

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri jasa. Salah satu sektor yang mengalami transformasi adalah industri *barbershop*, di mana kebutuhan akan sistem informasi yang efisien dan efektif semakin mendesak. *Barbershop*, sebagai penyedia layanan perawatan rambut dan wajah, dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan manajemen pelanggan. Oleh karena itu, perancangan sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan berbasis *web* menjadi sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan.

Sistem informasi yang baik dapat membantu *barbershop* dalam mengelola data pelanggan, jadwal layanan, dan proses reservasi secara lebih terstruktur. Menurut Naja et al., pengembangan sistem reservasi berbasis *web* dan *mobile* dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi kapan saja dan di mana saja, [1]. Hal ini sejalan dengan temuan Muriyatmoko yang menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi operasional di unit usaha *barbershop* [2].

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Gilang Amanah et al., yang merancang sistem informasi reservasi *MP BARBER* berbasis *Android*, di mana hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *mobile* dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam melakukan pemesanan serta mempercepat proses pelayanan [3]. Sementara itu, Sitanggang et al., mengembangkan sistem informasi pemesanan *barbershop* berbasis *web*, yang berfokus pada pengelolaan jadwal, data pelanggan, serta peningkatan efisiensi transaksi melalui antarmuka yang mudah digunakan [4]. Kedua penelitian tersebut memperkuat urgensi pengembangan sistem reservasi digital yang efektif dan terintegrasi bagi usaha *barbershop*.

Selain itu, Muhammad Hilman Fakhri et al., juga merancang sistem

informasi reservasi dan monitoring pada *Cue Town Billiard* berbasis *web*, yang mampu mempermudah pengelolaan jadwal penggunaan layanan dan meningkatkan transparansi informasi bagi pelanggan [5]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem reservasi digital tidak hanya relevan bagi industri *barbershop*, tetapi juga memiliki manfaat luas dalam pengelolaan layanan berbasis jadwal di berbagai bidang.

TREVOIL Barbershop, sebagai salah satu penyedia layanan di bidang ini, menghadapi tantangan dalam mengelola reservasi dan hubungan pelanggan. Proses reservasi yang masih dilakukan secara manual sering kali menyebabkan kesalahan, seperti *double booking*, dan mengurangi pengalaman pelanggan [6], [7]. TREVOIL Barbershop berdiri sebagai barbershop dengan target pasar kalangan pria, anak muda dan generasi masa kini, namun belum memiliki sistem informasi reservasi. Padahal sistem informasi reservasi mempermudah pelanggan dan target pasar TREVOIL Barbershop. Berdasarkan diskusi dan wawancara awal dengan pemilik TREVOIL Barbershop, ada harapan untuk mengintegrasikan sistem informasi yang dapat mendukung operasional TREVOIL Barbershop yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, perancangan sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan berbasis *web* menjadi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam industri *barbershop* juga menjadi fokus penting. Santika et al., menjelaskan bahwa implementasi *CRM* dapat membantu *barbershop* dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan [8]. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, *barbershop* dapat mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan untuk memahami preferensi dan kebutuhan mereka, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih sesuai dan memuaskan.

Namun, meskipun banyak *barbershop* yang telah beralih ke sistem berbasis *web*, masih terdapat tantangan dalam hal antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna. Purbaya et al. menekankan pentingnya desain antarmuka yang intuitif

dan pengalaman pengguna yang baik untuk memastikan bahwa pelanggan dapat menggunakan sistem dengan mudah [9]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan yang tidak hanya efisien tetapi juga *user-friendly*, dengan fokus pada studi kasus TREVOIL Barbershop.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan sistem informasi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan manajemen pelanggan di *barbershop*. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali lebih dalam tentang kebutuhan dan harapan pelanggan serta tantangan yang dihadapi oleh manajemen *barbershop* dalam implementasi sistem informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang disusun dalam penelitian ini adalah merancang sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan berbasis web pada TREVOIL Barbershop secara terstruktur dan *real-time*.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu TREVOIL Barbershop yang beroperasi di wilayah Sleman, Yogyakarta, dan tidak mencakup *barbershop* lain dengan sistem dan manajemen yang berbeda.
2. Sistem informasi yang dirancang hanya mencakup fitur-fitur utama seperti pendaftaran akun pelanggan, pemesanan layanan (reservasi), manajemen data pelanggan, pengaturan jadwal barber, serta laporan reservasi.
3. Penelitian ini tidak membahas sistem keuangan secara mendalam seperti pencatatan pembayaran, gaji kapster, maupun integrasi sistem kasir.
4. Platform sistem informasi yang dikembangkan hanya berbasis *web* dan tidak mencakup pengembangan aplikasi *mobile* atau *desktop*.

5. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data internal dari TREVOIL Barbershop, serta data simulasi yang dibuat untuk keperluan pengujian sistem.
6. Aspek keamanan sistem seperti enkripsi data tingkat lanjut, autentikasi dua faktor, dan proteksi terhadap serangan siber tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini.
7. Sistem ini mencakup integrasi dengan layanan *WhatsApp Application Programming Interface (API)* untuk mengirimkan notifikasi otomatis kepada pelanggan setelah melakukan reservasi, seperti detail reservasi dan pengingat reservasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang disusun, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui rancangan sistem informasi reservasi dan manajemen pelanggan berbasis web pada TREVOIL Barbershop yang terstruktur dan *real-time*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait perancangan dan implementasi sistem reservasi serta manajemen pelanggan berbasis web. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi serupa dalam bidang teknologi informasi untuk usaha jasa layanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi TREVOIL Barbershop

Sistem yang dirancang dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempermudah pengelolaan data pelanggan dan reservasi, serta mendukung pelayanan yang lebih cepat dan

profesional.

b. Bagi Pelanggan

Pelanggan dapat dengan mudah melakukan reservasi layanan secara online, melihat jadwal yang tersedia, serta mendapatkan pelayanan yang lebih terstruktur dan tepat waktu.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan atau referensi awal untuk pengembangan sistem sejenis di masa mendatang, baik dalam skala *barbershop* lainnya maupun sektor jasa serupa.

