

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN
MANAJEMEN PELANGGAN PADA BARBERSHOP
BERBASIS WEB**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi SI Sistem Informasi



disusun oleh

INDRIA ALFARIS SWARA

22.12.2395

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2025**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN
MANAJEMEN PELANGGAN PADA BARBERSHOP
BERBASIS WEB**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Sistem Informasi



disusun oleh

INDRIA ALFARIS SWARA

22.12.2395

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN
MANAJEMEN PELANGGAN PADA BARBERSHOP
BERBASIS WEB**

yang disusun dan diajukan oleh

Indria Alfaria Swara

22.12.2395

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 20 Oktober 2025

Dosen Pembimbing,



Bety Wulan Sari, S.Kom., M.Kom

NIK. 190302254

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN
MANAJEMEN PELANGGAN PADA BARBERSHOP
BERBASIS WEB

yang disusun dan diajukan oleh

Indria Alfaris Swara

22.12.2395

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 24 November 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Rumini, M.Kom
NIK. 190302246

Dr. Wiji Nurastuti, SE., MT
NIK. 190302258

Bety Wulan Sari, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302254



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 24 November 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusriani, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Indria Alfaris Swara

NIM : 22.12.2395

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Perancangan Sistem Informasi Reservasi dan Manajemen Pelanggan pada Barbershop Berbasis Web

Dosen Pembimbing : Bety Wulan Sari, S.Kom., M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 24 November 2025

Yang Menyatakan,



Indria Alfaris Swara

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa.

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Laporan skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda bukti kepada:

1. Teristimewa Ibunda Kristina Lawalata. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi satu-satunya anak laki-laki yang keras kepala ini. Mama menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempat penulis untuk pulang, Ma.
2. Bapak Ali Swara. Terima kasih untuk doa dan dukungan yang selalu di usahakan dalam diam. Terima kasih telah mengajarkan untuk menjadi anak laki-laki yang kuat dalam segala hal, anak yang bertanggung jawab dan senantiasa berdiri sendiri.
3. Keempat kakak tercinta, Alyn Wulandary, Cindy Kartika Putri, dan Alya Anuur Meilani. Terima kasih sudah selalu berusaha memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, tempat berkeluh kesah, dan menjadi support system terbaik untuk satu-satunya adik laki-laki kalian. Kasih sayang dan dukungan kalian sangat berarti dalam perjalanan ini. Kehadiran kalian adalah kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis.

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dengan melihat dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua. Dan percayalah, alasan penulis disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Reservasi dan Manajemen Pelanggan pada Barbershop Berbasis Web”. Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.

Selesaiannya skripsi ini adalah wujud kelegaan, sekaligus tanggung jawab yang ditunaikan di bangku sarjana. Ada doa yang berbisik, bimbingan yang menuntun, dan dukungan yang menguatkan. Atas itu semua, penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan terima kasih kepada nama-nama berikut :

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Kusri, S.Kom., M.Kom selaku Dekan Program Fakultas Ilmu Komputer .
3. Anggit Dwi Hartanto, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Bety Wulan Sari, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing dan memberikan semangat, dukungan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Yosua Damas Sadewo, S.Pd., M.Pd, sahabat sekaligus abang saya yang selalu membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Mas Adi Wibowo selaku pemilik TREVOIL Barbershop.
7. Abdul Kadir M. Ali, S.PWK, sahabat sekaligus kakak saya yang selalu turut memberikan saya nasehat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Rekan seperjuangan saya yang selalu berjuang bersama dari awal hingga akhir. Nafis Triyandra Mahasin, Muhammad Afif Amrullah, Bagus Rizki Ananda, dan Risky Depri Hidayat.
9. Semua pihak yang telah ikut serta membantu yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Putriyani K. Togubu, S.AP, Terima Kasih.

