

EXECUTIVE SUMMARY

Latar Belakang

Industri kecantikan di Indonesia berkembang pesat, terutama layanan eyelash extension dan lash lift yang semakin diminati. Naysh Eyelash Extension Salon hadir dengan tujuh cabang di Jakarta dan Tangerang, menawarkan layanan premium dengan harga terjangkau. Namun, dengan meningkatnya persaingan dan tingginya ketergantungan pada konsumen kelas menengah ke atas, Naysh menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan retensi serta loyalitas pelanggan. Proyek ini berfokus pada pemanfaatan analitik data untuk memperkuat strategi bisnis Naysh agar lebih relevan dan kompetitif.

Identifikasi Masalah

Meskipun layanan dan produk Naysh berkualitas, beberapa masalah menghambat pertumbuhan bisnis, seperti rendahnya brand awareness dan engagement di media sosial terlihat dari minimnya interaksi meski jumlah pengikut cukup banyak. Ini mencerminkan strategi media sosial yang kurang efektif, membatasi jangkauan pemasaran dan menghambat peningkatan pelanggan baru serta loyalitas pelanggan. Kemudian, belum adanya sistem pengelolaan interaksi dan data pelanggan secara optimal, yang menghambat efektivitas program pemasaran dan personalisasi layanan.

Kurangnya sistem komprehensif untuk mengelola data ini menyebabkan peluang untuk meningkatkan retensi dan loyalitas pelanggan tidak dapat dimanfaatkan sepenuhnya, sehingga pengalaman pelanggan belum maksimal, juga belum ada alat untuk mengukur *Standard Operating Procedure* (SOP), pelayanan yang tidak konsisten dapat menghambat upaya Naysh dalam memberikan pengalaman pelanggan yang seragam. Perbedaan pemahaman SOP dan kurangnya pelatihan merata dapat menurunkan kepuasan pelanggan, mengurangi loyalitas, dan merusak reputasi bisnis.

Rekomendasi Solusi

Setelah dilakukan identifikasi masalah kami memberikan 2 fokus solusi kepada Naysh, yang pertama, Optimalisasi Sistem POS dengan Meng-upgrade layanan POS dari Moka Basic ke Moka Enterprise. Pembaruan perangkat POS untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pemrosesan transaksi. Dengan intensifikasi ini, Naysh akan lebih mampu mengelola data penjualan dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Kemudian, Pengadaan *Tools* Manajemen Media Sosial: Menggunakan Hootsuite sebagai solusi untuk mengelola aktivitas media sosial. Alat ini memungkinkan jadwal posting teratur, pemantauan engagement, dan analisis kinerja konten di berbagai platform. Ekstensifikasi ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dan memperkuat brand presence secara digital.

Kesimpulan dan dan Rencana Ke Depan

Untuk mencapai keberhasilan implementasi, selanjutnya diharapkan dilakukan pengembangan diantara lain, persiapan infrastruktur dan teknologi, dengan membangun infrastruktur dan teknologi yang solid untuk implementasi *Customer Data Platform* (CDP) guna mendukung integrasi sistem dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Kemudian, pengembangan kapabilitas analitik data yaitu meningkatkan kemampuan internal dalam manajemen dan analisis data melalui pelatihan staf dan kolaborasi dengan konsultan untuk mengoptimalkan strategi berbasis data, dan melakukan evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan, yaitu melakukan evaluasi berkala terhadap strategi yang diterapkan dan melakukan penyesuaian berdasarkan dinamika pasar dan kebutuhan pelanggan, dengan memanfaatkan KPI untuk mengukur kemajuan dan perbaikan. Dengan eksekusi tepat dan pemantauan berkelanjutan, Naysh diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat posisi di pasar, dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

