

OPTIMALISASI HUBUNGAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI CRM BERBASIS WEB PADA OLAHRAGA POUNDFIT

Zabrina Rulif Aurellia¹, Asmunin²

Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Negeri Surabaya

¹zabrinarulif.21056@mhs.ac.id

²asmunin@unesa.ac.id

Abstrak— Pengembangan teknologi informasi memberikan peluang besar bagi sektor kebugaran untuk meningkatkan layanan dan hubungan dengan pelanggan. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah Customer Relationship Management (CRM), yang berfokus pada pengelolaan data pelanggan, peningkatan kualitas layanan, serta loyalitas pelanggan. Sassy PoundFit, sebagai layanan olahraga PoundFit, menghadapi tantangan dalam pengelolaan data peserta, penjadwalan kelas, serta komunikasi dengan pelanggan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan aplikasi CRM berbasis website guna membantu Sassy PoundFit dalam mengelola aktivitas operasional dan hubungan dengan pelanggan agar lebih maksimal. Pengujian sistem dilakukan menggunakan User Acceptance Testing (UAT) oleh admin dan peserta, yang menunjukkan bahwa sistem telah berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata kunci— Customer Relationship Management (CRM), Manajemen Pelanggan, Aplikasi Berbasis Web, PoundFit.

Abstract— The development of information technology provides great opportunities for the fitness sector to improve its services and customer relations. One approach that can be applied is Customer Relationship Management (CRM), which focuses on customer data management, service quality improvement, and customer loyalty. Sassy PoundFit, as a PoundFit sports service, faces challenges in managing participant data, class scheduling, and communication with customers, which were previously done manually. This study aims to design and develop a web-based CRM application to assist Sassy PoundFit in managing operational activities and customer relationships more effectively. Key features of the system include participant data management, online class scheduling and registration, automatic notification delivery, and participant feedback features. System testing was conducted using User Acceptance Testing (UAT) by administrators and participants, which showed that the system was functioning well and meeting user needs. The final result of this research is a web-based CRM application that can improve operational efficiency, strengthen customer relationships, and provide a better experience for Sassy PoundFit participants.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), Customer Management, Web-Based Application, PoundFit.

I. PENDAHULUAN

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi bisnis dalam memberikan nilai tambah bagi perusahaan yang dapat menggabungkan proses-proses seluruh jaringan internal maupun eksternal, serta strategi bisnis digunakan

untuk menghasilkan perusahaan yang terintegrasi, berkompeten, terpercaya dan membantu dalam meningkatkan hubungan relasi yang menguntungkan [1]. Customer Relationship Management (CRM) juga merupakan jenis manajemen yang dikhususkan untuk teori-teori tentang manajemen antara perusahaan dan pelanggannya, dengan tujuan meningkatkan hubungan dengan pelanggan untuk mencapai pertumbuhan perusahaan yang maksimal [2].

Menurut [3], Implementasi konsep CRM (Customer Relationship Management) bertujuan untuk membina relasi antara perusahaan dan pelanggan bisnisnya. Tujuannya meliputi pencatatan informasi pelanggan, interaksi secara berkelanjutan, serta penyatuan fungsi pemasaran, pemesanan, dan layanan pelanggan. Pencapaian tujuan-tujuan ini dapat diwujudkan melalui pembuatan aplikasi yang mengadopsi konsep CRM. Pada penelitiannya, Muhazir mengemukakan bahwa terdapat empat bagian manfaat dalam untuk mencapai beberapa sasaran strategis, yaitu: memperkuat kesetiaan pelanggan, mengoptimalkan efisiensi operasional, menekan biaya, mempercepat laju pemasaran produk (*time-to-market*), dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan perusahaan.

Dalam industri kebugaran, manajemen hubungan antara Perusahaan dan pelanggan menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya persaingan dan tuntutan layanan yang lebih personal. PoundFit, sebagai salah satu jenis olahraga yang sedang populer, memiliki potensi besar dalam memanfaatkan teknologi CRM. PoundFit adalah jenis olahraga kardio yang memadukan gerakan mirip bermain drum menggunakan stik khusus, dengan setiap sesi biasanya berlangsung selama 45 menit [4]. Popularitas PoundFit sebagai olahraga yang menyenangkan dan efektif menciptakan peluang besar di industri kebugaran. Meskipun demikian, Sassy PoundFit sebagai bisnis baru menghadapi kesulitan dalam membangun loyalitas pelanggan di tengah persaingan ketat. Kendala utamanya adalah ketiadaan sistem CRM yang terstruktur untuk mengelola data dan mempersonalisasi layanan. Maka dari itu, penelitian ini mengusulkan pengembangan aplikasi CRM berbasis website sebagai solusi untuk memperkuat hubungan pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis melalui kemudahan akses informasi dan penawaran yang lebih personal.

II. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian bisa dikatakan sebagai rencana atau program dalam melakukan penelitian. Berikut perancangan penelitian pada penelitian ini.



Gambar 1 Rancangan Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Permasalahan utama pada Sassy PoundFit adalah sistem manajemen yang masih manual dan belum terintegrasi. Hal ini mengakibatkan proses pengelolaan data pelanggan dan penjadwalan kelas menjadi tidak efisien, sehingga pelanggan kesulitan mengakses informasi dan melakukan pendaftaran. Selain itu, interaksi pelanggan untuk promosi dan pengumpulan umpan balik juga belum optimal karena tidak adanya sistem yang terstruktur.

B. Studi Literatur

Studi literatur adalah tahapan krusial dalam penelitian untuk membangun landasan teori. Proses ini melibatkan dua jenis data: data primer yang diperoleh langsung dari lapangan (seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi) serta data sekunder yang berasal dari sumber seperti jurnal, artikel, dan literatur lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk mengkaji informasi yang relevan secara mendalam sebagai acuan yang sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian.

C. Pengumpulan Data

Proses ini menghasilkan pengumpulan fakta atau informasi lainnya yang diperlukan untuk mendukung penelitian dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung pengembangan aplikasi CRM berbasis *website*:

1. Observasi

Mengamati secara langsung alur kerja yang berjalan di Sassy PoundFit, seperti cara pengelolaan data pelanggan, penjadwalan kelas, dan komunikasi dengan pelanggan. Serta mengidentifikasi masalah dalam sistem manajemen pelanggan.

2. Wawancara

Tujuan dari wawancara ini yaitu mendapatkan informasi detail dari pemilik dan pelanggan Sassy PoundFit mengenai kebutuhan fungsional dan non-fungsional pada sistem aplikasi CRM berbasis *Website*.

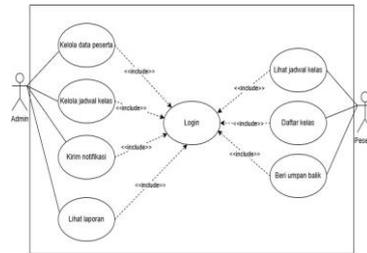
3. Studi Literatur

Mengumpulkan dan mengkaji jurnal ataupun artikel yang relevan terkait penerapan CRM berbasis *website* dan digitalisasi dalam manajemen bisnis, khususnya dalam bidang kebugaran dan olahraga.

D. Desain Sistem

a. Usecase Diagram

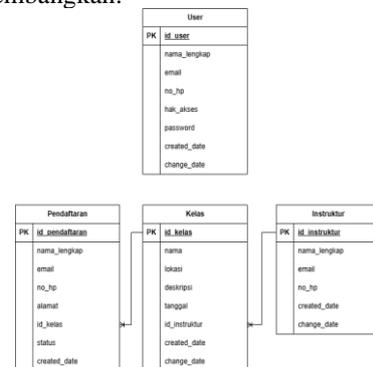
Sebagai salah satu diagram dalam *Unified Modeling Language* (UML), diagram *use case* dimanfaatkan untuk memodelkan interaksi fungsional antara entitas eksternal (aktor) dengan sistem yang sedang dikembangkan. Diagram ini menyajikan pandangan tingkat tinggi mengenai kapabilitas utama sistem dan bagaimana aktor dapat berinteraksi dengan kapabilitas tersebut..



Gambar 2 Use Case Diagram

b. Class Diagram

Class Diagram merupakan diagram yang digunakan untuk memodelkan struktur statis atau sistem, khususnya hubungan antar kelas, atribut, dan operasi yang terdapat dalam sistem. Diagram ini merepresentasikan kerangka kerja dari sistem yang akan dikembangkan.



