

**PENERAPAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) UNTUK OPTIMALISASI LAYANAN PADA
WEDDING PLANNER & ORGANIZER DIALEKTIKA**



Disusun Oleh:

Kelompok 5

Dian Rizkiyanti	2110512009
Azka Lailatul Hana	2110512015
Elsa Claudia Roulina Silitonga	2110512021
Andi Setiawan	2110512083
Amanda Devia Kurniawan	2110512085

Dosen Pengampu:

Erly Krisnanik, S.Kom., M.M.

**S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**

DAFTAR ISI

BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Manfaat.....	6
BAB II.....	7
ANALISA SISTEM.....	7
2.1 Metode.....	7
2.2 Deskripsi Perusahaan.....	7
2.3 Proses Bisnis.....	8
2.4 Identifikasi Kelemahan dan Tantangan.....	8
BAB III.....	10
IDENTIFIKASI KEBUTUHAN.....	10
3.1 Kebutuhan Fungsional.....	10
3.2 Kebutuhan Non-Fungsional.....	13
3.3 Prioritas Kebutuhan.....	16
BAB IV.....	19
RANCANGAN SISTEM BARU.....	19
4.1 Flow Diagram.....	19
4.2 Arsitektur Sistem.....	20
4.3 Teknologi yang Digunakan.....	21
4.4 User Interface.....	23
BAB V.....	25
PENERAPAN SISTEM.....	25
5.1 Roadmap Implementasi.....	25
5.2 Estimasi Anggaran dan Waktu.....	29
5.3 Identifikasi Risiko dan Mitigasi.....	29
BAB VI.....	34
PENUTUP.....	34
6.1 Kesimpulan.....	34
6.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Wedding Planner & Organizer (WO) sedang mengalami pertumbuhan, didorong oleh meningkatnya permintaan pasangan modern yang menginginkan layanan pernikahan yang terstruktur dan personal. Tren pernikahan yang semakin beragam, seperti tema unik, venue eksklusif, dan personalisasi detail acara, menuntut penyedia jasa WO untuk tidak hanya kreatif tetapi juga memiliki manajemen operasional yang efisien. Persaingan yang ketat dalam industri ini menuntut kemampuan memberikan layanan berkualitas tinggi secara konsisten dan tepat waktu, yang hanya dapat dicapai dengan dukungan teknologi dan sistem yang memadai.

Wedding Planner & Organizer Dialektika telah dikenal karena layanannya yang personal dan profesional. Namun, dengan semakin banyaknya klien dan kompleksitas proyek yang dihadapi, Dialektika mulai mengalami tantangan dalam pengelolaan operasionalnya. Ketergantungan pada aplikasi terpisah dan metode manual telah menyebabkan sejumlah masalah, seperti duplikasi data, kesalahan koordinasi antar tim, dan keterbatasan dalam memantau perkembangan proyek secara real-time. Sistem yang tidak terintegrasi ini menghambat efisiensi kerja dan mengurangi kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan optimal.

Untuk mengatasi tantangan ini, penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) diusulkan sebagai solusi yang dapat membantu Dialektika mengelola hubungan dengan klien, vendor, dan tim secara lebih terstruktur. CRM memungkinkan pengelolaan data klien yang lebih baik, komunikasi yang terorganisir, serta pemantauan proyek secara real-time. Dengan dukungan sistem ini, Dialektika diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat, serta memperkuat hubungan dengan klien melalui pengalaman layanan yang unggul.

Judul "Penerapan Sistem Customer Relationship Management (CRM) untuk Optimalisasi Layanan pada Wedding Planner & Organizer Dialektika" dipilih untuk merefleksikan fokus utama proyek ini. Tujuan utamanya adalah untuk menghadirkan

solusi teknologi yang tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga kualitas layanan Dialektika, sehingga mampu bersaing di industri WO yang dinamis dan kompetitif. Hasil dari penerapan sistem CRM ini diharapkan dapat memberikan panduan yang terukur bagi Dialektika dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui transformasi digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengintegrasikan sistem pengelolaan operasional Wedding Planner & Organizer Dialektika untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi duplikasi data?
2. Bagaimana sistem Customer Relationship Management (CRM) dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman klien secara keseluruhan?
3. Apa saja kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang diperlukan untuk merancang sistem CRM yang sesuai dengan kebutuhan Dialektika?
4. Bagaimana roadmap implementasi sistem CRM dapat dirancang agar dapat diterapkan secara efektif dan efisien pada Dialektika?
5. Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan Dialektika melalui pemanfaatan teknologi digital?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem Customer Relationship Management (CRM) yang terintegrasi untuk Wedding Planner & Organizer Dialektika guna mengatasi masalah ketidakefisienan operasional.
2. Mengidentifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang harus dipenuhi untuk mendukung implementasi sistem CRM.
3. Menyusun rancangan alur kerja dan arsitektur sistem CRM yang mempermudah pengelolaan data klien, vendor, dan proyek secara real-time.
4. Memberikan roadmap implementasi sistem CRM beserta estimasi anggaran, waktu, serta strategi mitigasi risiko agar sistem dapat diterapkan dengan sukses.

5. Meningkatkan kualitas layanan Dialektika melalui pemanfaatan teknologi digital sehingga dapat bersaing di industri Wedding Organizer yang kompetitif.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis Sistem Saat Ini:

Melakukan evaluasi terhadap sistem operasional yang digunakan oleh Wedding Planner & Organizer Dialektika, termasuk alur kerja bisnis utama, pengelolaan data klien, vendor, dan koordinasi tim. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan potensi integrasi sistem.

2. Identifikasi Kebutuhan:

Mengidentifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan sistem saat ini. Proses ini mencakup pengumpulan informasi dari pengguna sistem dan analisis proses bisnis untuk memastikan sistem baru dapat memenuhi kebutuhan perusahaan secara optimal.

3. Perancangan Sistem CRM:

Merancang sistem Customer Relationship Management (CRM) yang mencakup flow diagram proses, arsitektur sistem, teknologi yang digunakan, dan desain antarmuka pengguna. Perancangan ini difokuskan pada peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan klien.

4. Pengembangan Roadmap Implementasi:

Menyusun roadmap implementasi sistem CRM yang mencakup tahapan pengembangan, uji coba, peluncuran, serta strategi pelatihan pengguna. Selain itu, melakukan estimasi anggaran dan waktu yang dibutuhkan untuk memastikan implementasi berjalan sesuai rencana.

5. Mitigasi Risiko dan Strategi Keberlanjutan:

Mengidentifikasi potensi risiko yang dapat terjadi selama proses implementasi dan merumuskan strategi mitigasi untuk meminimalkan dampak. Lingkup ini juga mencakup perencanaan keberlanjutan sistem agar dapat terus mendukung operasional perusahaan dalam jangka panjang.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penerapan Sistem Customer Relationship Management (CRM) pada Wedding Planner & Organizer Dialektika adalah sebagai berikut:

- 1. Meningkatkan Efisiensi Operasional**

Sistem CRM yang terintegrasi akan membantu mengotomatisasi proses pengelolaan data klien, vendor, dan proyek, sehingga mengurangi kesalahan manual, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan koordinasi antar tim dalam perusahaan.

- 2. Memperbaiki Pengambilan Keputusan**

Dengan sistem yang mampu menyediakan data secara akurat dan real-time, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan strategis berdasarkan analisis informasi yang tersedia.

- 3. Meningkatkan Kualitas Layanan kepada Klien**

Sistem CRM memungkinkan pengelolaan interaksi dengan klien secara lebih personal dan terstruktur, sehingga meningkatkan ketepatan waktu, kepuasan klien, dan loyalitas terhadap layanan perusahaan.

