



# BAB I PENDAHULUAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi, satu kata yang sangat berperan penuh dalam perkembangan kehidupan manusia saat ini. Di era seperti saat ini mungkin hampir sebagian penduduk di seluruh dunia termasuk di Indonesia sendiri pun sudah menikmati kemajuan teknologi [1]. Internet adalah contoh dari salah satu perkembangan teknologi di dunia, saat ini segala sesuatu dapat memanfaatkan fasilitas internet misalnya pada bidang usaha. Tujuan dari suatu usaha itu sendiri secara umum adalah mendapat keuntungan, menyediakan kebutuhan, serta kemajuan dan pertumbuhan untuk bisnis usaha. Memerlukan suatu proses pelayanan dan transaksi untuk mencapai tujuan tersebut. Pelayanan secara umum adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara memenuhi atau melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Usaha salon merupakan usaha yang bergerak dalam pelayanan jasa. Salon adalah sebuah tempat usaha pelayanan jasa yang berhubungan dengan perawatan wajah, badan dan rambut, baik untuk laki-laki maupun perempuan. Adanya salon ini dapat membantu masyarakat khususnya wanita karier yang sibuk sehingga tidak sempat untuk melakukan perawatan diri sendiri, mereka dapat datang ke salon untuk melakukan perawatan dan mendapat pelayanan fasilitas di salon sembari menikmati waktu santai mereka. Salon *Sweety* adalah salah satu usaha salon yang bergerak dalam pelayanan jasa, salon ini beralamatkan di Jalan Kauman, Tegalreja, Cilacap Selatan. Salon *Sweety* menawarkan beberapa perawatan seperti *creambath*, *hair mask*, *facial*, potong rambut, rapi alis, totok wajah, *air candle*, pijat capek, dan lulur badan. Sistem reservasi pelayanan yang sedang berjalan saat ini di Salon *Sweety* adalah pelanggan datang untuk memilih daftar menu jenis pelayanan beserta list harga, kemudian pelanggan menunggu giliran untuk mendapat pelayanan. Setelah pelanggan selesai menerima pelayanan lalu kasir akan melayani pembayaran dan memberikan struk yang masih konvensional yaitu dengan menuliskan di kertas. Pada sistem pendataan stok barang di Salon *Sweety* masih manual menggunakan buku.

Berdasarkan penjelasan diatas terdapat permasalahan pada proses reservasi dan pelayanan yang sedang berjalan saat ini yaitu pelanggan harus datang langsung untuk melihat daftar menu jenis perawatan serta melakukan reservasi, hal ini menyebabkan kurangnya efisiensi waktu dan efektivitas kegiatan untuk pelanggan. Permasalahan selanjutnya terdapat pada pendataan stok barang yang masih manual menggunakan buku, hal tersebut dapat membuat pegawai kesulitan dalam mengetahui jumlah stok barang secara *real-time*. Selain itu, terdapat permasalahan pada kasir yaitu sering kesulitan memeriksa status pembayaran terkait reservasi, dan pencatatan transaksi manual yang rentan terhadap kesalahan serta kehilangan data dapat menyebabkan laporan keuangan tidak akurat.

Menurut penjelasan yang telah dijabarkan di atas, terdapat beberapa solusi yang dapat diterapkan. Pertama, pengembangan sebuah sistem reservasi *online* yang memungkinkan pelanggan untuk melihat daftar menu jenis perawatan dan melakukan reservasi secara praktis melalui *website*. Hal ini akan meningkatkan efektivitas kegiatan bagi pelanggan, karena mereka dapat melakukan reservasi kapan pun dan di mana pun mereka berada. Kedua, untuk mengatasi permasalahan pendataan stok barang yang masih manual, diperlukan implementasi sistem manajemen inventaris yang terkomputerisasi. Dengan adanya sistem ini, pemilik salon dapat dengan mudah memantau jumlah stok barang secara *real-time*, menghindari kekurangan atau kelebihan stok, dan melakukan pengadaan barang secara tepat waktu. Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan serta efisiensi operasional pada layanan reservasi dan perawatan.