11. ***Last but not least, I wanna thank me.*** *I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Yogyakarta, 20 Oktober 2025

Penulis

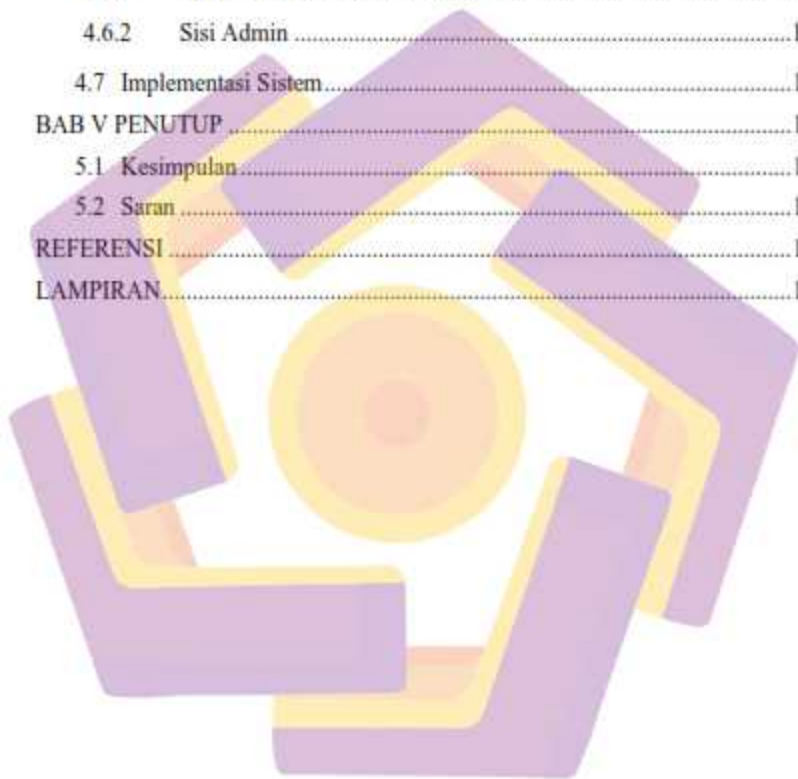


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xvii
INTISARI	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Literatur	6
2.1.1 Sistem Informasi Dalam Industri Jasa	6
2.1.2 Manajemen Pelanggan dan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
2.1.3 Inovasi dalam Layanan <i>Barbershop</i>	8
2.1.4 Pengalaman Pengguna dan Antarmuka Sistem	9
2.1.5 Studi Kasus TREVOIL Barbershop	10
2.2 Dasar Teori	14

2.2.1	Sistem Informasi	14
2.2.2	Manajemen Pelanggan	15
2.2.3	Inovasi Layanan	15
2.2.4	Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	16
2.2.5	Model Perancangan Sistem Informasi	17
2.2.6	<i>Framework Codeigniter</i>	18
2.2.7	<i>UML (Unified Modeling Language)</i>	18
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Objek Penelitian	20
3.2	Alur Penelitian	20
3.3	Instrumen Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Analisis	23
4.1.1	Analisis Kelemahan Sistem	23
4.1.2	Analisis Fungsional	25
4.1.3	Analisis Non-Fungsional	27
4.2	Pemodelan Sistem	28
4.2.1	<i>Use Case Diagram</i>	29
4.2.2	<i>Activity Diagram</i>	29
4.2.3	<i>Class Diagram</i>	40
4.2.4	<i>Sequence Diagram</i>	41
4.3	Perancangan Database	46
4.3.1	<i>ERD (Entity Relationship Diagram)</i>	46
4.3.2	Relasi Tabel	47
4.4	Perancangan Antarmuka	48
4.4.1	Tujuan Perancangan Antarmuka	49
4.4.2	Komponen Utama Antarmuka	49

4.5 Pengembangan Sistem	58
4.5.1 Tampilan Pengguna (Pelanggan)	58
4.5.2 Tampilan Admin	72
4.6 Pengujian Sistem.....	98
4.6.1 Sisi Pengguna (Pelanggan).....	99
4.6.2 Sisi Admin	105
4.7 Implementasi Sistem.....	119
BAB V PENUTUP	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Saran	122
REFERENSI	125
LAMPIRAN.....	130



