

Desain *Prototype User Interface* Konsultasi *Virtual Beauty Care* Sebagai Strategi Penerapan *Customer Relationship Management*

Hilyah Magdalena^{1)*}, Ade Septryanti²⁾, Anggy Firzah Pratama³⁾

Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur^{1,2,3)}

hilyah@atmaluhur.ac.id¹⁾, adeseptyanti@atmaluhur.ac.id²⁾, 2022500046@mahasiswa.atmaluhur.ac.id³⁾

Abstrak

Pengembangan sistem pada toko kosmetik *FRESHSKIN BEAUTYCARE* pada bagian konsultasi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Sistem konsultasi yang awalnya yang berlangsung hanya melalui obrolan di media sosial. Sistem konsultasi saat ini belum dapat di data dengan akurat dan belum menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan. Sistem konsultasi kemudian dikembangkan dengan sistem web yang dirancang dengan metode *Rapid Application Development (RAD)* dengan format rancangan *User Interface (UI)*. *Prototype* yang dihasilkan mampu menyediakan kemudahan pelanggan untuk mendapatkan konsultasi kecantikan secara virtual sebagai strategi *customer relationship management*. Mekanisme layanan konsultasi virtual ini diberikan kepada pelanggan yang telah berbelanja produk *skincare*. Pelanggan dapat memilih jadwal konsultasi dan mendapat layanan konsultasi virtual yang diberikan oleh *beauty advisor* dari brand *skincare* yang bekerja sama dengan toko *FRESHSKIN BEAUTYCARE*. Hasil konsultasi dapat direkam dan pelanggan dapat memberikan testimoni dan rating atas pelayanan konsultasi. Pengalaman mendapatkan layanan konsultasi virtual ini bertujuan untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan lebih jauh akan mendorong pelanggan untuk kembali bertransaksi. Sistem layanan konsultasi virtual ini juga memudahkan pemilik untuk melihat produk apa yang paling laku terjual secara aktual.

Kata kunci: desain prototipe, antar muka, konsultasi virtual, manajemen relasi konsumen

Abstract

[User Interface Prototype Design Virtual Beauty Care Consultation As A Strategy For Implementing Customer Relationship Management] System Development at the *FRESHSKIN BEAUTYCARE* cosmetic store in the consultation section to increase customer loyalty. The initial consultation system only took place via chat on social media. The current consultation system cannot provide accurate data and does not yet show the level of customer satisfaction. The consultation system was then developed using a web system designed using the *Rapid Application Development (RAD)* method with a *User Interface (UI)* design format. The resulting prototype can make it easy for customers to get virtual beauty consultations as a customer relationship management strategy. This virtual consultation service is provided to customers who shop for *skincare* products. Customers can choose a consultation schedule and receive virtual consultation services provided by *beauty advisors* from *skincare* brands that collaborate with *FRESHSKIN BEAUTYCARE* stores. Consultation results can be recorded and customers can provide testimonials and ratings on consultation services. The experience of getting virtual consultation services aims to increase customer interaction and will further encourage customers to return to transactions. This virtual consulting service system also makes it easier for owners to see what products are selling best

Keywords: prototype design, user interface, virtual consultation, customer relationship management

1. PENDAHULUAN

Bisnis dan perkembangannya saat ini sangat didukung oleh teknologi informasi. Perkembangan bisnis salah satunya ditentukan oleh strategi menentukan pangsa konsumen yang tepat. Konsumen yang loyal dan upaya menjadikan konsumen loyal dapat dicapai dengan memanfaatkan strategi bisnis yang disebut *customer relationship management (CRM)*. *Customer relationship management* adalah sekumpulan mekanisme yang terdiri dari proses,

manusia, dan teknologi untuk memahami kebutuhan dan perilaku pelanggan[1].

Pada Perusahaan skala kecil, seperti toko kosmetik yang secara khusus menjual produk perawatan kecantikan dan peralatan alat rias wajah dan yang terkait dengannya, saat ini berkembang cukup banyak sampai ke pelosok daerah. Toko kosmetik yang berada di daerah harus mampu memberikan layanan yang lebih untuk mempertahankan pelanggan. Pada Perusahaan skala kecil, strategi CRM semakin penting

karena saat ini kompetisi mempertahankan pelanggan saat ini bukan hanya dari toko offline tapi dari pesatnya perkembangan toko online[2].