Penulis bermaksud untuk membuat sistem dengan judul “Sistem Reservasi Pelayanan Salon Berbasis *Website* (Studi Kasus : Salon *Sweety*)”. Dengan dibuatnya sistem ini, diharapkan dapat membantu pelanggan untuk melakukan reservasi dengan lebih mudah dan cepat melalui *website*. Selain itu, pemilik salon akan memiliki akses ke sistem yang akan mempermudah mereka dalam melakukan pendataan stok barang dengan *update* yang terbaru.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

### **2.1.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Reservasi dan Pelayanan untuk membantu membuat reservasi pelanggan dan mempermudah pekerjaan kasir Salon *Sweety* dalam melakukan pelayanan dan pendataan stok barang.

### **2.1.2. Manfaat Penelitian**

Pembuatan sistem reservasi dan pelayanan salon diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat. Sistem ini di harapkan dapat memberi efisiensi dalam prosesnya bagi para pengguna, antara lain :

1. Bagi Mahasiswa  
Mengasah keterampilan mahasiswa dalam analisis kebutuhan pengguna, perancangan sistem, dan implementasi solusi teknologi informasi.
2. Bagi Pelanggan  
Mempermudah pelanggan untuk membuat reservasi secara *online* dengan lebih mudah dan praktis.
3. Bagi Kasir  
Mempermudah pekerjaan dalam melayani pelanggan dan mengurangi potensi kesalahan terkait transaksi pembayaran.
4. Bagi Pemilik Salon  
Mempermudah pekerjaan dalam mengelola stok barang dan melakukan laporan barang keluar.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana membangun Sistem Reservasi dan Pelayanan berbasis *Website* untuk membantu Salon *Sweety* pada kegiatan pelayanan dan membantu pelanggan membuat reservasi pada salon ini?

## **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari Sistem Reservasi dan Pelayanan Salon Berbasis *Website* ini adalah sebagai berikut :

1. Pengguna sistem ini adalah pelanggan, kasir, dan pemilik salon.
2. Pelanggan dapat mengakses sistem ini hanya untuk melakukan reservasi.
3. Pelanggan wajib membayar DP (*Down Payment*) atau uang muka sebesar 50%.
4. Kasir dapat mengakses sistem ini hanya untuk melayani reservasi dan pembayaran.
5. Pemilik salon dapat mengakses sistem ini hanya untuk melakukan pendataan stok barang dan membuat laporan barang keluar.
6. Sistem pelayanan ini tidak dapat melayani *home care*.
7. Sistem ini tidak membahas tentang laba dan rugi.

## 1.5. Metodologi Penelitian

Dalam pembuatan Tugas Akhir ada metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Metodologi penelitian ini akan terdapat beberapa tahapan, yaitu :

### 1.5.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan. Adapun prosedur pelaksanaan dalam pengumpulan data tersebut, antara lain :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Studi Literatur

### 1.5.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang akan digunakan adalah metode *Waterfall*. Metode *Waterfall* adalah sebuah metode pengembangan sistem dimana berurutan antara satu fase ke fase yang lainnya. pada proses implementasi dari metode *waterfall* ini, langkah sebelumnya harus diselesaikan terlebih dahulu secara berurutan dimulai dari tahapan yang pertama sebelum melanjutkan ke tahapan selanjutnya. [2] Penulis menggunakan metode ini karena setiap tahap pengembangan memiliki langkah-langkah yang jelas dan terdefinisi dengan baik. Sehingga mudah dipahami karena tim dapat memahami apa yang diharapkan dari setiap tahap.

Proses atau tahapan yang berada pada metode *waterfall* ini dibagi menjadi 5 yaitu :

- a. *Analysis*
- b. *Design*
- c. *Coding*

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami laporan tugas akhir. Secara garis besar penulisan laporan tugas akhir ini dibuat dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi, dan sistematika penulisan yang terkait dengan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang diperoleh dari referensi-referensi yang dipublikasikan secara resmi baik berupa buku teks, makalah, jurnal, media massa atau tugas akhir sebelumnya yang telah dilakukan sendiri atau oleh orang lain yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah. Bentuk informasi seperti catatan kuliah, pendapat lisan, pengalaman, atau pendapat pribadi tidak diambil sebagai referensi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan perencanaan bagian-bagian sistem secara detail mulai dari analisis sistem, proses desain perancangan antarmuka, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan proses perencanaan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian yang berupa penjelasan dan gambaran tangkapan layar pada bagian-bagian sistem reservasi dan pelayanan salon dan hasil proses pengujian sistem.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dan analisa yang telah dikerjakan yang berguna untuk pengembangan sistem yang lebih baik lagi kedepannya.