- 4. Mengoptimalkan Penggunaan Sumber Daya**

Dengan pengelolaan yang lebih efisien, perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya seperti tenaga kerja, anggaran, dan waktu secara optimal, yang pada akhirnya dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas.

- 5. Mendukung Pertumbuhan dan Skalabilitas Perusahaan**

Sistem CRM dirancang untuk mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang, memungkinkan perusahaan untuk menangani peningkatan jumlah klien dan proyek tanpa mengorbankan kualitas atau efisiensi layanan.

BAB II

ANALISA SISTEM

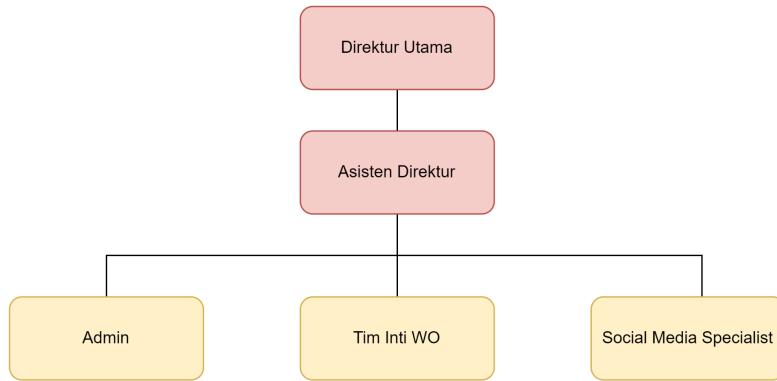
2.1 Metode

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan salah satu pegawai di Wedding Planner & Organizer Dialektika. Metode kualitatif dipilih untuk memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan pandangan pegawai terkait penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) dalam operasional sehari-hari. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka yang memungkinkan pegawai untuk berbagi pandangan, tantangan, dan harapan mereka terhadap sistem yang ada. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang relevan, yang dapat memberikan wawasan mengenai kebutuhan dan harapan pegawai terhadap sistem CRM.

2.2 Deskripsi Perusahaan

Dialektika Wedding adalah perusahaan Wedding Organizer yang berbasis di Cibinong, Bogor. Perusahaan ini menawarkan layanan perencanaan pernikahan yang mencakup semua aspek mulai dari perencanaan hingga eksekusi acara. Dengan tim yang berpengalaman, Dialektika Wedding berfokus pada memberikan pengalaman pernikahan yang tak terlupakan dan personal bagi setiap pasangan. Mereka menyediakan berbagai paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran klien, memastikan acara berjalan lancar dan sesuai harapan.

Dialektika bertekad untuk menawarkan layanan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasangan yang mereka layani. Setiap pernikahan yang diatur oleh Dialektika dirancang dengan teliti untuk mencerminkan impian dan harapan pasangan tersebut. Visi perusahaan adalah menjadi mitra terpercaya dalam mewujudkan pernikahan impian setiap pasangan. Dialektika terus berkomitmen untuk berbenah, mengikuti perkembangan tren terbaru, dan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dialektika Wedding.

2.3 Proses Bisnis

Dalam proses bisnis yang saat ini dijalankan, Dialektika menggunakan strategi Customer Relationship Management (CRM). Calon pelanggan dijangkau melalui media sosial Instagram, kemudian proses pemesanan dilanjutkan melalui WhatsApp. Pelanggan diminta untuk mengisi formulir dengan data diri mereka, yang kemudian disimpan dan diarsipkan menggunakan Microsoft Excel.

Selain data pelanggan, informasi mengenai vendor juga dikelola menggunakan Microsoft Excel. Untuk mendukung perencanaan pesta pernikahan, Dialektika menyusun timeline persiapan dan menyimpan dokumen-dokumen yang diperlukan di Google Drive.

Sebagai upaya untuk mempertahankan pelanggan sekaligus memperluas jangkauan layanan, Dialektika menerapkan program kode referral fee. Program ini memberikan insentif kepada pelanggan lama yang berhasil merekomendasikan jasa Dialektika kepada pelanggan baru.

2.4 Identifikasi Kelemahan dan Tantangan

Dalam analisis sistem saat ini pada Wedding Planner & Organizer Dialektika, terdapat sejumlah kelemahan dan tantangan yang memengaruhi efisiensi operasional serta kualitas layanan. Berikut adalah hasil identifikasinya:

A. Kelemahan Sistem Saat Ini

1. Pengelolaan Data yang Terpisah

Data pelanggan, vendor, dan dokumen proyek disimpan secara manual di Microsoft Excel dan Google Drive. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam konsolidasi data serta potensi duplikasi atau kehilangan informasi.

2. Minimnya Automasi Proses

Sebagian besar alur kerja, seperti pembuatan timeline dan pengisian formulir, dilakukan secara manual, yang memakan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan manusia.

3. Kurangnya Integrasi Sistem

Tidak adanya sistem terintegrasi yang menyatukan data dan alur kerja menyebabkan kurangnya efisiensi dalam komunikasi antar tim dan koordinasi dengan vendor.

4. Keterbatasan Pelaporan dan Pemantauan Real-Time

Sistem saat ini tidak menyediakan fitur untuk memantau perkembangan proyek secara real-time atau menghasilkan laporan yang komprehensif, sehingga menyulitkan manajemen dalam pengambilan keputusan strategis.

B. Tantangan yang Dihadapi

1. Peningkatan Jumlah Klien dan Proyek

Seiring pertumbuhan bisnis, pengelolaan data yang semakin kompleks menjadi tantangan besar tanpa adanya sistem yang mampu menangani skala operasional yang lebih besar.

2. Persaingan dalam Industri

Industri Wedding Organizer yang semakin kompetitif menuntut inovasi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat bersaing dengan penyedia jasa lainnya.

3. Pengelolaan Relasi Pelanggan yang Optimal

Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, program kode referral yang digunakan saat ini kurang terstruktur dan tidak dilengkapi dengan pelacakan otomatis.

4. Adaptasi terhadap Teknologi Baru

Transisi dari sistem manual ke sistem terintegrasi memerlukan pelatihan bagi karyawan agar mereka dapat beradaptasi dengan teknologi baru.

BAB III

IDENTIFIKASI KEBUTUHAN

3.1 Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional sistem informasi manajemen baru pada Wedding Planner & Organizer Dialetika harus mencakup sejumlah fitur utama untuk memenuhi kebutuhan operasional yang kompleks dan terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi perusahaan seperti ketidakefisienan pengelolaan data, kurangnya koordinasi antar tim, serta keterbatasan akses informasi secara *real-time*. Berikut adalah fitur-fitur utama yang harus ada dalam sistem baru tersebut:

1. Fitur Manajemen Klien

Sistem harus memiliki fitur manajemen klien yang memungkinkan pengarsipan data klien secara otomatis. Modul ini akan mencatat informasi penting seperti nama, kontak, preferensi acara, serta histori interaksi dan transaksi yang terjadi dengan klien. Dengan fitur ini, perusahaan dapat dengan mudah melacak kebutuhan unik setiap klien dan memberikan layanan yang lebih personal, mengurangi risiko kesalahan atau kelalaian dalam proses perencanaan. Data yang tersimpan dengan baik juga memungkinkan tim untuk mempersiapkan acara dengan lebih efisien, karena mereka dapat mengakses informasi terkait klien kapan saja tanpa hambatan.

Fitur ini juga mendukung pengingat otomatis untuk berbagai aktivitas penting, seperti jadwal pembayaran, pertemuan, atau pengiriman dokumen, yang akan membantu perusahaan dalam mengelola dan mengoptimalkan waktu. Dengan adanya pengingat otomatis, tim dapat lebih proaktif dalam memenuhi tenggat waktu dan memastikan bahwa setiap kebutuhan klien terpenuhi tepat waktu. Selain itu, sistem ini memungkinkan penyimpanan template komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan klien tertentu. Hal ini akan mempermudah interaksi yang lebih konsisten dan profesional, serta mengurangi beban administrasi yang harus ditangani secara manual oleh tim.