Gambar 3 Class Diagram

E. Implementasi Sistem

a. Analisa Kebutuhan Fungsional

Berikut merupakan analisa kebutuhan fungsional :

- 1) Sistem harus dapat menambahkan, mengedit, menghapus, dan melihat data pelanggan.
- 2) Sistem harus memungkinkan admin membuat, mengubah, dan membatalkan jadwal kelas.
- 3) Sistem harus memungkinkan pelanggan untuk mendaftar kelas secara online.
- 4) Sistem harus mengirimkan notifikasi kepada pelanggan terkait jadwal kelas, pembayaran, atau promosi.
- 5) Sistem harus menyediakan fitur bagi pelanggan untuk memberikan umpan balik atau penilaian terhadap pelayanan kelas.
- 6) Sistem harus menyediakan fitur chat dengan pelanggan untuk memudahkan komunikasi antar admin dan pelanggan.
- 7) Sistem harus dapat menghasilkan laporan terkait jumlah pelanggan, jadwal kelas, dan statistik lainnya.

b. Analisa Kebutuhan Non Fungsional

Ini adalah analisis dari kebutuhan yang non-fungsional :

- 1) Sistem mampu memproses data yang diinputkan oleh pengguna dengan waktu kurang dari 2 detik.
- 2) Hanya pengguna yang memiliki username dan password yang terdaftar dalam sistem dan telah melakukan login yang dapat mengakses sistem.
- 3) User Interface yang dimiliki oleh sistem harus mudah digunakan oleh calon peserta pada Sassy PoundFit.

F. Pengujian Sistem

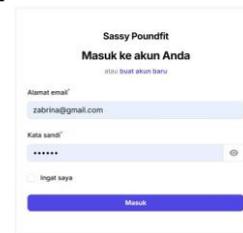
Pada perancangan pengembangan aplikasi CRM berbasis *website* pada bisnis olahraga PoundFit, pengujian *website* menggunakan *User Accepting Testing (UAT)*. Pada sistem CRM berbasis *website* untuk olahraga PoundFit, UAT dapat melibatkan pengguna seperti admin dan peserta untuk menguji fitur-fitur utama seperti pengelolaan data pelanggan, penjadwalan kelas dan pendaftaran *online*, pemberian *feedback* atau umpan balik, dan pengiriman notifikasi. Hasil UAT ini akan menentukan apakah sistem siap untuk diterapkan dalam operasional sehari-hari di Sassy PoundFit.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Sistem

Implementasi sistem CRM ini bertujuan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menyediakan pendaftaran online, layanan personal (diskon & pengingat), dan analisis feedback. Hasilnya adalah peningkatan kepuasan pelanggan dan manajemen operasional yang lebih optimal bagi Sassy PoundFit.

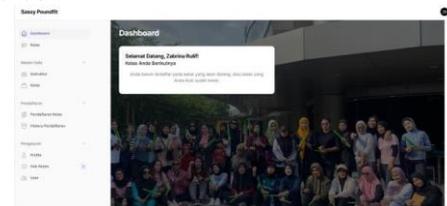
A. Halaman Login



Gambar 4 Halaman Login

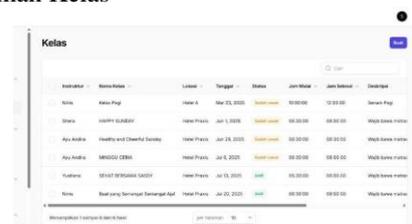
B. Halaman Admin

- Dashboard



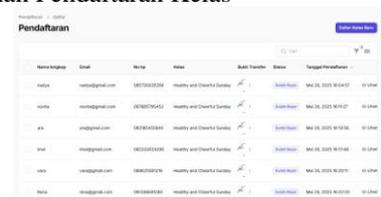
Gambar 5 Dashboard

- Halaman Kelas



Gambar 6 Halaman Kelas

- Halaman Pendaftaran Kelas



Gambar 7 Halaman Pendaftaran Kelas

- Halaman Instruktur



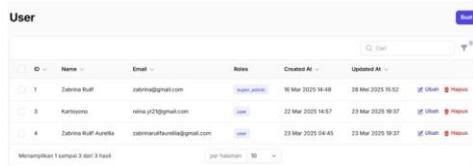
Gambar 8 Instruktur

- Halaman Laporan Kehadiran Terakhir



Gambar 9 Halaman Laporan Kehadiran Terakhir

- Halaman User



Gambar 10 Halaman User

B. Pengujian Sistem User Acceptance Test (UAT)

Pengujian *User Acceptance Test* (UAT) dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian sistem dengan fungsionalitas yang diharapkan oleh pengguna dari *Website* dari Sassy PoundFit. Proses pengujian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada *user* yang terdiri dari 10 butir pertanyaan dengan masing-masing nilai menggunakan skala *likert* 5 poin. Pengujian ini dibagi menjadi 2 yaitu pengujian oleh admin dari Sassy PoundFit dan pengujian oleh *user* atau peserta dari Sassy PoundFit.

