinik K-Skincare Berbasis Android yang dapat disimpulkan bahwa Pengembangan sistem aplikasi Klinik K-Skincare ini menggunakan metode Extreme Programming dinilai sangat tepat dalam pembangunan aplikasi Klinik K-Skincare berbasis android karena menghasilkan suatu sistem yang sesuai dengan kebutuhan user. Aplikasi Klinik K-Skincare berbasis android ini dapat digunakan customer untuk melakukan beli produk, reservasi, melakukan chatt kepada klinik, memberikan feedback serta menerima notifikasi reminder yang diberikan klinik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan saran yang dapat dikembangkan disistem selanjutnya adalah sistem dapat dikembangkan lebih inovatif sehingga lebih menarik dan Sistem dapat dikembangkan dengan menggunakan sistem operasi iOS sehingga sistem menjadi lebih baik lagi untuk dapat digunakan secara cepat dan dimana saja.

Daftar Referensi

- [1] W. Gunawan, "Pengembangan Aplikasi Berbasis Android Untuk Pengenalan Huruf Hijaiyah," *J. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–76, 2019, doi: 10.31311/ji.v6i1.5373.
- [2] I. A. Prabowo, H. Wijayanto, B. W. Yudanto, and S. Nugroho, *E-BOOK Ajar Pemrograman Mobile Berbasis Android*. 2020. [Online]. Available: https://eprints.sinus.ac.id/762/1/Buku_Ajar-Pemrograman_Android.pdf
- [3] R. Puji Astutik and Maspiyah, "Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Facial Acne

- Dengan Ruli Puji Astutik,” vol. 05, pp. 94–99, 2016.
- [4] J. P. Wildyaksanjani and D. Sugiana, “Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero),” *J. Kaji. Komun.*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2018, doi: 10.24198/jkk.v6i1.8754.
- [5] Abdurohim, A. Koni, Munawir, and G. Wijayanto, *Customer Relationship Management*. 2016.
- [6] & L. Laksmiana, Eka, Kusuma, “Kajian Teoretis Dan Metodologi Penelitian,” *Laksmiana, Eka, Kusuma, Landra*, pp. 6–30, 2018.
- [7] S. Fabriani and S. Juanita, “Implementasi Electronic Relationship Management (E-Crm) Pada Beauty Karlina Salon Untuk Meningkatkan Loyalitas Dan Menarik Pasien Baru,” *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, pp. 381–385, 2020, doi: 10.36080/idealism.v3i1.1923.
- [8] N. A. Septiani and A. A. Ningsih, “Penerapan Customer Relationship Management Pada Penjualan Gas Medical Dengan Metode Extreme Programming,” *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 2, p. 309, 2022, doi: 10.37600/tekinkom.v5i2.654.
- [9] Y. U. Alsbri, A. Zakir, and D. Irwan, “Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Klinik Kecantikan Berbasis Website (Studi Kasus: Ms Glow Aesthetic Clinic),” *J. Media Inform. [Jumin]*, vol. 4, no. 1, pp. 81–89, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin>
- [10] M. P. Babar and M. Saitakela, “Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Klinik Valerie Beauty,” *JITU J. Inform. Technol. Commun.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–63, 2019, doi: 10.36596/jitu.v3i1.74.
- [11] Febri, N. AZ, Wahyuddin, and I. Nopiyana, “Aplikasi Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Klinik Rf Aesthetic,” *JSil (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 10, no. 1, pp. 81–86, 2023, doi: 10.30656/jsii.v10i1.6123.
- [12] A. Sabrina, N. Afriandita, and Inayatullah, “Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Web pada Klinik Kecantikan Kusuma Palembang,” no. x, 2012.
- [13] M. Nurhadi, B. T. Sartana, and R. Sakit, “Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Menumbuhkan Kepuasan,” *J. IDEALIS*, vol. 2, no. 1, pp. 539–544, 2019.
- [14] N. A. Septiani and F. Y. Habibie, “Penggunaan Metode Extreme Programming Pada Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik,” *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 3, p. 341, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3931.
- [15] G. Wilkins, “3 (1.2),” *Implementasi Cust. Relatsh. Manag. Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klin. DINDA Berbas. WEB*, vol. 1, no. 1, pp. 2670–2672, 2021, doi: 10.1093/oseo/instance.00196643.