Toko kosmetik FreshSkin BeautyCare yang secara geografis terletak di Kota Belinyu, salah satu kota di Kabupaten Bangka, memberikan layanan konsultasi gratis bagi pelanggannya yang telah berbelanja. Strategi ini dilakukan untuk membuat konsumen lebih terikat dan sering berkomunikasi. Layanan konsultasi ini awalnya tersedia dalam bentuk komunikasi via ruang obrolan di media sosial yang disediakan oleh pihak toko. Pihak toko bekerja sama dengan brand kosmetik yang paling laku. Brand kosmetik tersebut menyediakan fasilitas *Beauty Advisor* (BA) untuk memberikan layanan konsultasi kepada pelanggan.

Berikut ini adalah beberapa penelitian serupa yang juga membahas pengembangan sistem berbasis web dengan IU/UX sebagai fitur layanan CRM.

Pelayanan kepada pelanggan dengan pendekatan CRM meningkatkan kepuasan pelanggan, pemilik usaha dapat melihat penilaian pelanggan sebagai indikasinya[3].

Mekanisme layanan konsultasi kepada pelanggan juga dilakukan oleh klinik kecantikan Mariane Aesthetic Clinic sebagai upaya merespon pelanggan lebih cepat[4].

Pengembangan sistem berbasis web untuk memudahkan konsultasi dan reservasi online pada klinik kecantikan Adhwa Beauty Care[5].

Sistem berbasis android yang dikembangkan dengan metode SDLC pada Klinik MyTamara Skincare Pati mampu memudahkan admin dan dokter untuk mengelola layanan dan informasi yang akurat kepada konsumen[6].

Sistem penjualan berbasis web yang menyediakan fasilitas ulasan pelanggan sebagai upaya menerapkan strategi CRM di toko produk kecantikan Id.Maskmask[7].

Klinik Laf Kisaran adalah klinik kecantikan yang juga menjual produk perawatan kecantikan yang berada di kota Kisaran. Klinik ini menggunakan pendekatan CRM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan[8].

ABC reload adalah aplikasi yang dirancang dengan UI/UX untuk fitur *customer relationship management* yang bertujuan menarik lebih banyak pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan lama[9].

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang serupa, umumnya layanan konsultasi kecantikan secara online ini dilakukan oleh pengelola klinik kecantikan. Namun toko kosmetik FreshSkin juga memanfaatkan ide tersebut sebagai cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

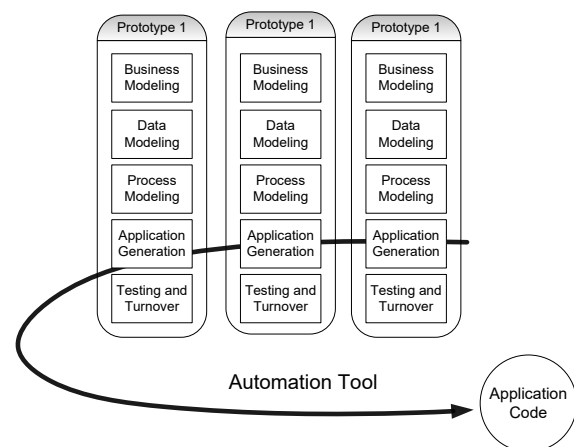
Pengembangan sistem dilakukan dengan metode *Rapid Application Development* dan perangkat lunak *User Interface* (UI) / *User Experience* (UX).

2. BAHAN DAN METODE

Pengembangan sistem berbasis web untuk layanan konsultasi kecantikan kepada pelanggan

dilakukan dengan metode *Rapid Application Development* (RAD). Metode ini dipilih dengan pertimbangan agar sistem dapat dikembangkan secara paralel dengan beberapa kali repetisi untuk memastikan bahwa sistem yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna[10].

Metode RAD sebagai turunan dari metodologi SDLC mempunyai beberapa tahap, yaitu *business modeling*, *data modeling*, *process modeling*, *application generation*, *testing dan turnover*. Tahap – tahap penelitian tersebut akan berulang menghasilkan *prototype*. Setiap selesai menghasilkan *prototype*, pengguna akan memberikan *feedback* yang bisa jadi perbaikan dan masukan untuk tahap *prototype* selanjutnya[11].



Gambar 1. Tahap – tahap penelitian metode *Rapid Application Development*[11].

Business modeling adalah tahap menentukan model bisnis untuk mengembangkan produk dimulai dengan menyelaraskan informasi dari berbagai sumber untuk mengetahui informasi apa yang vital bagi bisnis dan faktor – faktor yang mendukung alur informasi tersebut.