Tabel 1 Poin Pengujian

Kode	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

a. Pengujian UAT oleh admin

Pengujian dilakukan oleh 3 responden yang merupakan admin dari Sassy PoundFit yang akan menggunakan sistem ini. Hasil dari responden admin menggunakan *User Acceptance Test* akan ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2 Pengujian Oleh Admin

No	Pertanyaan	Penilaian					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Apakah Anda dapat <i>login</i> ke dalam sistem menggunakan akun admin dengan mudah tanpa mengalami kendala?	0	0	0	0	3	3
2.	Apakah fitur penambahan, pengeditan, dan penghapusan data kelas	0	0	0	2	1	3

3.	Apakah Anda dapat melihat dan mengelola data peserta yang telah mendaftar kelas secara lengkap dan akurat?	0	0	0	0	3	3
4.	Apakah sistem menampilkan notifikasi atau konfirmasi yang jelas setelah Anda melakukan tindakan seperti menyimpan atau menghapus data?	0	0	0	2	1	3
5.	Apakah Anda dapat mengakses dan mengelola jadwal kelas dengan tampilan yang mudah dipahami dan digunakan?	0	0	0	0	3	3
6.	Apakah fitur pengiriman notifikasi kepada peserta dapat dijalankan tanpa error?	0	0	0	2	1	3
7.	Apakah Anda dapat melihat dan menanggapi <i>feedback</i> (Fitur Komentar) yang diberikan oleh peserta melalui <i>website</i> ?	0	0	0	0	3	3
8.	Apakah sistem menyediakan laporan data kehadiran atau aktivitas peserta yang dapat Anda akses dan unduh dengan mudah?	0	0	0	1	2	3

9.	Apakah tampilan antarmuka (UI) admin menurut Anda sudah cukup jelas, rapi, dan mudah digunakan untuk kebutuhan operasional harian?	0	0	0	0	3	3
10.	Apakah selama menggunakan sistem, Anda menemukan bug, error, atau kendala lain yang menghambat proses manajemen data pelanggan atau operasional kelas?	0	0	1	1	1	3

A. Penilaian = Hasil Rekap x Bobotan Jawaban

$$STS = 0 \times 1 = 0$$

$$TS = 0 \times 2 = 0$$

$$N = 0 \times 3 = 0$$

$$S = 0 \times 4 = 0$$

$$SS = 3 \times 5 = 15$$

$$\text{Total} = STS + TS + N + S + SS$$

$$= 0 + 0 + 0 + 0 + 15$$

$$= 15$$

B. Persentase = (Rata – Rata : 5) x 100% Rata – Rata = 15 : 3 = 5

$$\text{Persentase} = (5 : 5) \times 100\% = 100\%$$

C. Rata – Rata Keseluruhan = Total Skor Seluruh Pertanyaan : Jumlah Responden x Jumlah Pertanyaan

$$\text{Rata – Rata Keseluruhan} = 140 : (3 \times 10)$$

$$= 140 : 30 = 4,666$$

C. Persentase Keseluruhan = (Rata – Rata Keseluruhan : 5) x 100%

$$\text{Persentase Keseluruhan} = (4,666 : 5) \times 100\% = 93,3\%$$

No	Pertanyaan	Penilaian					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Apakah Anda dapat login ke dalam sistem menggunakan akun admin dengan mudah tanpa mengalami kendala?	0	0	0	0	15	15

