

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Semakin berkembangnya sebuah teknologi dari tahun ke tahun memudahkan seseorang dalam mengakses dan mengolah informasi. Dengan adanya sistem informasi yang terus berkembang memungkinkan berbagai aktivitas seperti pencatatan data, analisis informasi, mengelola layanan, hingga pemesanan barang atau layanan dapat dilakukan dengan otomatis. Berbagai peranan penting yang menjadi indikator pertumbuhan eksistensi penguasaan bisnis dalam implementasi dikehidupan yang semakin menemukan puncak era globaliasi [1]. Salah satu aktivitas seperti pemesanan layanan yang dapat dilakukan secara otomatis adalah sistem *e-booking*. Sebagian orang memilih untuk memesan layanan secara *online* karena dinilai praktis jika dilakukan dimana saja dan kapan saja.

*E-Booking* merupakan sistem yang digunakan untuk memesan sesuatu secara *online* melalui sebuah platform baik *website* atau aplikasi. Sistem *e-booking* memberikan kemudahan kepada para pelanggan yang sibuk atau memiliki aktivitas yang padat, pelanggan dapat melakukan *booking online* disela-sela waktu tanpa harus datang ke tempat tersebut [2]. Sistem ini memungkinkan sebuah bisnis atau perusahaan travel, perhotelan, olahraga, kesehatan, bahkan bisnis kecantikan untuk menerima pemesanan dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Penelitian sebelumnya oleh Jopandi Syahputra

Lubis(2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem e-booking pada bisnis kecantikan terbukti mampu memudahkan konsumen dalam melakukan reservasi [3].

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh *Agnes Gabriel* (2024) penerapan sistem *e-booking* berbasis *web* pada Salon Callista dapat mengurangi waktu tunggu dan ketidakteraturan antrean, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama dan dapat mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, sistem ini juga membantu pengelola salon dalam mengatur jadwal dengan lebih terstruktur, sehingga mengurangi resiko *overbooking* atau bentrok jadwal. Implementasi Sistem *e-booking* tersebut memberikan dampak positif pada bisnis kecantikan seperti salon [4].

Penelitian terdahulu tentang *e-booking* salon juga dilakukan oleh Berlian Juliartha Martin Putra dan teman-temannya (2023), dimana sistem tersebut berbasis *website* yang juga memungkinkan diakses melalui browser mobile. Sistem tersebut dibuat menggunakan *framework* laravel dan tidak dilengkapi dengan *API payment gateway* yang menjadi perbedaan antara sistem yang akan dibuat [5].

Penelitian yang sedang berjalan yaitu tentang usaha atau bisnis di bidang kecantikan memiliki potensi besar untuk diterapkannya sistem *e-booking*, seperti pada layanan salon kecantikan. Saat ini banyak salon termasuk Salon Tika yang berlokasi di daerah Margadana Kota Tegal, masih menerapkan metode manual dalam mengelola reservasi pelanggan. Untuk saat ini di Salon Tika belum menggunakan sistem yang dapat memudahkan

pelanggan dalam melakukan reservasi layanan yang tersedia. pelanggan masih menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk *booking* bahkan jika di hari sabtu dan minggu atau hari-hari besar seperti hari kartini atau hari-hari mendekati lebaran dan tahun baru seringkali terjadi antrian panjang yang membuat pelanggan menunggu lama dan biasanya membuka tenaga karyawan *freelance*. Hal-hal tersebut seringkali membuat admin kesulitan dalam mengatur jadwal layanan yang tersedia dengan memprioritaskan pelanggan berdasarkan waktu reservasi lewat chat *WhatsApp* , dan antrian yang panjang dihari-hari tertentu juga dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pelanggan.

Oleh Karena itu, dari uraian berbagai tantangan dan permasalahan yang dihadapi oleh Salon Tika, seperti kesulitan dalam pengelolaan jadwal, antrian panjang, dan ketidaknyamanan pelanggan, penulis didapatkan sebuah solusi untuk merancang sistem dengan judul **“SISTEM INFORMASI *BOOKING* PELAYANAN KECANTIKAN DI SALON TIKA MARGADANA BERBASIS *WEBISTE*”** Sistem ini menggunakan pendekatan *User-Centered Design (UCD)* agar kebutuhan dan kenyamanan pengguna menjadi prioritas utama, serta dilengkapi fitur *payment gateway* untuk mempermudah proses pembayaran saat melakukan *booking*.