2. Fitur Manajemen Vendor

Fitur manajemen vendor dirancang untuk menyimpan dan mengelola data vendor secara efisien, termasuk informasi kontak, layanan yang ditawarkan, harga, dan jadwal ketersediaan. Dengan adanya sistem yang terorganisir, perusahaan dapat dengan mudah menemukan vendor yang sesuai dengan kebutuhan klien, mengoptimalkan pemilihan vendor berdasarkan spesifikasi dan anggaran acara. Selain itu, fitur ini memungkinkan pengelompokan vendor berdasarkan kategori layanan seperti *catering*, dekorasi, atau hiburan sehingga mempermudah tim dalam merencanakan acara dengan lebih terstruktur dan efisien.

Fitur ini juga mencakup fungsi pengelolaan kontrak yang memungkinkan perusahaan untuk menyimpan dan mengakses perjanjian dengan vendor kapan saja. Hal ini mengurangi risiko kehilangan dokumen penting atau kelalaian dalam memenuhi kewajiban kontrak. Sistem akan memberikan notifikasi terkait tenggat waktu kontrak atau pembayaran kepada vendor, memastikan bahwa semua pihak terinformasi dengan baik tentang kewajiban masing-masing. Dengan adanya notifikasi otomatis, hubungan kerja antara perusahaan dan vendor akan menjadi lebih lancar dan terstruktur, serta meminimalkan potensi miskomunikasi atau keterlambatan yang dapat mengganggu kelancaran acara.

3. Fitur Pembuatan Timeline Acara

Fitur pembuatan timeline acara bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan pengelolaan timeline acara dengan detail yang terorganisir, seperti tugas-tugas, jadwal kerja, dan progres setiap aktivitas. Setiap elemen dari acara dapat diatur dalam bentuk tahapan-tahapan yang jelas, memudahkan tim dalam memahami tanggung jawab dan target waktu yang harus dicapai. Dengan adanya fitur ini, semua aktivitas acara dapat dikelola dengan lebih efektif, mulai dari persiapan awal hingga hari H, serta memastikan bahwa tidak ada aktivitas yang terlewat. Tim dapat mengakses dan memantau status setiap tugas secara terperinci, membantu memastikan kelancaran setiap tahapan acara.

Fitur pembaruan real-time menjadi komponen penting dalam sistem ini, memastikan bahwa setiap perubahan dalam timeline acara segera diketahui oleh semua anggota tim terkait. Hal ini mengurangi potensi miskomunikasi dan

memastikan bahwa setiap anggota tim selalu bekerja dengan informasi yang terbaru. Misalnya, jika terjadi penyesuaian jadwal dari klien atau perubahan lainnya, sistem akan memberikan notifikasi secara langsung kepada seluruh tim yang terlibat, baik itu melalui aplikasi atau email, sehingga semua pihak dapat segera menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Dengan cara ini, timeline acara dapat terus diperbarui dan dikelola secara dinamis, memastikan kelancaran acara dan meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi akibat informasi yang tidak up-to-date.

4. Fitur Komunikasi Terpadu

Fitur komunikasi terpadu dalam sistem ini mengintegrasikan berbagai bentuk komunikasi, baik internal antar tim maupun eksternal dengan klien dan vendor. Dengan adanya fitur pesan instan, notifikasi otomatis, dan pengelolaan feedback, tim dapat berkoordinasi lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan klien. Komunikasi yang efisien memungkinkan tim untuk segera menangani masalah atau permintaan klien tanpa keterlambatan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan klien. Pengelolaan *feedback* juga dapat membantu perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan mendengarkan masukan dari klien dan vendor.

Fitur ini juga menyimpan riwayat percakapan yang berguna sebagai referensi untuk proyek-proyek mendatang. Dengan akses ke percakapan sebelumnya, tim dapat memanfaatkan informasi yang relevan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan pada proyek-proyek baru. Hal ini memastikan bahwa komunikasi yang telah terjalin tetap dapat dipertahankan dan informasi penting tidak hilang. Selain itu, penyimpanan riwayat percakapan memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi pola komunikasi yang efektif dan yang perlu diperbaiki, guna meningkatkan efektivitas komunikasi di masa depan.

5. Fitur Pelaporan dan Analitik

Fitur pelaporan dan analitik pada sistem ini memberikan modul yang memungkinkan manajemen untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam mengenai kinerja operasional perusahaan. Dengan akses ke laporan yang terperinci, manajemen dapat mengevaluasi berbagai aspek seperti kepuasan klien, penggunaan sumber daya, dan efisiensi tim. Laporan ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana perusahaan berjalan, memudahkan pemantauan dan evaluasi secara

menyeluruh. Informasi yang tersaji dalam laporan juga dapat membantu manajemen untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa proses operasional berjalan dengan lancar.

Analitik yang terintegrasi memungkinkan sistem untuk memberikan wawasan berbasis data, seperti tren pemesanan, evaluasi vendor, dan tingkat efisiensi tim. Wawasan ini sangat berharga untuk pengambilan keputusan strategis yang lebih baik, yang dapat mendukung pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Dengan adanya data yang dapat diandalkan, manajemen dapat merencanakan strategi bisnis yang lebih tepat dan mengidentifikasi peluang untuk pengembangan dan peningkatan layanan di masa depan. Analitik ini tidak hanya memberikan gambaran saat ini, tetapi juga memproyeksikan potensi keberhasilan di masa depan berdasarkan data yang ada.

3.2 Kebutuhan Non-Fungsional

Kebutuhan non-fungsional sistem informasi manajemen pada Wedding Planner & Organizer Dialektika merujuk pada berbagai karakteristik dan kualitas sistem yang perlu dipenuhi untuk mendukung kinerja dan operasional yang optimal. Selain memenuhi fungsionalitas yang dibutuhkan, sistem juga harus memiliki kualitas yang mendukung kelancaran dan keandalan penggunaan, baik oleh tim internal maupun klien. Kebutuhan non-fungsional ini mencakup berbagai aspek seperti performa, skalabilitas, keamanan, dan *user experience (UX)*.

1. Performa dan Responsif

Sistem harus mampu memberikan performa yang tinggi, terutama dalam menangani jumlah data yang besar, seperti informasi klien, vendor, dan acara yang terus berkembang. Responsivitas sistem menjadi faktor penting agar seluruh pengguna, baik internal maupun eksternal, dapat mengakses informasi dengan cepat dan akurat. Misalnya, ketika tim mencoba mengakses data klien atau vendor, mereka harus mendapatkan respon yang cepat tanpa delay yang berarti. Performa ini juga berlaku untuk pembaruan real-time dalam fitur timeline acara dan komunikasi terpadu, sehingga setiap perubahan dapat disampaikan dengan segera tanpa gangguan.

Selain itu, sistem harus mampu mengelola beban kerja yang meningkat seiring pertumbuhan bisnis dan jumlah data yang ditangani. Performa yang baik memastikan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, bahkan pada saat terjadi lonjakan penggunaan, misalnya selama periode perencanaan acara besar. Oleh karena itu, sistem harus diuji untuk memastikan bahwa kecepatan akses dan pengolahan data tetap terjaga, bahkan dengan banyaknya data yang perlu dikelola secara simultan.

2. Skalabilitas

Skalabilitas adalah faktor penting dalam kebutuhan non-fungsional, karena Wedding Planner & Organizer Dialektika akan terus berkembang dan menambah klien atau vendor baru. Sistem informasi manajemen harus dirancang untuk dapat menangani pertumbuhan jumlah data tanpa menurunkan kualitas layanan. Skalabilitas ini tidak hanya berlaku untuk volume data, tetapi juga untuk jumlah pengguna yang mengakses sistem pada waktu yang sama. Dalam hal ini, sistem harus mampu menyesuaikan kapasitasnya dengan kebutuhan yang berkembang, baik dalam hal penyimpanan data maupun kemampuan pemrosesan.