2.	Apakah fitur penambahan, pengeditan, dan penghapusan data kelas PoundFit dapat dilakukan dengan lancar?	0	0	0	8	5	13
3.	Apakah Anda dapat melihat dan mengelola data peserta yang telah mendaftar kelas secara lengkap dan akurat?	0	0	0	0	15	15
4.	Apakah sistem menampilkan notifikasi atau konfirmasi yang jelas setelah Anda melakukan tindakan seperti menyimpan atau Menghapus data?	0	0	0	8	5	13
5.	Apakah Anda dapat mengakses dan mengelola jadwal kelas Dengan tampilan yang mudah dipahami dan digunakan?	0	0	0	0	15	15
6.	Apakah fitur pengiriman notifikasi kepada peserta dapat dijalankan tanpa error?	0	0	0	8	5	13
7.	Apakah Anda dapat melihat dan menanggapi <i>feedback</i> (Fitur Komentar) yang diberikan oleh peserta melalui <i>website</i> ?	0	0	0	0	15	15

8.	Apakah sistem menyediakan laporan data kehadiran atau Aktivitas peserta yang dapat Anda akses dan unduh dengan mudah?	0	0	0	4	10	14
9.	Apakah tampilan antarmuka (UI) admin menurut Anda sudah cukup jelas, rapi, dan mudah digunakan untuk kebutuhan operasional harian?	0	0	0	0	15	15
10.	Apakah selama menggunakan sistem, Anda menemukan bug, error, atau kendala lain yang menghambat proses manajemen data pelanggan atau operasional kelas?	0	0	3	4	5	12
Total		0	0	3	32	105	140

No	Pertanyaan	Total	Rata - Rata	Persentase
1.	Apakah Anda dapat <i>login</i> ke dalam sistem menggunakan akun admin dengan mudah tanpa mengalami kendala?	15	5	100%
2.	Apakah fitur penambahan, pengeditan, dan penghapusan data kelas PoundFit dapat dilakukan dengan lancar?	13	4,33	86,6%

3.	Apakah Anda dapat melihat dan mengelola data peserta yang telah mendaftar kelas secara lengkap dan akurat?	15	5	100%
4.	Apakah sistem menampilkan notifikasi atau konfirmasi yang jelas setelah Anda melakukan tindakan seperti menyimpan atau menghapus data?	13	4,33	86,6%
5.	Apakah Anda dapat mengakses dan mengelola jadwal kelas dengan tampilan yang mudah dipahami dan digunakan?	15	5	100%
6.	Apakah fitur pengiriman notifikasi kepada peserta dapat dijalankan tanpa error?	13	4,33	86,6%
7.	Apakah Anda dapat melihat Dan menanggapi <i>feedback</i> (Fitur Komentar) yang diberikan oleh peserta melalui <i>website</i> ?	15	5	100%

8.	Apakah sistem menyediakan laporan data kehadiran atau aktivitas peserta yang dapat Anda akses dan unduh dengan mudah?	14	4,67	93,4%
9.	Apakah tampilan antarmuka (UI) admin menurut Anda sudah cukup jelas, rapi, dan mudah digunakan untuk kebutuhan operasional harian?	15	5	100%
10.	menggunakan sistem, Anda menemukan bug, error, atau kendala lain yang menghambat proses manajemen data pelanggan atau operasional kelas?			
	Rata - Rata Keseluruhan		4,666	93,3%

Berdasarkan hasil pengujian sistem menggunakan *User Acceptance Test* (UAT) yang dilakukan oleh Admin dari Sassy PoundFit yang berjumlah 3 orang, maka diperoleh rata-rata skor sebesar 4,666 dengan Tingkat kesesuaian 93,3%. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi CRM berbasis *website* pada olahraga PoundFit yang dibangun telah memenuhi kebutuhan fungsionalitas pengguna. Oleh karena itu, sistem layak untuk digunakan oleh admin dari Sassy PoundFit untuk membantu meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan bisnisnya.

b. Pengujian Oleh User

Pengujian dilakukan oleh 12 responden yang merupakan beberapa peserta dari Sassy PoundFit yang

akan menggunakan sistem ini. Hasil dari responden peserta menggunakan *User Acceptance Test* akan ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3 Pengujian Oleh User

No	Pertanyaan	Penilaian					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Apakah Anda dapat melakukan pendaftaran akun peserta dengan mudah tanpa kendala?	0	0	0	3	9	12
2.	Apakah proses <i>login</i> kedalam <i>website</i> berjalan dengan lancar dan cepat?	0	0	0	4	8	12
3.	Apakah Anda dapat melihat jadwal kelas PoundFit dengan jelas dan sesuai dengan waktu yang tersedia?	0	0	0	2	10	12
4.	Apakah fitur pendaftaran kelas apat digunakan tanpa kesalahan dan memberi konfirmasi yang jelas?	0	0	1	6	5	12
5.	Apakah sistem memberikan notifikasi konfirmasi pendaftaran atau pengingat kelas melalui <i>email</i> sesuai dengan waktu yang ditentukan ?	0	0	0	6	6	12