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keaslian Penelitian	10
Tabel 3.1 Alat dan Bahan.....	22
Tabel 4.1 Analisis <i>PIECES</i>	23
Tabel 4.2 Modul Pelanggan	25
Tabel 4.3 Modul Admin.....	25
Tabel 4.4 Modul Integrasi Sistem	26
Tabel 4.5 Kebutuhan Non-Fungsional	27
Tabel 4.6 Pengujian Fitur Registrasi	99
Tabel 4.7 Pengujian Fitur <i>Login</i>	101
Tabel 4.8 Pengujian Fitur Formulir Reservasi	102
Tabel 4.9 Pengujian Fitur Notifikasi Reservasi	104
Tabel 4.10 Pengujian Fitur <i>Login</i>	105
Tabel 4.11 Pengujian Fitur Hapus Data Pelanggan	106
Tabel 4.12 Pengujian Fitur Tambah Kapster	106
Tabel 4.13 Pengujian Fitur Edit Kapster	108
Tabel 4.14 Pengujian Fitur Hapus Kapster	109
Tabel 4.15 Pengujian Fitur Aktif/Nonaktif Status Kapster.....	109
Tabel 4.16 Pengujian Fitur Tambah Layanan	110
Tabel 4.17 Pengujian Fitur Edit Layanan	112
Tabel 4.18 Pengujian Fitur Hapus Layanan.....	113
Tabel 4.19 Pengujian Fitur Atur Jadwal Harian Kapster	114
Tabel 4.20 Pengujian Fitur Edit Jadwal Harian Kapster.....	116
Tabel 4.21 Pengujian Fitur Hapus Jadwal Harian Kapster	117
Tabel 4.22 Pengujian Fitur Reservasi Manual	118
Tabel 4.23 Pengujian Fitur Hapus Data Reservasi	119

DAFTAR GAMBAR

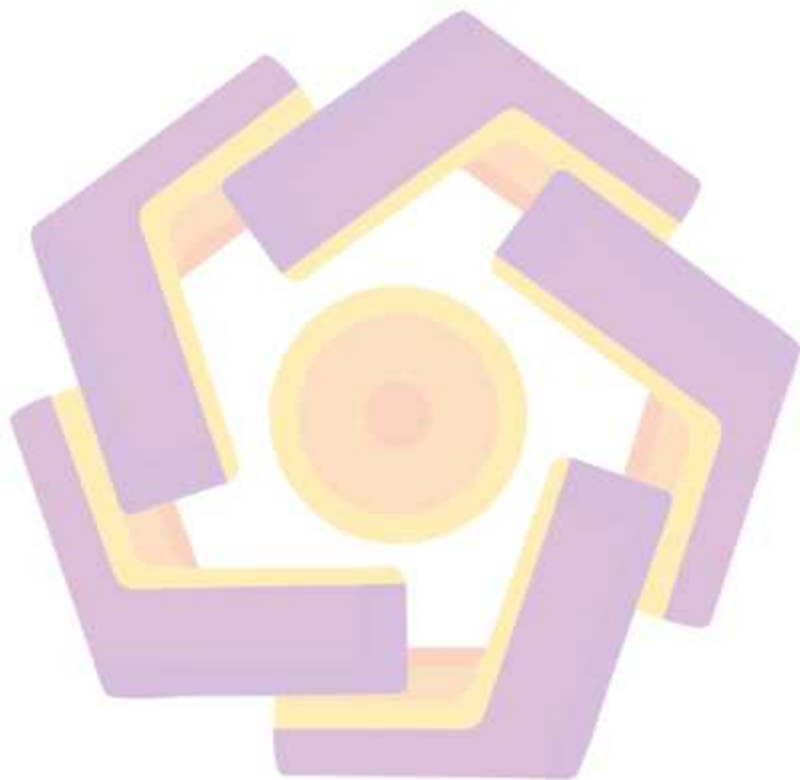
Gambar 3.1 Alur Penelitian	21
Gambar 4.1 <i>Use Case Diagram</i>	29
Gambar 4.2 Alur Proses Registrasi Akun	30
Gambar 4.3 Alur Proses <i>Login/Logout</i>	31
Gambar 4.4 Alur Proses Reservasi	32
Gambar 4.5 Alur Proses Notifikasi	33
Gambar 4.6 Alur Proses <i>Login/Logout</i>	34
Gambar 4.7 Alur Proses Reservasi Manual	35
Gambar 4.8 Alur Proses <i>Create Data Kapster</i>	36
Gambar 4.9 Alur Proses <i>Read Data Kapster</i>	37
Gambar 4.10 Alur Proses <i>Update Data Kapster</i>	38
Gambar 4.11 Alur Proses <i>Delete Data Kapster</i>	39
Gambar 4.12 Alur Proses Mencetak Laporan	40
Gambar 4.13 <i>Class Diagram</i>	41
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> Registrasi Akun	42
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> <i>Login/Logout</i>	42
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Reservasi	43
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> Notifikasi	43
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> <i>Login/logout</i>	44
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram</i> Reservasi Manual	44
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram</i> <i>Create Data Kapster</i>	45
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram</i> <i>Read Data Kapster</i>	45
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram</i> <i>Update Data Kapster</i>	45
Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram</i> <i>Delete Data Kapster</i>	46
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram</i> Cetak Laporan	46
Gambar 4.25 ERD	47
Gambar 4.26 Relasi Tabel	48
Gambar 4.27 <i>Design Halaman Login</i>	49
Gambar 4.28 <i>Design Halaman Registrasi</i>	50