Data modeling adalah tahap mereview hasil pengumpulan informasi yang telah dilakukan pada tahap bisnis modelling. Pada tahap ini tim pengembang sistem menentukan attribute untuk semua data set. Selanjutnya pengembang sistem juga menentukan relasi antar objek yang sesuai dengan model bisnis.

Process modelling adalah tahap semua data set yang telah diidentifikasi pada tahap *data modeling*, kemudian dikonversi ke dalam alur sistem informasi yang berjalan untuk mendapatkan hasil yang spesifik. Pada tahap ini *proses modelling* adalah menterjemahkan kebutuhan sistem dalam bentuk coding yang terdiri dari menambahkan, menghapus, memodifikasi objek data sesuai kebutuhan sistem.

Application Generation, pada tahap ini sistem sudah benar - benar dibangun dan tahap *coding* sudah selesai dan semua proses dan data telah dikonversi menjadi model prototype yang mengacu kepada bentuk *prototype* yang sebenarnya.

Testing and Turnover, adalah waktu untuk melakukan pengujian sistem adalah pada setiap akhir

perulangan *prototype*. Walaupun demikian aliran data dan hubungan antar *prototype* pada akhirnya akan diuji secara keseluruhan dipengulangan terakhir. Setelah semua komponen program diuji, hal ini akan mengurangi resiko timbulnya masalah sistem.

Selain menggunakan metode RAD, pengembangan sistem layanan ini juga menggunakan perangkat lunak UI/UX. *User experience* (UX) adalah pengalaman pengguna saat menggunakan dengan produk perangkat lunak. Pengalaman tersebut meliputi persepsi, respon emosi, kepuasan pengguna yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Sedangkan *User Interface* (UI) menitikberatkan pada aspek visual dan interaksi perangkat lunak dengan pengguna [12].

User experience dalam proses pengembangan sistem mengacu pada pengalaman dan sensasi yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan antar muka. Hasil dari interaksi tersebut menunjukkan apakah pengguna mendapatkan pengalaman yang menyenangkan atau tidak menjadi indikasi apakah rancangan antar muka sesuai atau tidak dengan kebutuhan pengguna [13].

User Experience (UX) adalah proses mendesain aplikasi dengan mempertimbangkan suasana nyaman dan terhubung dengan sistem bagi pengguna, sedangkan *User Interface* (UI) adalah bagian dari UX, khususnya yang berupa komponen aplikasi seperti tata letak tombol, *icon*, *layout*, dan tampilan visual lainnya [14].

Perangkat lunak yang digunakan untuk mendesain tampilan yang mendukung *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) adalah figma. Figma adalah perangkat lunak yang mampu mendesain tampilan *prototype* dengan memperhatikan keselarasan warna, jenis dan ukuran huruf, yang membuat tampilan lebih harmonis dan solid [15].

Pemanfaatan perangkat lunak figma untuk mendukung desain antar muka *prototype* yang lebih menarik dan memberikan pengalaman berinteraksi dengan sistem yang lebih baik juga dilakukan di bidang akademik seperti di aplikasi bimbingan belajar [16], dan pada sistem layanan informasi akademik di kampus [17].

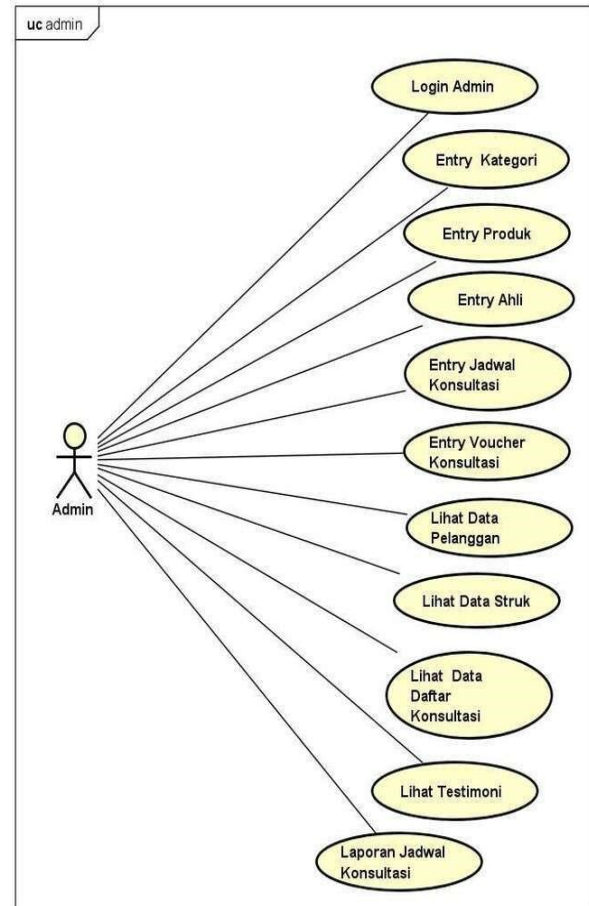
Penggambaran sistem dilakukan dengan *Unified Modelling Language* (UML), dengan UML sistem digambarkan dengan notasi yang bersifat umum dan dapat diimplementasikan dengan aplikasi pendukung lain [18].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan sistem yang dibangun dengan metode RAD dimulai dengan tahap *business modeling* dengan pengumpulan informasi berdasarkan sistem yang sedang berlangsung untuk mengetahui kebutuhan sistem.