Dengan skalabilitas yang baik, perusahaan dapat menambahkan fitur-fitur baru atau memperluas fungsionalitas sistem tanpa perlu merombak seluruh arsitektur. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi operasionalnya. Misalnya, perusahaan dapat menambahkan fitur analitik yang lebih canggih atau mendukung lebih banyak jenis komunikasi dan integrasi dengan platform eksternal seiring waktu, tanpa harus mengkhawatirkan performa sistem yang menurun.

3. Keamanan

Keamanan data menjadi prioritas utama, mengingat sistem ini akan mengelola informasi sensitif terkait klien, vendor, dan transaksi keuangan. Sistem harus memiliki mekanisme enkripsi untuk melindungi data pribadi dan transaksi dari potensi ancaman dan kebocoran informasi. Selain itu, pengelolaan hak akses harus diterapkan dengan ketat, memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses informasi tertentu. Misalnya, data pribadi klien dan rincian

pembayaran hanya dapat diakses oleh tim yang bertanggung jawab atas pengelolaan data tersebut.

Sistem juga harus dilengkapi dengan fitur audit dan pelacakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang mencurigakan atau akses tidak sah. Hal ini memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan dalam sistem tercatat dengan baik dan dapat diperiksa jika diperlukan. Pengamanan data ini juga termasuk proteksi terhadap serangan dari luar, seperti peretasan dan serangan malware, yang dapat mengancam integritas dan kerahasiaan data yang tersimpan dalam sistem.

4. *User Experience (UX)*

Pengalaman pengguna (UX) merupakan faktor kunci untuk memastikan adopsi sistem yang lancar oleh seluruh pihak yang terlibat, baik internal tim perusahaan maupun klien dan vendor. Antarmuka sistem harus dirancang dengan sederhana dan intuitif, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami cara menggunakan sistem meskipun tanpa pelatihan teknis yang mendalam. Desain antarmuka yang ramah pengguna akan mengurangi waktu adaptasi dan meningkatkan efisiensi kerja tim.

Sistem harus juga mendukung berbagai perangkat, baik desktop maupun mobile, untuk memberikan kenyamanan akses kepada pengguna. Tim yang bekerja di lapangan, misalnya, harus bisa mengakses sistem dari perangkat mobile untuk memperbarui timeline acara atau berkomunikasi dengan klien dan vendor secara langsung. Sistem yang mendukung berbagai perangkat memastikan bahwa seluruh tim dapat bekerja dengan lancar dari mana saja, meningkatkan kolaborasi dan produktivitas dalam perencanaan dan pelaksanaan acara.

5. Ketersediaan dan Keandalan

Sistem informasi manajemen ini harus dirancang dengan tingkat ketersediaan yang tinggi, artinya sistem harus mampu beroperasi 24/7 tanpa gangguan besar yang dapat mempengaruhi operasional perusahaan. Ketersediaan ini memastikan bahwa tim dapat terus mengakses informasi kapan saja mereka membutuhkan, terutama dalam menghadapi situasi mendesak. Misalnya, jika terjadi perubahan mendadak pada acara atau klien, sistem harus tetap dapat digunakan tanpa gangguan yang dapat memperlambat proses pengambilan keputusan.

Selain itu, sistem harus dapat menangani pemulihan dari kegagalan (*disaster recovery*) dengan cepat. Data yang tersimpan harus terbackup secara teratur untuk menghindari kehilangan data penting. Ketika terjadi gangguan teknis atau bencana lainnya, sistem harus dapat pulih dengan cepat tanpa mengganggu kinerja bisnis secara keseluruhan.

3.3 Prioritas Kebutuhan

Dalam pengembangan sistem informasi manajemen untuk Wedding Planner & Organizer Dialektika, prioritas kebutuhan perlu ditetapkan untuk memastikan bahwa fitur dan fungsionalitas yang paling penting diimplementasikan terlebih dahulu, guna memberikan dampak yang maksimal terhadap operasional perusahaan. Penentuan prioritas ini didasarkan pada analisis terhadap kebutuhan bisnis, kepentingan pengguna, dan potensi peningkatan efisiensi yang dapat dicapai oleh sistem. Berikut adalah urutan prioritas kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam sistem ini:

1. Prioritas Utama: Fungsionalitas Inti

Prioritas utama sistem adalah fitur-fitur yang terkait langsung dengan operasional sehari-hari Wedding Planner & Organizer Dialektika, yang mendukung kelancaran proses perencanaan dan pelaksanaan acara. Fitur seperti Manajemen Klien, Manajemen Vendor, dan Pembuatan Timeline Acara menjadi fokus utama karena mereka merupakan aspek yang sangat penting dalam pengelolaan acara, yang berhubungan langsung dengan kepuasan klien dan efisiensi tim. Tanpa sistem manajemen klien yang efektif, misalnya, perusahaan akan kesulitan dalam menyimpan dan melacak informasi klien yang diperlukan untuk menyusun acara yang sesuai dengan harapan mereka. Demikian juga, manajemen vendor yang tidak terorganisir dapat menyebabkan ketidakteraturan dalam pemilihan dan koordinasi vendor yang dapat mempengaruhi kualitas acara yang diselenggarakan.

Setelah fitur-fitur ini terintegrasi dengan baik, maka Fitur Komunikasi Terpadu menjadi prioritas selanjutnya, karena komunikasi yang lancar antar tim internal dan eksternal (klien dan vendor) adalah kunci untuk menjaga kelancaran proses perencanaan acara. Fitur ini memastikan tidak ada miskomunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dan mempermudah pengelolaan feedback serta notifikasi

perubahan jadwal atau kebutuhan lainnya. Keberhasilan implementasi fitur ini sangat menentukan bagaimana informasi dan pembaruan dapat disebarluaskan dengan cepat ke seluruh tim, terutama saat ada perubahan mendadak pada acara atau kebutuhan klien.

2. Prioritas Kedua: Manajemen Keuangan dan Pelaporan

Setelah memenuhi kebutuhan dasar fungsional yang mendukung operasional, prioritas selanjutnya adalah Manajemen Keuangan dan Pelaporan dan Analitik. Sistem harus memiliki kemampuan untuk melacak anggaran dan pengeluaran dengan cermat untuk setiap acara, guna memastikan bahwa perusahaan tidak melampaui anggaran yang ditetapkan. Manajemen keuangan yang baik juga membantu perusahaan dalam menjaga aliran kas yang sehat dan memastikan bahwa setiap transaksi terkait acara tercatat dengan baik. Sistem yang dapat memberikan notifikasi apabila pengeluaran melebihi anggaran akan membantu manajer keuangan untuk lebih cepat bertindak dan mencegah pemborosan.

Pelaporan dan analitik juga sangat penting untuk memberikan wawasan berbasis data tentang kinerja acara, tingkat kepuasan klien, dan efektivitas penggunaan sumber daya. Dengan informasi yang tepat dan akurat, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih baik dalam merencanakan dan meningkatkan kualitas acara berikutnya. Laporan yang lengkap dan analitik berbasis data ini juga memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja tim dan vendor, serta menemukan area yang perlu ditingkatkan.

3. Prioritas Ketiga: Keamanan dan Skalabilitas

Keamanan dan skalabilitas sistem adalah kebutuhan non-fungsional yang tidak kalah penting, tetapi seringkali menjadi prioritas setelah fungsionalitas inti berjalan dengan baik. Keamanan adalah faktor utama yang harus diperhatikan, karena sistem akan menyimpan informasi sensitif terkait data klien, vendor, dan transaksi keuangan. Fitur-fitur seperti enkripsi data dan pengelolaan hak akses yang ketat perlu diterapkan untuk memastikan bahwa data yang tersimpan tetap aman dari ancaman. Selain itu, audit dan pelacakan aktivitas harus diimplementasikan untuk memantau penggunaan sistem dan mendeteksi aktivitas yang mencurigakan.