6.	Apakah Anda dapat melihat riwayat kelas yang diikuti dengan mudah?	0	0	0	6	6	12
7.	Apakah fitur pengisian <i>Feedback</i> atau ulasan dapat digunakan dengan lancar?	0	0	0	3	9	12
8.	Apakah informasi dalam profil Anda, seperti nama, nomor kontak, dan presferensi kelas dapat dilihat dan diperbarui dengan benar?	0	0	1	3	8	3
9.	Apakah tampilan antarmuka <i>website</i> mudah dipahami, menarik, dan nyaman digunakan?	0	0	0	10	2	12
10.	Apakah Anda merasa puas dengan pengalaman menggunakan <i>website</i> secara keseluruhan atau mengatur keikutsertaan dalam kelas PoundFit?	0	0	1	2	9	12

a) **Penilaian = Hasil Rekap x Bobotan Jawaban**

$$STS = 0 \times 1 = 0$$

$$TS = 0 \times 2 = 0$$

$$N = 0 \times 3 = 0$$

$$S = 3 \times 4 = 12$$

$$SS = 9 \times 5 = 45$$

$$\text{Total} = STS + TS + N + S + SS = 0 + 0 + 0 + 12 + 45 = 57$$

b) **Persentase = (Rata – Rata : 5) x 100%** Rata – Rata = $57 : 12 = 4,75$ **Persentase = (4,75 : 5) x 100% = 95%**

c) **Rata – Rata Keseluruhan = Total Skor Seluruh Pertanyaan : Jumlah Responden x Jumlah Pertanyaan** Rata – Rata Keseluruhan = $549 : (12 \times 10) = 549 : 120 = 4,575$

d) **Persentase Keseluruhan = (Rata – Rata Keseluruhan : 5) x 100%** **Persentase Keseluruhan = (4,575 : 5) x 100% = 91,5%**

No	Pertanyaan	Penilaian					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Apakah Anda dapat melakukan pendaftaran akun peserta dengan mudah tanpa kendala?	0	0	0	12	45	57
2.	Apakah proses <i>login</i> ke dalam <i>website</i> berjalan dengan lancar dan cepat?	0	0	0	16	40	56
3.	Apakah Anda dapat melihat jadwal kelas PoundFit dengan jelas dan sesuai dengan waktu yang tersedia?	0	0	0	8	50	58
4.	Apakah fitur pendaftaran kelas dapat digunakan tanpa kesalahan dan memberi konfirmasi yang jelas?	0	0	3	24	35	52
5.	Apakah sistem memberikan notifikasi konfirmasi pendaftaran atau pengingat kelas melalui <i>email</i> sesuai dengan waktu yang ditentukan?	0	0	0	24	30	54
6.	Apakah Anda dapat melihat riwayat kelas yang diikuti dengan mudah?	0	0	0	24	30	54

7.	Apakah fitur pengisian <i>Feedback</i> atau ulasan dapat digunakan dengan lancar?	0	0	0	12	45	57
8.	Apakah informasi dalam profil Anda, seperti nama, nomor kontak, dan preferensi kelas dapat dilihat dan diperbarui dengan benar?	0	0	3	12	40	55
9.	Apakah tampilan antarmuka <i>website</i> mudah dipahami, menarik, dan nyaman digunakan?	0	0	0	40	10	50
10.	Apakah Anda merasa puas dengan pengalaman menggunakan <i>website</i> secara keseluruhan atau mengatur keikutsertaan dalam kelas PoundFit?	0	0	3	8	45	56
Total		0	0	9	180	360	549

No	Pertanyaan	Total	Rata - Rata	Persentase
1.	Apakah Anda dapat melakukan pendaftaran akun peserta dengan mudah tanpa kendala?	57	4,75	95%
2.	Apakah proses <i>login</i> ke dalam <i>website</i> berjalan dengan lancar dan cepat?	56	4,666	93,3%