Berdasarkan hasil analisa sistem pada tahap *business modeling*. Tahap *business modeling* digambarkan dengan *use case diagram* dan *class diagram*. Gambar 2, 3, dan 4, berikut ini tahap *data modeling* digambarkan dengan *use case diagram* yang

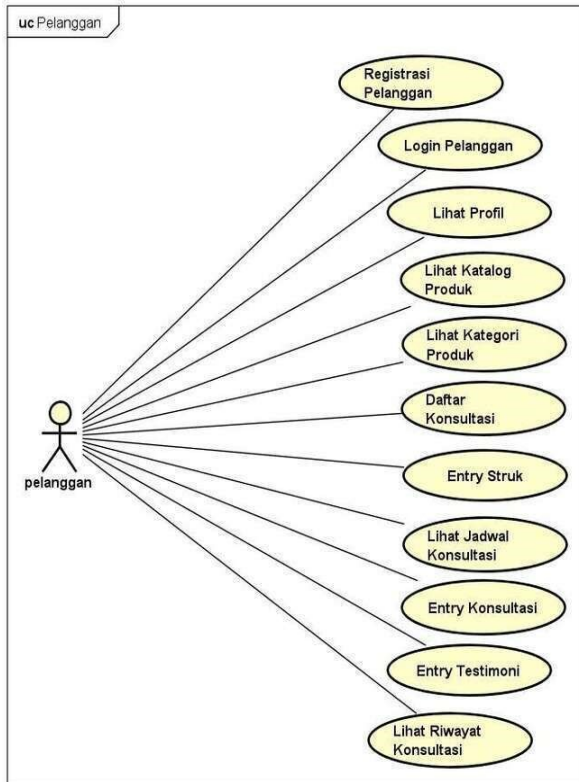
menggambarkan interaksi antara sistem dengan pengguna sistem.



Gambar 2. Use Case Diagram Admin

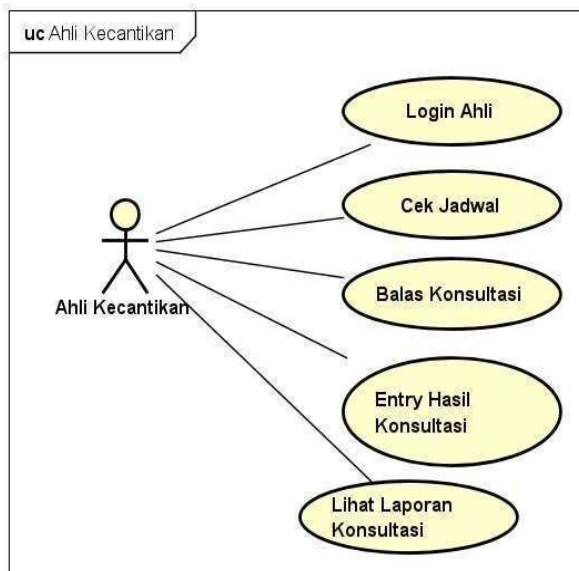
Pada gambar 2, interaksi admin dan sistem meliputi entry data awal seperti kategori, produk, entry jadwal konsultasi, entry voucher konsultasi, lihat data pelanggan, lihat struk pembayaran, lihat data konsultasi, lihat testimoni, dan cetak laporan konsultasi.

Berikutnya gambar 3 adalah *use case diagram* pelanggan. Interaksi pelanggan dengan sistem meliputi, proses registrasi, lihat produk, daftar konsultasi, entry struk, daftar konsultasi, lihat jadwal konsultasi, dan lihat riwayat konsultasi.