Skalabilitas juga penting untuk memastikan bahwa sistem dapat menangani peningkatan volume data dan pengguna seiring dengan pertumbuhan perusahaan.

Oleh karena itu, sistem harus dirancang untuk dapat diupgrade dan disesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang. Jika perusahaan berhasil menarik lebih banyak klien atau vendor, sistem harus mampu mengakomodasi lonjakan data dan aktivitas pengguna tanpa mengurangi performa atau keandalan sistem. Dengan skalabilitas yang baik, perusahaan dapat menambahkan fitur baru atau memperbesar kapasitas sistem dengan lebih mudah di masa depan.

4. Prioritas Terakhir: *User Experience (UX)* dan Dukungan Pemeliharaan

User Experience (UX) dan Dukungan Pemeliharaan menjadi prioritas terakhir setelah fungsionalitas utama, keamanan, dan skalabilitas. Sistem harus mudah digunakan dan diakses oleh semua pengguna, baik tim internal maupun eksternal, agar mereka dapat memanfaatkan seluruh fitur dengan efisien. Desain antarmuka yang intuitif dan responsif akan meningkatkan adopsi sistem oleh pengguna dan mengurangi kesalahan dalam penggunaan.

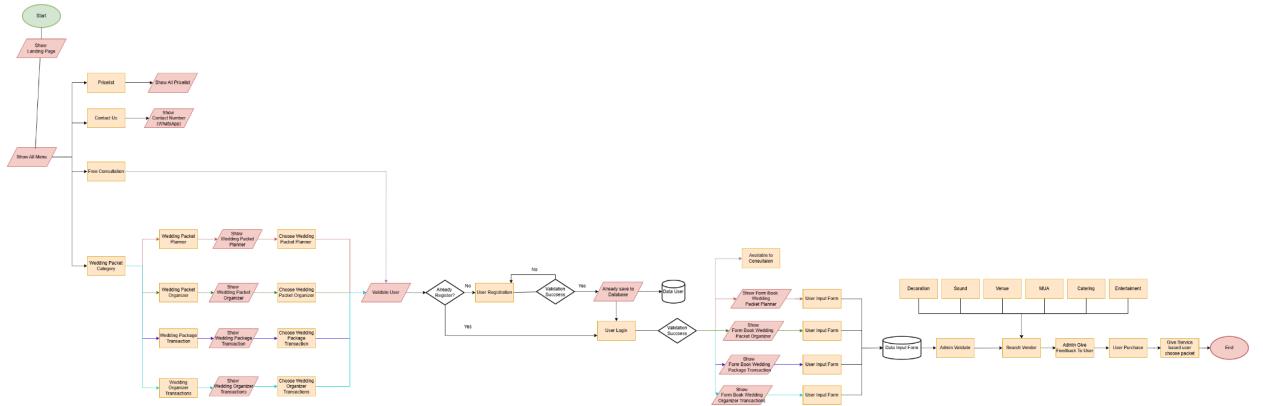
Selain itu, sistem perlu memiliki Dukungan Pemeliharaan yang baik, memastikan bahwa setiap pembaruan dan perbaikan dapat dilakukan tanpa mengganggu operasional bisnis. Dokumentasi yang lengkap dan akses yang mudah ke dukungan teknis akan memastikan bahwa perbaikan sistem dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Meskipun ini bukan prioritas utama pada tahap awal, kemampuan untuk melakukan pemeliharaan dan pembaruan secara rutin sangat penting untuk kelangsungan jangka panjang pada sistem ini.

BAB IV

RANCANGAN SISTEM BARU

4.1 Flow Diagram

Berikut ini adalah flow diagram yang digunakan pada Dialetika Wedding Planner & Organizer, yaitu :



Gambar 4.1. Flow Diagram Sistem Baru.

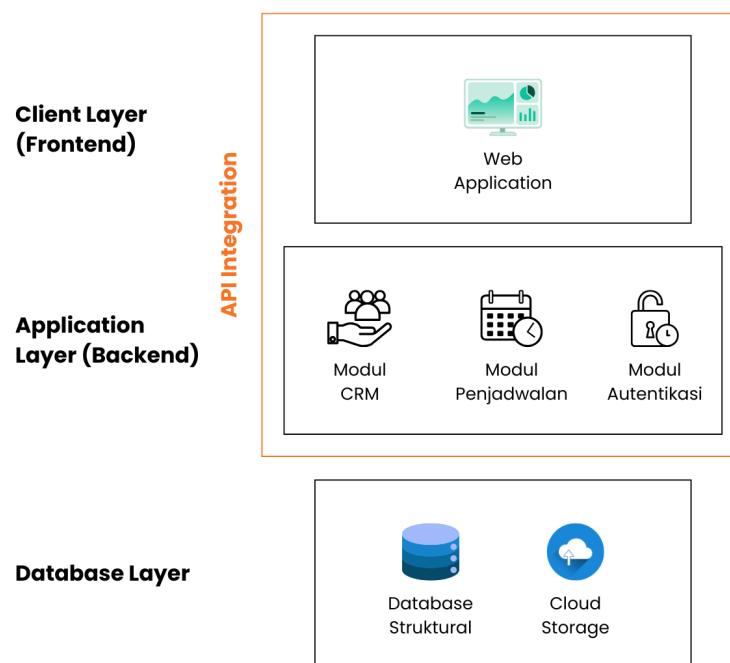
<https://drive.google.com/file/d/1w9ud5hkD1f3umu0vcyIhIDkjFBJtLZc/view?usp=sharing>

Dapat dilihat pada diagram diatas menggambarkan alur proses sistem layanan pernikahan mulai dari halaman awal (Landing Page) yang menyediakan opsi menu utama seperti *Pricelist*, *Contact Us*, *Free Consultation*, dan kategori paket pernikahan. Setelah pengguna memilih layanan, mereka dapat melihat informasi detail atau melakukan konsultasi gratis. Pada kategori paket pernikahan, pengguna dapat memilih perencana, penyelenggara, atau paket transaksi, yang kemudian diverifikasi oleh sistem melalui proses validasi pengguna. Jika pengguna belum terdaftar, mereka diarahkan untuk registrasi terlebih dahulu, dan jika sudah, data mereka disimpan dalam database untuk digunakan lebih lanjut. Setelah validasi, pengguna

dapat memesan layanan dengan mengisi formulir kebutuhan, seperti dekorasi, sound system, venue, MUA, catering, dan hiburan. Data ini kemudian divalidasi oleh admin, yang memberikan umpan balik kepada pengguna, dan sistem mencari vendor sesuai kebutuhan. Proses diakhiri dengan pembelian paket oleh pengguna, di mana sistem mengatur dan memberikan layanan berdasarkan pilihan mereka hingga selesai.

4.2 Arsitektur Sistem

Berikut ini merupakan arsitektur sistem yang akan diimplementasikan pada Dialektika Wedding Organizer & Planner.



Gambar 4.2. Arsitektur Sistem Baru.

Arsitektur sistem di atas mencakup tiga lapisan utama, yaitu:

1. Client Layer (Frontend):

Komponen: Web Application.

Berfungsi sebagai antarmuka pengguna untuk mengakses fitur sistem.

2. Application Layer (Backend):

Komponen: Modul CRM, Modul Penjadwalan, Modul Autentikasi.

Bertugas menangani logika bisnis dan komunikasi dengan basis data serta API eksternal.