3.	Apakah Anda dapat melihat jadwal kelas PoundFit dengan jelas dan sesuai dengan waktu yang tersedia?	58	4,83	96,6%
4.	Apakah fitur pendaftaran kelas dapat digunakan tanpa kesalahan dan memberi konfirmasi yang jelas?	52	4,33	86,6%
5.	Apakah sistem memberikan notifikasi konfirmasi pendaftaran atau pengingat kelas melalui <i>email</i> sesuai dengan waktu yang ditentukan?	54	4,5	90%
6.	Apakah Anda dapat melihat riwayat kelas yang diikuti dengan mudah?	54	4,5	90%
7.	Apakah fitur pengisian <i>Feedback</i> atau ulasan dapat digunakan dengan lancar?	57	4,75	95%
8.	Apakah informasi dalam profil Anda, seperti nama, nomor kontak, dan preferensi kelas dapat dilihat dan diperbarui dengan benar?	55	4,583	91,6%

9.	Apakah tampilan antarmuka <i>website</i> mudah dipahami, menarik, dan nyaman digunakan?	50	4,167	83,3%
10.	Apakah Anda merasa puas dengan pengalaman menggunakan <i>website</i> secara keseluruhan atau mengatur keikutsertaan dalam kelas PoundFit?	56	4,666	93,3%
	Rata - Rata Keseluruhan		4,574	91,47%

Berdasarkan hasil pengujian sistem menggunakan *User Acceptance Test* (UAT) yang dilakukan oleh beberapa peserta Sassy PoundFit yang berjumlah 12 orang, maka diperoleh rata-rata skor sebesar 4,574 dengan Tingkat kesesuaian 91,47%. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi CRM berbasis *website* pada olahraga PoundFit yang dibangun telah memenuhi kebutuhan fungsionalitas pengguna. Oleh karena itu, sistem layak untuk digunakan oleh seluruh peserta dari Sassy PoundFit.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan yang dilakukan pada Tugas Akhir ini, maka dapat disimpulkan:

1. Perancangan dan desain aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web pada Sassy PoundFit telah dilakukan dengan mengacu pada kebutuhan fungsional pengguna, baik dari pihak admin maupun user. Proses perancangan sistem ini melibatkan analisis kebutuhan sistem, pembuatan desain UI/UX, perancangan database, serta struktur navigasi yang memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran kelas dan pengelolaan data peserta.
2. Pengembangan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web pada Sassy PoundFit berhasil dilakukan dengan mengimplementasikan data pelanggan, penjadwalan, pendaftaran kelas, beberapa notifikasi otomatis, serta sistem feedback. Dengan sistem ini dapat mempermudah komunikasi antara admin dan user, serta memperkuat loyalitas

peserta melalui pendekatan yang lebih personal dan terintegrasi.

b. Saran

Antarmuka pengguna perlu disesuaikan secara berkala agar tetap relevan dengan tren desain modern dan dapat digunakan dengan mudah oleh seluruh lapisan pengguna. Saran untuk pengembangan tahap berikutnya adalah agar aplikasi CRM PoundFit diwujudkan dalam bentuk aplikasi seluler (*mobile*) yang dapat beroperasi pada perangkat berbasis Android ataupun iOS, guna meningkatkan kemudahan akses bagi peserta yang lebih sering menggunakan perangkat *smartphone*. Dengan adanya versi *mobile*, pengguna dapat melakukan pendaftaran kelas, menerima notifikasi, sert memberikan feedback secara lebih praktis dan fleksibel dimana saja dan kapan saja.

REFERENSI

- [1] V. Hikmatillah, "E-CRM Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Toko Kue," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 4, pp. 3108–3118, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i4.2365.
- [2] A. Supriatna and H. Budiarto, "Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Gelora Mukti Sport Berbasis Web," *Nuansa Inform.*, vol. 13, no. 2, p. 11, 2019, doi: 10.25134/nuansa.v13i2.1948.
- [3] Y. O. Siallagan, N. F. Saragih, and J. M. Hutapea, "Implementasi Customer Relationship Management(Crm) Pada Toko Roti Ganda Berbasis Web," *Method. J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 6–13, 2020, doi: 10.46880/mtk.v6i1.247.
- [4] Muhammad Dicy Yanuar and Soni Sulistyarto, "Survei Minat Member Terhadap Olahraga Pound Fit Di Atlas Sports Club Surabaya," *Student Sci. Creat. J.*, vol. 2, no. 4, pp. 193–201, 2024, doi: 10.55606/sscj-amik.v2i4.3581.