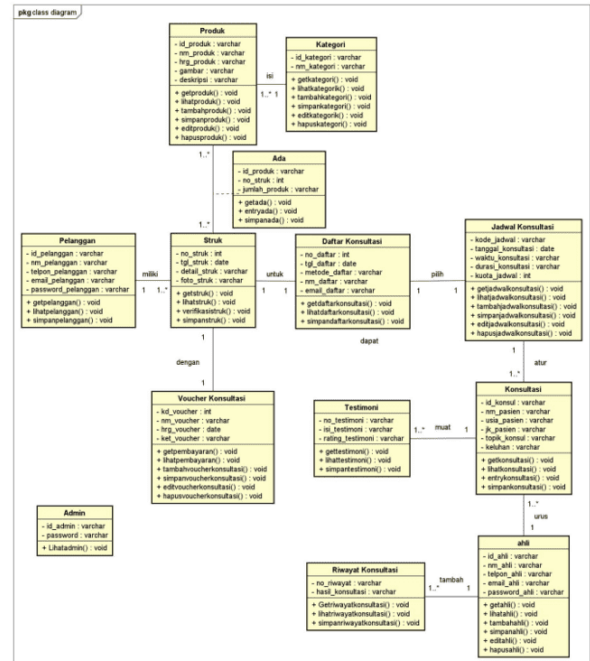
Gambar 3. Use Case Diagram Pelanggan

Selanjutnya adalah gambar 4 adalah *use case diagram* yang menunjukkan interaksi ahli kecantikan berinteraksi dengan sistem untuk proses cek jadwal konsultasi, balas konsultasi, *entry* hasil konsultasi, dan lihat laporan konsultasi.



Gambar 4. Use Case Diagram Ahli Kecantikan

Gambar 5 berikut ini adalah hubungan antar *class* yang ada dalam sistem beserta datanya yang digambarkan dalam *class diagram*.

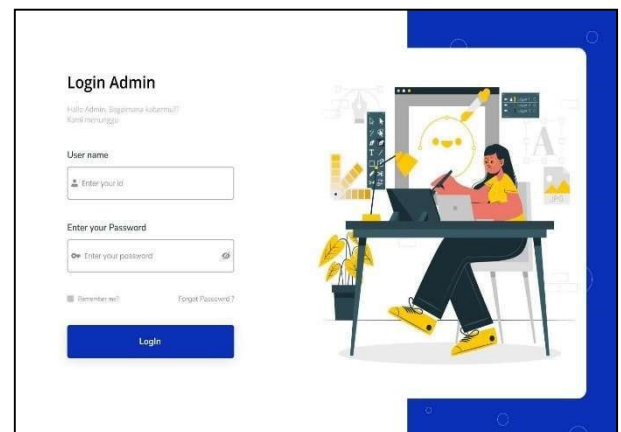


Gambar 5. Class Diagram

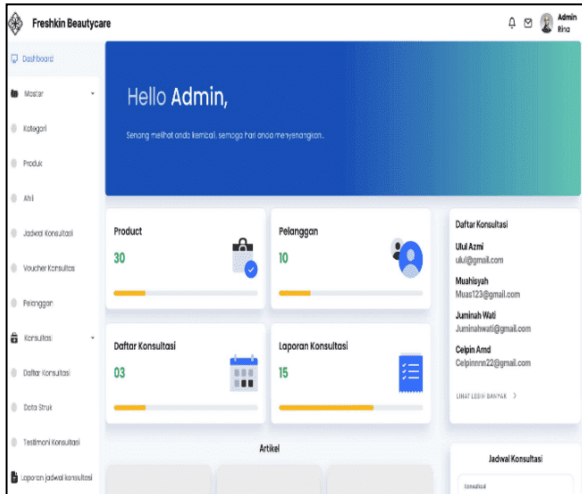
Tahap selanjutnya adalah tahap process modeling yang ditampilkan dalam bentuk rancangan menggunakan *User Interface* (UI) berikut.

Pada gambar – gambar berikut, desain tampilan akan dikelompokkan menjadi tiga bagian sesuai dengan *role actor* yang telah dirancang dalam *use case diagram*, yaitu desain tampilan untuk admin, pelanggan, dan untuk *beuty advisor* sebagai ahli yang memberikan konsultasi.