3. Database Layer:

Komponen: Database MySQL/PostgreSQL untuk penyimpanan data struktural dan cloud storage untuk file besar.

Berfungsi untuk menyimpan data pengguna, proyek, dan file dokumen pendukung.

Layanan eksternal dihubungkan dengan sistem menggunakan integrasi API untuk memperluas fungsionalitas. API yang digunakan adalah API untuk pembayaran (Payment Gateway), sinkronisasi jadwal (Google Calendar API), dan layanan komunikasi (Messaging Service).

4.3 Teknologi yang Digunakan

Pada proyek penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Dialektika Wedding Planner & Organizer, teknologi yang digunakan meliputi tiga aspek utama: perangkat lunak, perangkat keras, dan infrastruktur jaringan. Berikut adalah detailnya:

1. Perangkat Lunak

- ➔ Sistem CRM (Customer Relationship Management): Untuk mengelola data pengguna, vendor, dan proyek secara terintegrasi. CRM memudahkan pengarsipan data, pemantauan progres proyek, dan personalisasi layanan.
- ➔ Database Management System (DBMS): Digunakan untuk menyimpan dan mengelola data dengan struktur yang terorganisir, memastikan kecepatan akses dan keamanan informasi.
- ➔ Dashboard Analitik: Memberikan visualisasi data real-time untuk mendukung pengambilan keputusan strategis.
- ➔ Aplikasi Komunikasi Terpadu: Untuk mempercepat alur komunikasi internal dan eksternal, termasuk fitur notifikasi otomatis.
- ➔ Perangkat Lunak ERP (Enterprise Resource Planning): Mengintegrasikan fungsi keuangan, manajemen proyek, dan inventaris guna meningkatkan efisiensi operasional.

2. Perangkat Keras

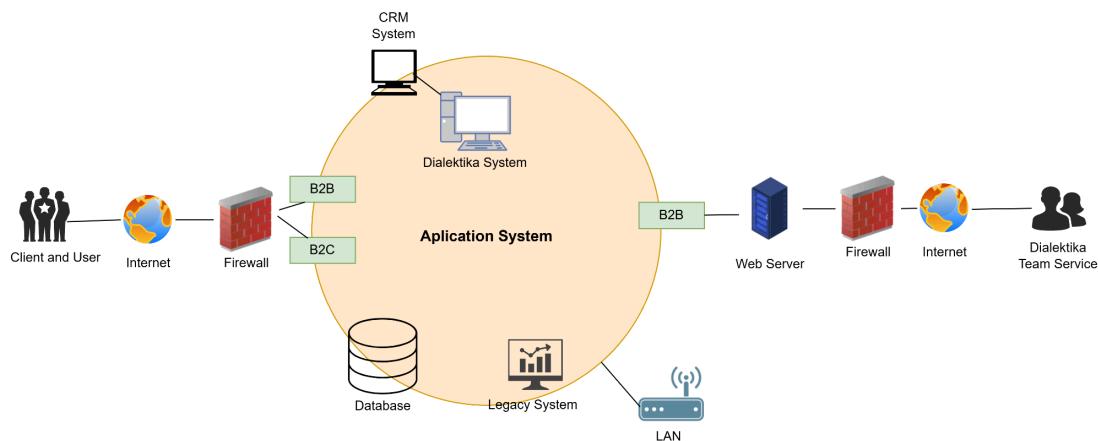
- ➔ Server: Digunakan untuk mendukung kebutuhan hosting database dan aplikasi CRM dengan kapasitas besar serta performa tinggi.

- Perangkat Pengguna (User Devices): Komputer atau laptop bagi tim internal dan perangkat mobile untuk akses fleksibel oleh tim di lapangan.
- Router dan Switch: Untuk memastikan konektivitas jaringan yang andal di antara perangkat pengguna dan server.

3. Infrastruktur Jaringan

- Koneksi Internet Berkecepatan Tinggi: Mendukung akses real-time ke database dan aplikasi berbasis web.
- Jaringan VPN (Virtual Private Network): Untuk memastikan keamanan data saat diakses dari lokasi yang berbeda.
- Firewall dan Sistem Keamanan Jaringan: Melindungi data dari ancaman eksternal seperti peretasan atau malware.

Berikut adalah tampilan arsitektur dari teknologi yang digunakan.



Gambar 4.3. Arsitektur Teknologi Sistem Baru.

4.4 User Interface

Welcome to Dialektika Wedding | Let Us Help You, Celebrating A Moment Of A Lifetime

DIALEKTIKA
wedding planner & organizer

Beranda Layanan ▾ Contact Us Testimoni Blog [Login](#)

Celebrating Love & Life #WithDialektika

Rencanakan Pernikahan Bersama Dialektika Wedding

Kami Adalah Dialektika, wedding organizer yang berdiri di tahun 2002. Misi kami adalah memberikan pelayanan terbaik untuk pernikahan anda. Kami memahami bahwa pernikahan itu merupakan momen yang sangat spesial dan berharga.

Harga Terjangkau
Deposisi paket dengan harga terbaik dari jalinan vendor terpercaya

WO Terpercaya
Kami membutuhkan setiap tahap persiapan dan pelaksanaan dengan hasil yang profesional

Layanan Luas
Menyediakan keterhubungan vendor lainnya yang dapat diakses secara online

Berkennen Dengan Dialektika Wedding

Kami Adalah Dialektika, wedding organizer yang berdiri di tahun 2002. Misi kami adalah memberikan pelayanan terbaik untuk pernikahan anda. Kami memahami bahwa pernikahan itu merupakan momen yang sangat spesial dan berharga.

Kategori Paket Wedding

Testimoni

Best Services!
Sukuh sama kelahiran Wonya, dan mendekati hari H kita setuju, bahas nundwan dan buket. Gak nyangka pas hari H oconnya sempoi itu, rangkangan oconnya tetara sesuai di undangan. Pasoknya 2 jempol untuk dialektika

Galeri Kami

About Us
Kepada teman untuk coran pengintip, dialektika akan memandu setiap langkahmu. Mulai dari persiapan, menjaga semua berjalan sesuai jadwal, dan memastikan hari bahagiamu berjalan sesuai yang direncanakan.

Informasi

- Syarat dan ketentuan
- Kebijakan privasi
- Blog
- FAQ

Alamat
Kompleks Dephan Pondok
Kreng Asri Blok A3 No.2,
Cibinong, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia 16914

contact us: [M](#) [@](#) [S](#)

Login to your account

DIALEKTIKA
wedding planner & organizer

Beranda Layanan ▾ Contact Us Testimoni Blog [Login](#)

Username

Password
 [Forgot your password?](#)

Ingat okta saya

Login

Contact Us: [M](#) [@](#) [S](#)

Informasi

- Syarat dan ketentuan
- Kebijakan privasi
- Blog
- FAQ

Alamat

Kompleks Dephan Pondok
Kreng Asri Blok A3 No.2,
Cibinong, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia 16914

Gambar 4.4. User Interface.

Welcome to Dialektika Wedding | Let Us Help You, Celebrating A Moment Of A Lifetime

DIALEKTIKA
wedding planner & organizer

Beranda Layanan ▾ Contact Us Testimoni Blog ⌂ Login

Wedding Organizer

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Show more

Wedding Planner

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Show more

Wedding Package

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Before Wedding - Ashi Package
Start From:
Rp. 5,000,0000
[DETAL LAYANAN](#)

Show more

Contact Us: M ⌂ ⓘ

Informasi

- Syarat dan ketentuan
- Kebijakan privasi
- Blog
- FAQ

Alamat

Kompleks Gapura Pendek
Jl. Raya Asei Blok A3 No.2
Cibinong, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia, 19914

About Us

Dialektika merupakan salah satu perusahaan, spesialis dalam menyelenggarakan acara pernikahan. Mulai dari persiapan, menyiapkan semua berjalan sesuai jadwal, dan memastikan hari bahagia mereka berjalan sesuai dengan rencanakan.