Gambar 4.29 <i>Design</i> Halaman <i>Homepage</i>	51
Gambar 4.30 <i>Design</i> Halaman <i>Reservasi</i>	52
Gambar 4.31 <i>Design</i> <i>Login Admin</i>	52
Gambar 4.32 <i>Design</i> Halaman <i>Home</i>	53
Gambar 4.33 <i>Design</i> Halaman <i>Data Pelanggan</i>	54
Gambar 4.34 <i>Design</i> Halaman <i>Data Kapster</i>	54
Gambar 4.35 <i>Design</i> Halaman <i>Tambah Kapster</i>	55
Gambar 4.36 <i>Design</i> Halaman <i>Data Layanan</i>	55
Gambar 4.37 <i>Design</i> Halaman <i>Tambah Layanan</i>	56
Gambar 4.38 <i>Design</i> Halaman <i>Jadwal Kapster</i>	56
Gambar 4.39 <i>Design</i> Halaman <i>Atur Jadwal Kapster</i>	57
Gambar 4.40 <i>Design</i> Halaman <i>Data Reservasi</i>	57
Gambar 4.41 <i>Design</i> Halaman <i>Detail Reservasi</i>	58
Gambar 4.42 <i>Design</i> Halaman <i>Reservasi (melalui Admin)</i>	58
Gambar 4.43 Halaman <i>Register</i>	59
Gambar 4.44 Halaman <i>Login</i>	60
Gambar 4.45 Halaman <i>Homepage</i>	63
Gambar 4.46 Halaman <i>Reservasi</i>	64
Gambar 4. 47 <i>Pesan Detail Reservasi</i>	65
Gambar 4.48 <i>Pesan Pengingat Reservasi</i>	65
Gambar 4.49 <i>Source Code Controller Welcome</i>	67
Gambar 4.50 <i>Source Code Controller Home</i>	68
Gambar 4.51 <i>Source Code Controller Reservasi</i>	70
Gambar 4.52 <i>Source Code Server</i>	71
Gambar 4.53 <i>Source Code Template</i>	72
Gambar 4.54 Halaman <i>Login Admin</i>	73
Gambar 4.55 Halaman <i>Dashboard Admin</i>	74
Gambar 4.56 Halaman <i>Data Pelanggan</i>	74
Gambar 4.57 Halaman <i>Data Kapster</i>	75
Gambar 4.58 Halaman <i>Tambah Kapster</i>	75
Gambar 4.59 Halaman <i>Edit Kapster</i>	76