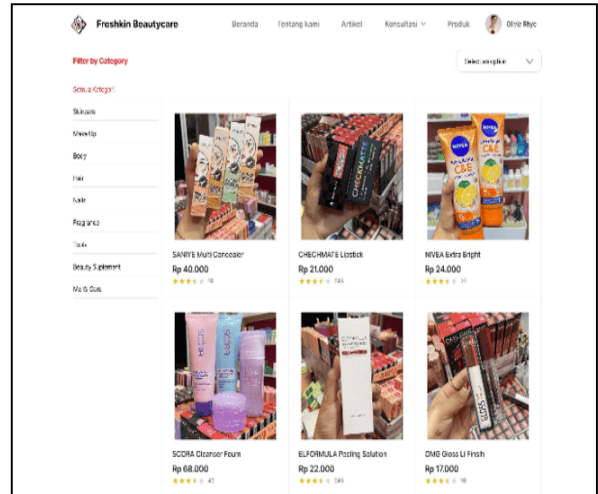
Gambar 6, 7 adalah desain tampilan untuk admin.



Gambar 6. Login Admin



Gambar 7. Login Dashborad Admin

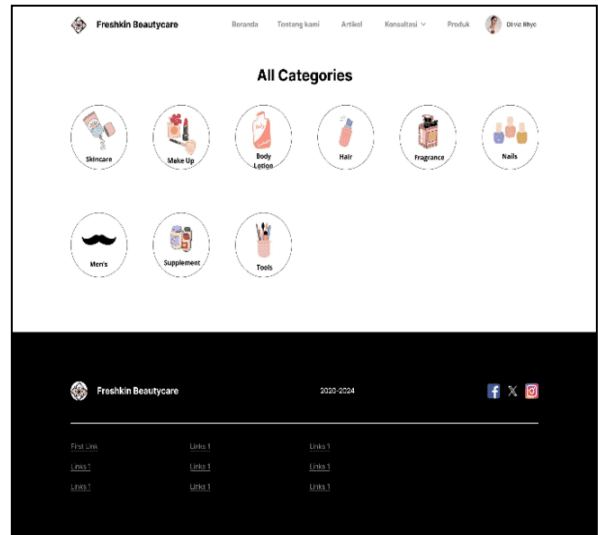


Gambar 10. Katalog Produk

Gambar 8 – 17 berikut adalah desain tampilan untuk pelanggan. Mulai dari desain login, layar katalog produk, *entry struk*, *entry* daftar konsultasi, sampai memberikan testimoni dan *rating* sebagai umpan balik dari pelanggan untuk layanan konsultasi kecantikan virtual yang telah diberikan.



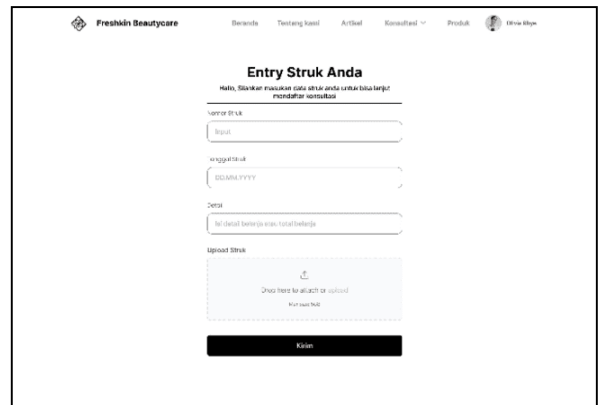
Gambar 8. Registrasi Pelanggan



Gambar 11. Kategori Produk



Gambar 9. Beranda Pelanggan



Gambar 12. Entry Struk

Gambar 13. Daftar Konsultasi

Gambar 15. Entry Testimoni

Gambar 14. Pilih Jadwal Konsultasi

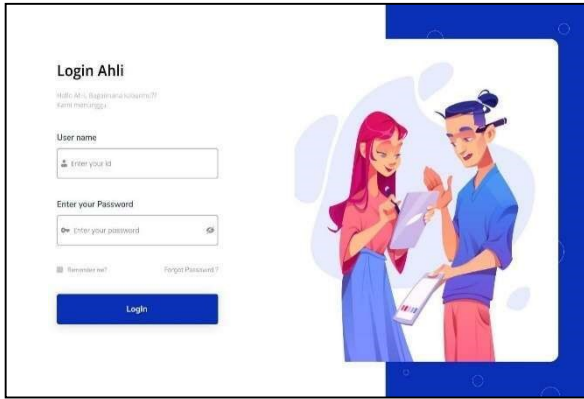
No	Tanggal Konsultasi	Jam Konsultasi	Tipe Konsultasi	Obat/AN	Hasil Konsultasi	Rating
1	22. Juli 2022	10:00	Jerawat	Klara Dewi	Hasil_Lulu.pdf	★★★★★
2	23. Juli 2022	11:00	Jerawat	Klara Dewi	Hasil_Lulu.pdf	★★★★★
3	24. Juli 2022	11:00	Jerawat	Diana	Hasil_Lulu.pdf	★★★★★

Gambar 16. Riwayat Konsultasi

Gambar 14. Entry Konsultasi Pelanggan

Gambar 17. Lihat Konsultasi

Selanjutnya pada gambar 18 sampai 21 adalah desain tampilan untuk *beuty advisor* yang memberikan konsultasi kepada pelanggan sesuai jadwal yang telah disepakati sebelumnya.