Let us help you
Celebrating A Moment Worth A Lifetime.

Welcome to Dialektika Wedding | Let Us Help You, Celebrating A Moment Of A Lifetime

DIALEKTIKA
wedding planner & organizer

Beranda Layanan ▾ Contact Us Testimoni Blog ⌂ Login

Before Wedding - Ashi Package

Pesan Layanan

Kode Layanan
Produk
Nama Layanan
Before Wedding - Ashi Package
Bertanggung Jawab Layanan
Rp. 100,000,000

Nama*

Nomor Telepon*

Email*

Tanggal Pelaksanaan*

Jumlah Tamu*

Estimasi Jumlah Tamu

Submit

Deskripsi Layanan

Senior Package dihitung untuk kumpulan yang memiliki melaksanakan acara Aloud Only namun menginginkan kesan acara formal. Senior Package ini cocok untuk tamu yang datang dari luar kota. Jumlah tamu yang dapat dihandle oleh Senior Package adalah maksimal 100 tamu.

Booking service ini memerlukan 2 tahap sejauh ini:

- Following up your preparation;
- Booking service and payment;
- Provide checklist rundown, dan guide book;

DETAIL WO SENIOR PACKAGE:

- Wardrobe service (During the preparation Phase);
- Transportation (from and to the venue);
- 9 jam kerja pada hari pelaksanaan (2 jam persiapan, 3,5 jam acara, 30 min closing);
- Mrs. Guide service;
- Photographer (total 100 photo);
- Wardrobe service (tutup pelaksanaan);
- 1 x technical meeting dengan kelengkapan dan vendor;
- 1 x final check list;
- Unlimited Consultation via WhatsApp atau telepon.

Fasilitas

Mulai TOMBOLAK
- Kebutuhan Catering
- Dinas Tali-Tali Acara
- Printed Materials
- Photografer Profesional
- Transportasi Hidro-h
Kontak Dialektika
- Bisaya vendor lidiannya
- Transportasi olcur Depok, Jatinegara, dan Jatipus

Syarat dan Ketentuan

1. Tidak diperbolehkan datang siang, setelah 15.00;
2. 30% untik booking tetap;
3. Puluhanan pada H+7 mingu;
4. Dialektika tidak bertanggung jawab jika ada perubahan dalam jumlah tamu yang datang;
5. Harga dapat berubah sewaktu-waktu, namun harga mengikuti jika sudah opn sepuh book tanggal.

Contact Us: M ⌂ ⓘ

Informasi

- Syarat dan ketentuan
- Kebijakan privasi
- Blog
- FAQ

Alamat

Kompleks Gapura Pendek
Jl. Raya Asei Blok A3 No.2
Cibinong, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia, 19914

About Us

Dialektika merupakan salah satu perusahaan, spesialis dalam menyelenggarakan acara pernikahan. Mulai dari persiapan, menyiapkan semua berjalan sesuai jadwal, dan memastikan hari bahagia mereka berjalan sesuai dengan rencanakan.

Let us help you
Celebrating A Moment Worth A Lifetime.

Welcome to Dialektika Wedding | Let Us Help You, Celebrating A Moment Of A Lifetime

DIALEKTIKA
wedding planner & organizer

Beranda Layanan ▾ Contact Us Testimoni Blog ⌂ Login

Gambar 4.5. User Interface.

BAB V

PENERAPAN SISTEM

5.1 Roadmap Implementasi

Roadmap implementasi untuk Sistem Informasi Manajemen (SIM) baru pada Wedding Planner & Organizer Dialektika mencakup serangkaian tahapan yang terstruktur, mulai dari analisis kebutuhan hingga implementasi sistem yang sepenuhnya berfungsi. Setiap tahapan dalam roadmap ini dirancang untuk memastikan bahwa sistem dapat diimplementasikan secara efisien, dengan mengutamakan kualitas dan kepuasan pengguna, serta memastikan bahwa setiap fitur berfungsi sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Berikut adalah penjelasan tabel untuk tahapan pengembangan, pengujian, dan peluncuran SIM baru pada Wedding Planner & Organizer Dialektika.

Tabel 5.1. Roadmap Implementasi.

No	Tahapan	Aktivitas	Deskripsi
1	Tahap Analisis dan Perencanaan	Analisis sistem yang ada, identifikasi kebutuhan, dan penyusunan desain awal sistem.	Pada tahap ini, tim akan melakukan analisis mendalam terhadap sistem yang ada, mengidentifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang diperlukan oleh pengguna akhir. Tujuan utama adalah untuk merinci persyaratan sistem dan menyusun desain awal serta rencana proyek yang mencakup anggaran dan timeline. Pengumpulan data dilakukan melalui sesi pertemuan dengan stakeholder untuk memastikan bahwa semua kebutuhan yang relevan telah dicatat. Tahap ini juga mencakup pemilihan teknologi

			yang akan digunakan dan perencanaan pengembangan lebih lanjut.
2	Tahap Perancangan Sistem	Pembuatan flow diagram, desain arsitektur, dan mockup antarmuka pengguna.	Pada tahap ini, tim desain dan teknis akan bekerja untuk merancang alur sistem yang jelas dan antarmuka pengguna yang mudah digunakan. Flow diagram, mockup, dan prototipe UI/UX yang akan dikembangkan untuk memvisualisasikan bagaimana sistem akan berfungsi dan tampak bagi pengguna. Selain itu, arsitektur sistem yang mencakup struktur database dan pemilihan teknologi akan ditetapkan untuk memastikan bahwa solusi yang dibangun dapat mengatasi kebutuhan fungsional dan skalabilitas. Tahap ini memastikan bahwa pengembangan selanjutnya akan sesuai dengan spesifikasi yang telah disetujui.
3	Tahap Pengembangan Sistem	Pengembangan backend dan frontend, integrasi <i>database</i> , dan penerapan teknologi CRM.	Pada tahap ini, tim pengembang akan memulai coding untuk membangun sistem backend dan frontend. Proses pengembangan dilakukan secara iteratif, dengan pengujian unit yang teratur untuk

			<p>memastikan bahwa setiap bagian dari sistem berfungsi dengan baik. Fungsionalitas utama sistem seperti manajemen klien, vendor, timeline acara, dan komunikasi akan dikembangkan dan diuji secara terpisah. Integrasi dengan database serta penerapan teknologi CRM akan dilakukan untuk memudahkan manajemen hubungan dengan klien. Tahap ini fokus pada pembuatan dan pengujian komponen sistem untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.</p>
4	Tahap Pengujian dan Pelatihan	Uji coba sistem, <i>debugging</i> , dan pelatihan karyawan untuk menggunakan sistem baru.	<p>Pada tahap ini, sistem yang telah dikembangkan akan diuji secara menyeluruh untuk memastikan bahwa semua fungsionalitas berjalan dengan baik dan sesuai dengan desain. Pengujian mencakup uji coba fungsionalitas, kinerja, dan keamanan sistem. Sementara itu, tim internal yang akan menggunakan sistem baru akan diberikan pelatihan terkait cara menggunakan fitur utama, memahami alur kerja baru, serta mengelola data dalam sistem. Pelatihan ini bertujuan untuk</p>

			memastikan bahwa tim dapat beradaptasi dengan lancar saat menggunakan sistem yang baru. Selain itu, dokumentasi pengguna yang berisi panduan operasional juga akan disiapkan untuk membantu tim dalam menghadapi masalah sehari-hari.
5	Tahap Implementasi dan Pemeliharaan Awal	Peluncuran sistem secara resmi dan pemantauan awal untuk memastikan stabilitas operasional.	Pada tahap ini, sistem akan diluncurkan ke lingkungan produksi dan digunakan secara resmi oleh pengguna. Pemantauan intensif dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada masalah teknis yang muncul selama periode transisi. Tim IT akan siap memberikan dukungan teknis untuk menangani masalah yang muncul setelah peluncuran. Pemeliharaan awal akan fokus pada stabilitas operasional, dan perbaikan cepat akan dilakukan jika ditemukan masalah. Selain itu, <i>feedback</i> pengguna akan terus dikumpulkan untuk perbaikan lebih lanjut.