Gambar 4.60 Halaman Data Layanan	77
Gambar 4.61 Halaman Tambah Layanan	77
Gambar 4.62 Halaman Edit Layanan	78
Gambar 4.63 Halaman Jadwal Kapster	79
Gambar 4.64 Halaman Atur Jadwal Kapster	79
Gambar 4.65 Halaman Edit Jadwal Kapster	80
Gambar 4.66 Halaman Data Reservasi	80
Gambar 4.67 Halaman Reservasi Manual	81
Gambar 4.68 Halaman Detail Reservasi	82
Gambar 4.69 <i>Controller Home</i>	82
Gambar 4.70 <i>Controller Pelanggan</i>	83
Gambar 4.71 <i>Controller Kapster</i>	85
Gambar 4.72 <i>Controller Layanan</i>	87
Gambar 4.73 <i>Controller Jadwal Kapster</i>	88
Gambar 4.74 <i>Source Code Controller Reservasi</i>	90
Gambar 4.75 <i>Source Code Controller Laporan</i>	91
Gambar 4.76 <i>Source Code Models Admin</i>	92
Gambar 4.77 <i>Source Code Models Pelanggan</i>	93
Gambar 4.78 <i>Source Code Models Kapster</i>	94
Gambar 4.79 <i>Source Code Models Layanan</i>	95
Gambar 4.80 <i>Source Code Models Jadwal Kapster</i>	96
Gambar 4.81 <i>Source Code Models Reservasi</i>	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2 Dokumentasi.....	130
-----------------------------	-----



DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN



CRM	Customer Relationship Management
PHP	PHP: Hypertext Preprocessor
SDLC	System Development Life Cycle
ERD	Entity Relationship Diagram
UML	Unified Modeling Language
MVC	Model-View-Controller
CSS	Cascading Style Sheets
JS	JavaScript
API	Application Programming Interface
RAD	Rapid Application Development
UI	User Interface

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui rancangan sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan berbasis web pada TREVOIL Barbershop yang terstruktur dan *real-time*. Penelitian ini menggunakan metode *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem menggunakan *Unified Modeling Language (UML)*, perancangan basis data dengan *Entity Relationship Diagram (ERD)*, pengembangan sistem berbasis web menggunakan *framework CodeIgniter 3*, serta pengujian menggunakan metode *Black Box Testing*. Setiap tahap dilakukan secara berurutan untuk memastikan sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan berbasis web pada TREVOIL Barbershop dapat mempermudah proses reservasi, mengurangi kesalahan pencatatan reservasi, serta mempermudah pengelolaan data pelanggan secara *real-time*. Rancangan sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan berbasis web juga mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak *barbershop*, pelaku usaha jasa, dan pengembang sistem informasi sejenis sebagai referensi dalam digitalisasi layanan reservasi.

Kata kunci: Sistem Informasi, Reservasi, Manajemen Pelanggan, Web, Barbershop.

ABSTRACT

The purpose of this research is to design a structured and real-time web-based reservation and customer management information system for TREVOIL Barbershop. This study applies the System Development Life Cycle (SDLC) method, which includes stages of requirement analysis, system design using Unified Modeling Language (UML), database design with Entity Relationship Diagram (ERD), web-based system development using the CodeIgniter 3 framework, and system testing using the Black Box Testing method. Each stage is carried out sequentially to ensure that the developed system meets user needs and research objectives. The results show that the designed web-based reservation and customer management information system for TREVOIL Barbershop can simplify the reservation process, reduce recording errors, and facilitate real-time customer data management. The system design also supports management in making data-driven decisions. Furthermore, the results of this research can serve as a reference for barbershops, service business owners, and information system developers in the digitalization of reservation services.

Keyword: *Information System, Reservation, Customer Management, Web, Barbershop*