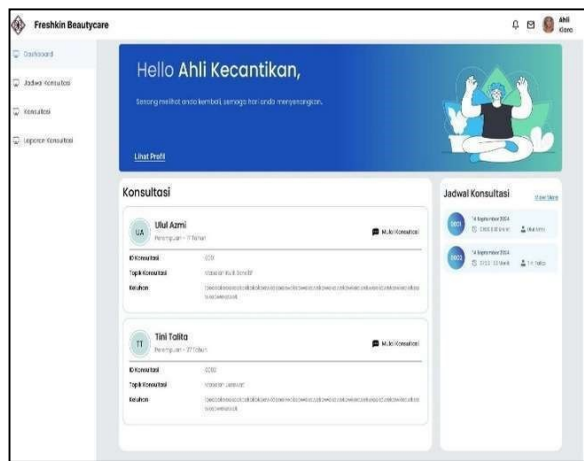
Gambar 18. Login Ahli

No	Nama Konsultasi	Nama Konsultan	Nama Pelanggan	Jenis Konsultasi	Tanggal Konsultasi	Rating
1	0000	000000	Ulu Azmi	Perawatan	Januari	★★★★★
2	0000	000000	Ulu Azmi	Perawatan	Januari	★★★★★
3	0000	000000	Ulu Azmi	Perawatan	Januari	★★★★★
4	0000	000000	Ulu Azmi	Perawatan	Januari	★★★★★
5	0000	000000	Ulu Azmi	Perawatan	Januari	★★★★★

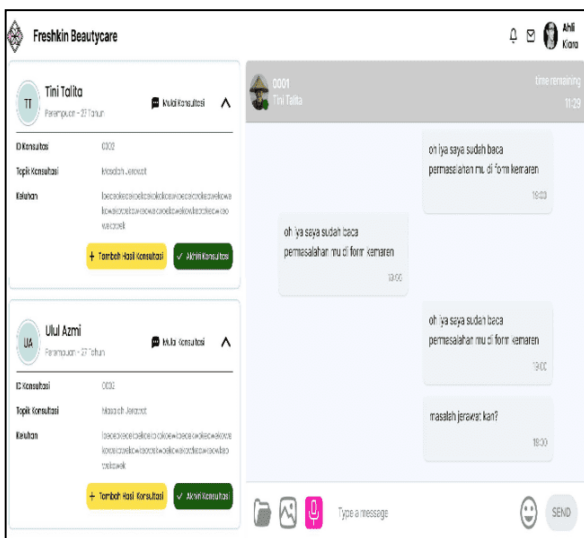
Gambar 21. Laporan Konsultasi *Beauty Advisor*

4. KESIMPULAN

Strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan menarik minat pembeli baru menjadi pelanggan di toko kosmetik yang berada di kota kecil seperti toko kosmetik FreshSkin Beuty Care, adalah dengan memberikan layanan purna jual seperti layanan konsultasi kecantikan dan perawatan kulit secara gratis setelah melakukan transaksi pembelian produk. Layanan konsultasi yang awalnya dilakukan melalui ruang obrolan di media sosial, kemudian dikembangkan menjadi sistem berbasis web yang mampu memberikan beberapa keuntungan lain seperti, pengaturan jadwal konsultasi, *monitoring* terhadap produk perawatan dan kecantikan apa yang paling diminati pelanggan, serta adanya umpan balik dari pelanggan yang mendapatkan layanan konsultasi kecantikan gratis dari toko. Strategi ini menjadi implementasi *customer relationship management* yang mendukung penjualan produk. Pengembangan sistem saat ini masih menggunakan prototype yang didesain dengan konsep *user interface / user experience* agar pengguna dapat berinteraksi nyaman dengan sistem.



