

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dalam sistem pemesanan telah menjadi pendorong utama dalam digitalisasi di berbagai sektor, khususnya layanan seperti perhotelan dan perawatan kecantikan. Sistem pemesanan berbasis online menawarkan kemudahan dan efisiensi, memungkinkan pengguna untuk melakukan reservasi kapan pun dan di mana pun. Teknologi ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pelanggan secara keseluruhan. Berbagai fitur canggih, seperti pengingat otomatis dan integrasi pembayaran digital, semakin menyederhanakan proses transaksi. Penelitian [1] menunjukkan bahwa penerapan sistem pemesanan yang efektif mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta membantu penyedia layanan dalam mengatur jadwal dan sumber daya secara optimal.

Salon Anna saat ini menghadapi tantangan dalam sistem pemesanan manual. Proses pencatatan janji temu yang dilakukan secara konvensional menyebabkan efisiensi operasional menurun, memperlambat pelayanan, dan mempersulit penyusunan laporan. Akibatnya, terjadi jadwal bertabrakan dan waktu tunggu yang lama, yang berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan. Masalah serupa juga dialami salon-salon lain, di mana sistem manual menyebabkan ketidakefektifan pengelolaan jadwal dan layanan.

Solusi untuk mengatasi kendala ini adalah mengembangkan sistem pemesanan berbasis web. Dengan sistem ini, risiko double booking dapat diminimalkan dan pengelolaan jadwal menjadi lebih efisien. Studi [1] mengungkapkan bahwa penerapan sistem serupa di Pheo Studio Salon mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pemesanan, serta membantu bisnis dalam meningkatkan pemasaran dan pendapatan.

Dalam pengembangan sistem pemesanan ini, metode *Waterfall* dipilih karena pendekatannya yang terstruktur dan sistematis. Metode ini memastikan

setiap tahap, mulai dari analisis kebutuhan hingga pengujian akhir, dijalankan secara bertahap dan terorganisir. Penelitian [2] menunjukkan bahwa penerapan metode *Waterfall* pada sistem pemesanan di Dangau Barbershop berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Pengujian menyeluruh akan dilakukan pada tahap akhir untuk memastikan sistem berfungsi dengan baik sebelum diluncurkan.

Dengan penerapan metode ini, Salon Anna diharapkan dapat mengelola pemesanan secara lebih efisien, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana mengimplementasikan metode *waterfall* pada sistem informasi perancangan janji temu salon anna.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini memiliki fokus yang lebih jelas dan terarah, berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan:

1. Pengembangan sistem pemesanan akan difokuskan pada pembuatan website untuk janji temu, yang meliputi fitur pengelolaan jadwal, pencatatan data pelanggan, serta pencegahan jadwal bentrok (*double booking*).
2. Sistem bertujuan mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan janji temu secara daring dan sistem dirancang untuk membantu admin atau pengelola salon dalam mencatat, mengatur, dan memantau jadwal pelanggan.
3. Sistem akan digunakan oleh dua jenis pengguna utama, yaitu admin salon yang bertugas mengelola jadwal, pemesanan, dan pelanggan memiliki kemampuan untuk melakukan pemesanan janji temu serta melihat jadwal yang tersedia.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Fitur Pemesanan (*Booking*) sistem pemesanan online yang memudahkan pelanggan dalam membuat janji temu dengan cepat dan praktis, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Menurunkan risiko terjadinya bentrokan jadwal menguji. Menurunkan risiko bentroknnya jadwal (*double booking*) dengan cara mengukur frekuensi kejadian bentrokan jadwal sebelum dan sesudah sistem diimplementasikan.
3. Mengembangkan fitur yang menampilkan berbagai layanan salon beserta deskripsi dan harga, sehingga pelanggan mendapatkan informasi yang lebih jelas dan transparan mengenai layanan yang ditawarkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berarti, baik dari segi teknis maupun non-teknis, bagi Salon Anna dan pihak-pihak terkait lainnya. Secara teknis, pengembangan sistem pemesanan online bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional salon dengan mempercepat proses pendaftaran pelanggan serta pengelolaan jadwal. Fitur pencegahan bentroknnya jadwal (*double booking*) akan mengurangi potensi kesalahan dalam penjadwalan janji temu, sehingga meningkatkan keakuratan dan keandalan layanan yang diberikan. Selain itu, sistem ini dilengkapi dengan fitur analisis data yang membantu admin dalam memantau kinerja layanan dan pengelolaan jadwal secara lebih efektif, sehingga dapat memberikan wawasan penting untuk pengambilan keputusan yang lebih optimal di masa mendatang.

Secara non-teknis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem pemesanan yang lebih efisien akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan loyalitas mereka terhadap Salon Anna. Selain itu, penerapan teknologi modern yang lebih efektif akan berdampak positif pada citra dan reputasi salon, menarik minat pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang pengembangan sistem informasi, khususnya di industri layanan seperti salon dan

kecantikan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi Salon Anna, tetapi juga memberikan kontribusi pada pengembangan praktik manajemen pemesanan di sektor layanan serta memperkaya pengetahuan dalam bidang terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dari setiap bab yang akan dibahas. Berikut adalah ringkasan dari masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh Salon Anna terkait sistem pemesanan manual yang masih digunakan. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, batasan masalah untuk memperjelas lingkup penelitian, serta tujuan penelitian yang ingin dicapai. Di bagian akhir bab ini, dijelaskan pula manfaat penelitian yang diharapkan dari pengembangan sistem pemesanan online.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi ulasan literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Di dalamnya dibahas teori-teori yang mendukung pengembangan sistem pemesanan daring, seperti konsep manajemen janji temu, sistem informasi, dan teknologi pemesanan online. Selain itu, bab ini mencakup studi terdahulu yang relevan terkait penerapan sistem informasi di sektor layanan, khususnya di bidang salon dan industri kecantikan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang diterapkan dalam mengembangkan sistem pemesanan online. Penjelasan meliputi gambaran umum objek penelitian, analisis permasalahan yang ada, dan solusi yang ditawarkan melalui sistem yang dikembangkan. Perancangan sistem, seperti diagram alir dan struktur basis data, juga dijelaskan secara mendetail di bab ini. Selain itu, metode pengembangan sistem menggunakan pendekatan Waterfall akan dibahas, termasuk

tahapan-tahapan yang dilalui dalam proses pengembangan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tahapan pengembangan aplikasi, mulai dari implementasi hingga pengujian sistem. Hasil pengembangan sistem pemesanan online akan dipaparkan, termasuk fitur-fitur yang berhasil diimplementasikan. Analisis hasil pengujian juga dijelaskan untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik. Pembahasan di bab ini meliputi evaluasi efektivitas sistem dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh Salon Anna.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk pengembangan lebih lanjut. Temuan-temuan utama selama proses penelitian dan pengembangan sistem dirangkum dalam bagian ini. Selain itu, diberikan pula rekomendasi untuk implementasi sistem di masa mendatang dan masukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan bidang serupa.