5.2 Estimasi Anggaran dan Waktu

Estimasi anggaran dan waktu untuk pengembangan dan implementasi Sistem Customer Relationship Management (CRM) pada Wedding Planner & Organizer Dialektika disusun berdasarkan tahapan berikut:

Tabel 5.2. Estimasi Anggaran dan Waktu.

Tahapan	Waktu	Anggaran
Tahap Analisis dan Perencanaan	4 minggu	Rp5.000.000
Tahap Perancangan Sistem	4 minggu	Rp10.000.000
Tahap Pengembangan Sistem	8 minggu	Rp15.000.000
Tahap Pengujian dan Pelatihan	2 minggu	Rp5.000.000
Tahap Implementasi dan Pemeliharaan Awal	2 minggu	Rp5.000.000
Total	5 Bulan	Rp40.000.000

5.3 Identifikasi Risiko dan Mitigasi

a. Risiko Perencanaan

Tabel 5.3. Risiko Perencanaan.

Kategori	Risiko	Strategi Mitigasi
Kebutuhan yang Tidak Jelas	Kebutuhan sistem tidak terdefinisi dengan baik, sehingga menyebabkan kesalahan dalam desain dan pengembangan.	<ol style="list-style-type: none">1. Lakukan sesi diskusi mendalam dengan stakeholder untuk memahami kebutuhan.2. Gunakan dokumen persyaratan yang terstruktur dan validasi bersama.

Perubahan Kebutuhan	Perubahan kebutuhan selama proses implementasi menyebabkan keterlambatan atau biaya tambahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tetapkan prosedur perubahan kebutuhan melalui Change Management Plan. 2. Identifikasi kebutuhan kritis sejak awal untuk meminimalkan revisi.
---------------------	---	--

b. Risiko Teknis

Tabel 5.4. Risiko Teknis.

Kategori	Risiko	Strategi Mitigasi
Kegagalan Sistem	Sistem tidak berfungsi seperti yang diharapkan akibat bug atau kesalahan teknis lainnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gunakan metode pengembangan iteratif dengan pengujian unit setiap modul. 2. Lakukan pengujian menyeluruh (functional, stress, dan security testing).
Kompatibilitas Teknologi	Perangkat lunak atau perangkat keras yang digunakan tidak kompatibel dengan kebutuhan sistem.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lakukan analisis teknologi sebelum memilih perangkat lunak dan perangkat keras. 2. Gunakan standar interoperabilitas untuk memastikan kompatibilitas.

c. Risiko Sumber Daya

Tabel 5.5. Risiko Sumber Daya.

Kategori	Risiko	Strategi Mitigasi
Keterbatasan SDM	Tim pengembang atau karyawan kurang memiliki keterampilan untuk mengoperasikan sistem baru.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adakan pelatihan khusus untuk tim pengembang dan pengguna akhir. 2. Libatkan konsultan eksternal jika diperlukan untuk mendukung pengembangan.
Keterbatasan Anggaran	Anggaran tidak cukup untuk menyelesaikan semua tahapan proyek.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lakukan estimasi anggaran yang realistik dan sediakan buffer untuk biaya tak terduga. 2. Prioritaskan fitur utama jika terjadi pembatasan biaya.

d. Risiko Operasional

Tabel 5.6. Risiko Operasional.

Kategori	Risiko	Strategi Mitigasi
Gangguan Operasional	Implementasi sistem mengganggu operasi harian perusahaan, menyebabkan penurunan produktivitas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lakukan implementasi secara bertahap (modular) untuk mengurangi gangguan.

		<p>2. Jadwalkan peluncuran di luar jam sibuk operasional.</p>
Kesalahan Data	Migrasi data yang tidak sempurna dapat menyebabkan kehilangan atau duplikasi data.	<p>1. Gunakan alat migrasi data otomatis dengan fitur validasi.</p> <p>2. Lakukan backup data sebelum migrasi dan uji data setelah proses migrasi selesai.</p>

e. Risiko Keamanan

Tabel 5.7. Risiko Keamanan.

Kategori	Risiko	Strategi Mitigasi
Serangan Siber	Data sensitif klien atau operasional rentan terhadap serangan siber seperti hacking atau ransomware.	<p>1. Terapkan protokol keamanan (firewall, enkripsi, dan VPN).</p> <p>2. Lakukan pelatihan kesadaran keamanan siber untuk tim internal.</p>
Kehilangan Data	Kehilangan data penting akibat kesalahan teknis atau serangan virus.	<p>1. Lakukan backup data secara berkala.</p> <p>2. Gunakan sistem pemulihan data yang andal dan uji secara rutin.</p>

f. Risiko Pasca-Implementasi

Tabel 5.8. Risiko Pasca-Implementasi.

Kategori	Risiko	Strategi Mitigasi
Ketidakpuasan Pengguna	Sistem tidak memenuhi harapan pengguna karena kurangnya pemahaman atau fitur yang tidak relevan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lakukan pelibatan pengguna dalam tahap desain dan uji coba sistem. 2. Sediakan dukungan teknis dan kanal umpan balik pasca-implementasi.
Masalah Adaptasi	Pengguna lambat beradaptasi dengan sistem baru, menyebabkan penurunan produktivitas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sediakan pelatihan menyeluruh dan pendampingan selama masa transisi. 2. Lakukan simulasi sistem sebelum peluncuran resmi.

Mitigasi risiko dilakukan dengan pendekatan proaktif, seperti perencanaan matang, pengujian menyeluruh, dan pelibatan pengguna pada setiap tahapan proyek. Melalui strategi mitigasi yang rinci ini, potensi risiko dapat diminimalkan, memastikan implementasi SIM berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan bisnis Dialektika.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa:

1. Implementasi sistem CRM yang terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi operasional Dialektika, mengurangi duplikasi data, dan mempercepat alur kerja melalui automasi proses.
2. Sistem CRM memungkinkan pengelolaan data klien, vendor, dan proyek secara lebih terstruktur, memberikan akses real-time yang mendukung pengambilan keputusan strategis.
3. Dengan fitur personalisasi layanan dan komunikasi terpadu, Dialektika dapat memberikan pengalaman layanan yang unggul kepada klien, meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.
4. Sistem yang dirancang dengan kemampuan skalabilitas mendukung pertumbuhan jangka panjang perusahaan tanpa mengurangi efisiensi atau kualitas layanan.

6.2 Saran

Saran yang dapat dilakukan untuk penelitian ini meliputi:

1. Lakukan penerapan sistem CRM secara bertahap untuk meminimalkan gangguan operasional dan memastikan adaptasi yang baik oleh tim.
2. Tetap lakukan pemantauan pasca-implementasi untuk mengidentifikasi kendala atau area perbaikan. Kumpulkan umpan balik dari pengguna untuk menyempurnakan sistem.
3. Terapkan langkah mitigasi risiko seperti backup data reguler, uji coba sistem secara menyeluruh, dan perlindungan keamanan siber untuk memastikan keberlanjutan sistem.
4. Tingkatkan sistem secara berkala dengan fitur baru berdasarkan kebutuhan bisnis yang berkembang, seperti analitik lebih canggih atau integrasi dengan platform tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

Dialektika Wedding. (2024). Dialektika Wedding Planner & Organizer. Diakses pada 25 November 2024. [https://dialektikawedding.com/.](https://dialektikawedding.com/)