Dengan sistem ini, diharapkan proses reservasi layanan di Salon Tika dapat berjalan lebih efektif. Pelanggan tidak perlu lagi menunggu lama atau menghadapi antrean panjang, karena sistem akan mengatur jadwal secara otomatis berdasarkan waktu reservasi yang dipilih. Selain itu, adanya

integrasi dengan *payment gateway* juga memberikan kemudahan dalam proses pembayaran, sehingga pelanggan dapat langsung melakukan transaksi saat melakukan pemesanan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana merancang dan membangun sistem informasi salon berbasis *website* yang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan layanan secara *online*.

## 1.3. Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari sistem informasi *booking* salon yang akan dirancang sebagai berikut :

1. Sistem hanya mencakup layanan Salon Tika yang berlokasi di Margadana, Kota Tegal.
2. Dibuat menggunakan *framework CodeIgniter*, bahasa pemrograman PHP, HTML, CSS
3. *Text Editor* yang digunakan adalah *Visual Studio Code*
4. Terdapat halaman akses admin yang bertugas mengelola seperti terdapat fitur kategori untuk mengelola kategori layanan, fitur *pricelist* untuk mengelola tarif layanan, fitur jadwal untuk mengatur jadwal sistem *booking*, dan mengelola data pelanggan.

5. Customer hanya dapat mengakses halaman *landing page* untuk mengakses fitur *Home* yang berisi informasi umum mengenai layanan di salon tika, Fitur *About us* yang berisi profil salon, visi dan misi, serta pengalaman dan keunggulan yang dimiliki, Fitur *Booking* yang memungkinkan pelanggan untuk melihat jadwal ketersediaan dan melakukan reservasi layanan secara *online*, serta melakukan transaksi pembayaran melalui *payment gateway*, Fitur *Contact* yang memuat informasi kontak seperti nomor telepon, alamat, dan media sosial salon.
6. Pada sistem ini transaksi pembayaran yang akan dibuat menggunakan *payment gateway midtrans*. Pelanggan dapat melakukan pembayaran secara *online* dengan berbagai metode, seperti transfer bank, kartu kredit, *e-wallet* (seperti Dana, *GoPay* dan *ShopeePay*).

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

##### **1.4.1 Tujuan**

Atas dasar masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah membuat sebuah sistem informasi *booking* layanan kecantikan pada Salon Tika untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi atau *booking* melalui sistem yang terstruktur, dapat mengelola jadwal layanan salon untuk mengurangi antrian panjang. Sistem informasi ini dapat memberikan informasi yang jelas mengenai biaya berbagai macam layanan atau *pricelist*, total biaya pada saat *booking*, dan dapat melakukan pembayaran *online*.

### 1.4.2 Manfaat

1. Bagi Masyarakat
  - a. Mempermudah akses layanan salon melalui sistem pemesanan online tanpa harus datang langsung ke tempat.
  - b. Meningkatkan efisiensi waktu, karena pengguna dapat memilih layanan, jadwal, dan melakukan booking dari rumah.
  - c. Memberikan informasi yang jelas mengenai daftar layanan, harga, dan jam operasional salon.
  - d. Meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam merencanakan kunjungan ke salon sesuai kebutuhan mereka.
2. Bagi Pemilik Usaha
  - a. Membantu dalam pengelolaan data layanan, pelanggan, booking, dan transaksi secara terpusat dan efisien.
  - b. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem yang lebih terorganisir dan terotomatisasi.
  - c. Menyediakan laporan data yang dapat digunakan untuk evaluasi dan pengambilan keputusan usaha.
3. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai media penerapan ilmu dalam bidang pemrograman web dan perancangan sistem informasi.
  - b. Menambah pengalaman dalam menganalisis kebutuhan pengguna dan mengembangkan solusi berbasis teknologi.

- c. Menjadi portofolio proyek nyata yang dapat digunakan sebagai nilai tambah di dunia kerja.

## **1.5. Sistematika Penulisan Laporan**

Adapun sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini terbagi menjadi beberapa bab dan sub-bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan isi laporan secara umum yang berisi lima sub-bab yaitu latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas penelitian-penelitian berkaitan dengan system pemesanan online, serta menyajikan berbagai referensi dan landasan teori yang mendukung analisis dan pembahasan dalam penyusunan tugas akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas proses penelitian, yang mencakup analisis permasalahan, analisis kebutuhan, dan informasi tentang lokasi dan waktu penelitian.

### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini menjelaskan tentang analisa dan perancangan sistem, analisa kebutuhan sistem baik *hardware* maupun *software* serta perancangan sistem menggunakan UML (*Unified Modelling Language*).

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang penggunaan sistem *booking* yang ada di sistem Salon Tika, serta hasil pengujian yang dilakukan dengan metode *black box testing*.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi untuk implementasi dan pengembangan perbaikan dan peningkatan yang terkait dengan analisis dan optimalisasi sistem.