Gambar 19. Dashboard Ahli



Gambar 20. Balas Konsultasi

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdurohim, A. Koni, Munawir, G. Wijayanto, and R. S. Wahono, *Customer Relationship Management Strategi Pengembangan Pelanggan*, vol. 2, no. January 2013. CV. Eureka Media Aksara, 2022.
- [2] M. E. Dra. Endang Siswati, M.M., DBA Sofiah Nur Iradawaty, S.E., M.M. Dr. Nurul Imamah, S.E., *Customer Relationship Management dan Implementasinya pada Perusahaan Kecil*, vol. 1. Eureka Media Aksara, 2024.
- [3] E. E. Hia, M. K. Fahram, and S. Nurhasanah, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website Terhadap Penilaian Pelanggan," *J. CERITA Creat. Educ. Res. Inf. Technol. Artif. informatics*, vol. 8, no. 1, pp. 60–66, 2022.
- [4] N. Fadhilah, A. A. Riadi, and A. Susanto,

- “Aplikasi Konsultasi Rekomendasi Skincare Untuk Kulit Wajah (Studi Kasus : Mariane Aesthetic Clinic),” *J. Dialekt. Inform.*, vol. 3, no. 2, pp. 60–66, 2023, doi: 10.24176/detika.v3i2.10350.
- [5] J. Agirani, Y. A. Rindri, and M. S. Pratama, “Manutech : Jurnal Teknologi Manufaktur Pengembangan Sistem Konsultasi Online Pada Klinik Kecantikan,” *Manutech J. Teknol. Manufaktur*, vol. 16, no. 01, pp. 73–80, 2024.
- [6] D. A. Dewi, L. E. Sudiati, and N. Haryani, “implementasi aplikasi mobile perawatan kecantikan kulit wajah menggunakan metode sdlc (Studi Kasus : Klinik MyTamara Skincare Pati),” *Sosced*, vol. 5, no. 2, pp. 1–14, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.poltekstpaul.ac.id/index.php/jsosced/article/view/531>.
- [7] M. S. Wulandari and R. Noveandini, “Penerapan Metode Costumer Relationship Management Pada Fitur Sistem Penjualan Produk Kecantikan Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Id.Maskmask),” *J. JTIK (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 160–171, 2023, doi: 10.35870/jtik.v7i1.679.
- [8] Ari Arfika Pratiwi, Havid Syafwan, Pristyanilicia Putri, and Cecep Maulana, “Implementasi Customer Relationship Management Pada Klinik Laf Kisaran,” *J. Comput. Sci. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 22–27, 2023, doi: 10.59435/jocstec.v1i1.9.
- [9] H. K. Gulo, I. Jaelani, and M. G. Resmi, “Perancangan UI/UX Fitur Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi ABC Reload Menggunakan Metode Design Thinking,” *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan ...*, vol. 4, no. 1, pp. 225–235, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i1.1096.
- [10] J. P. Laudon and K. C. Laudon, *Management Information Systems*. 2018.
- [11] E. R. Williams, *Software Development Life Cycle (SDLC)*, vol. 1, no. 1. 2014.
- [12] R. Mayasari and N. Heryana, *Konsep dan Teori Perangkat Lunak*, no. February. PT. Neo Santara Indonesia, 2023.
- [13] Rusito, Sumaryanto, Suprapti, and Jarot Dian Susatyono, *User Experince (UX) Design, Metodologi Konteks, Penelitian Pengguna, Prinsip - Prinsip Design sampai dengan Prototype*, vol. 01. Eureka Media Aksara, 2024.
- [14] R. Basatha, A. Kristianto, T. Rahmawati, B. Adiwena, N. T. Hariyanti, and A. Wirapraja, *UI / UX Design : Panduan , Teori dan Aplikasi*. IKADO Press, 2022.
- [15] M. F. Santoso, “Implementation Of UI/UX Concepts And Techniques In Web Layout Design With Figma,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 279–285, 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i2.1223.
- [16] F. Okmayura, Vitriani, N. YM, P. Maysaro Simatupang, R. Rahmadani, and A. Putri, “Perancangan UI / UX Untuk Aplikasi Bimbingan Belajar (Bijar) Menggunakan Figma Model Design thinking Perancangan UI / UX Untuk Aplikasi Bimbingan Belajar (Bijar) Menggunakan Figma Model Design Thinking,” *Edu Teach*, vol. 5, no. 1, pp. 23–32, 2024.
- [17] M. A. Muhyidin, M. A. Sulhan, and A. Seviana, “Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma,” *J. Digit*, vol. 10, no. 2, p. 208, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i2.171.
- [18] A. Dennis, B. H. Wixom, and D. Tegarden, *Systems Analysis and Design with UML Version 2.0 An Object - Oriented Approach*. 2012.