

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini sangat pesat sehingga mendorong masyarakat untuk menggunakan teknologi agar dapat berkembang. Beberapa contoh teknologi informasi saat ini salah satunya berupa sistem informasi berbasis website yang digunakan perusahaan maupun organisasi untuk memberikan informasi mengenai perusahaanya dan sebagai alat komunikasi bahkan sebagai sarana untuk mempermudah pengolahan data dan informasi. Hal tersebut terjadi karena teknologi berbasis website didukung penggunaannya dengan akses internet sehingga memudahkan untuk diakses. Akan tetapi dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pemanfaatannya seringkali belum digunakan secara maksimal oleh beberapa industri, salah satunya industri pelayanan jasa salon.

Industri salon telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Semakin banyak orang yang menggunakan layanan salon untuk merawat dan mempercantik diri. Dalam konteks ini, penting untuk mengembangkan sistem informasi yang efisien untuk mengelola pemesanan dan proses bisnis yang ada agar salon dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Pointcut salon merupakan bidang pelayanan jasa dan produk kecantikan yang termasuk dalam kategori salon di kota Bandung yang cukup besar dan banyak

peminatnya. Pointcut Salon ini menyediakan banyak pelayanan perawatan kecantikan untuk melayani pelanggannya. Diantaranya pelayanan perawatan rambut seperti Hair SPA, Creambath, potong rambut, program perawatan tubuh seperti : luluran, body whitening ,massage dll. Salon ini diharuskan mengikuti perkembangan zaman dengan menyiapkan tempat yang mampu memanfaatkan teknologi informasi, agar tetap mampu bersaing dengan Salon lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik salon terdapat beberapa masalah dalam sistem yang berjalan saat ini, terutama dalam proses pelayanan, seperti pelanggan yang ingin melakukan reservasi harus datang ke tempat terlebih dahulu sehingga menyebabkan kekecewaan pada pihak pelanggan karena harus menunggu lama. Pelanggan seringkali menyampaikan keluhan jika rumah dan salon memiliki jarak yang jauh dan kurangnya informasi terkait salon, selayaknya sistem tersebut harus diganti dengan mengandalkan teknologi yang lebih canggih. Pelayanan disana juga masih kurang seperti pencatatan data. Perekapan menjadi lama sehingga merugikan pihak salon dan data masih ditulis secara konvensional menggunakan buku sehingga membutuhkan banyak waktu.

Oleh karena itu, terciptalah keinginan untuk membuat sebuah Sistem Informasi Manajemen Pelayanan yang dapat memberikan banyak manfaat bagi salon. Misalnya, penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan menyederhanakan proses pemesanan, mengurangi kesalahan penjadwalan, dan memudahkan komunikasi antara karyawan dan pelanggan. Selain itu, sistem informasi ini juga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat untuk membuat atau mengubah janji

temu. website yang nantinya berfungsi untuk memudahkan salon dan pelanggan. Dalam kegiatan pemesanan dan memudahkan dalam mendata, mencari serta memperbaharui informasi.

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya, maka penulis bertujuan untuk membuat sebuah sistem penelitian dan dibuatlah skripsi yang berjudul **“SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN PADA POINTCUT SALON”**. Sistem tersebut diharapkan dapat membantu kinerja perusahaan tersebut.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan sebuah proses awal dari pemecahan masalah yang menentukan apa saja yang harus diidentifikasi dan dirumuskan.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dengan melihat masalah yang telah dijelaskan maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Proses pemesanan masih dilakukan dengan cara konvensional yaitu menelepon untuk menanyakan jadwal yang tersedia atau datang langsung ke salon, sehingga menyebabkan ke tidak efektifan waktu.
2. Proses Pengelolaan data laporan pemesanan, masih di tulis tangan menggunakan *paper* atau kertas, sehingga menyebabkan banyak arsip data yang hilang dan rusak.
3. Pembaruan jadwal yang tersedia harus menghubungi pelanggan, sehingga menyebabkan kekecewaan pada pelanggan bila jadwal telah terisi.

4. Proses Pembayaran masih mencetak menggunakan kertas sehingga pemborosan anggaran pada pembelian kertas.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan identifikasi masalah diatas dapat dikaji rumusan masalah, diantaranya :

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang berjalan pada Pointcut Salon?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi manajemen pelayanan yang diusulkan pada Pointcut Salon?
3. Bagaimana pengujian sistem dari perancangan sistem informasi manajemen pelayanan yang diusulkan pada Pointcut Salon?
4. Bagaimana implementasi dari perancangan sistem informasi manajemen pelayanan yang diusulkan pada Pointcut Salon?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis pada Pointcut Salon sebagai berikut.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dalam penelitian ini adalah untuk mengatasi beberapa masalah yang terjadi, sekaligus memperoleh informasi dan menganalisis sistem yang sedang berjalan sebagai bahan untuk membuat sistem informasi manajemen pelayanan pada Pointcut Salon dan dapat membantu aktivitas bisnis yang belum terintegrasi, agar dapat dikembangkan menjadi proses penginputan yang terkomputerisasi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya sehingga penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis sistem yang sedang berjalan di Pointcut Salon.
2. Membantu proses perancangan dan pembangunan sistem informasi manajemen pelayanan yang diusulkan pada Pointcut Salon.
3. Mengetahui hasil proses pengujian sistem informasi manajemen pelayanan pada Pointcut Salon.
4. Mengetahui implementasi program sistem informasi manajemen pelayanan pada Pointcut Salon.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan penulis, agar dapat berguna dan bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penggunaan praktis dan akademis

1.4.1. Kegunaan Praktis

Bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan manajemen pelayanan yang sedang berjalan menjadi sistem informasi manajemen pelayanan yang terintegrasi, sehingga informasi yang diberikan menjadi cepat, akurat dan tepat waktu.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna bagi beberapa pihak yang akan mengembangkan lagi sistem ini.

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan bidang keilmuan khususnya bidang informatika tentang sistem informasi manajemen pelayanan. Diharapkan temuan yang diperoleh dapat menjadi bahan kajian dan pengembangan bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia khususnya mahasiswa program studi sistem informasi.

2. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai pengukur kemampuan, menambah dan memperkaya pengetahuan baik teori maupun praktek, serta sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan penulis dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi dan memberikan sumbangan pemikiran untuk peneliti lain dalam kajian yang sama sehingga dapat dimanfaatkan.

1.5. Batasan Masalah

Memperhatikan identifikasi masalah dan rumusan masalah diatas, maka penulis merasa perlu untuk memberikan batasan masalah yang bertujuan mengarahkan secara lebih jelas permasalahan pokok yang akan dibahas. Adapun batasan-batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Sistem informasi manajemen pelayanan ini hanya membahas proses pemesanan, proses pelayanan dan laporan.
2. Pelanggan yang ingin memesan pelayanan harus melakukan pemesanan terlebih dahulu.
3. Sistem informasi ini tidak membahas mengenai ketersediaan produk.
4. Laporan pemesanan hanya membahas hasil jumlah pemesanan dan pendapatan harian.
5. Pada proses pembayaran yang diusulkan masih melibatkan kasir.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian yang dilaksanakan peneliti di Pointcut Salon sebagai berikut.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis di Pointcut Salon yang beralamat di Jl. Srimahi No.17, Kecamatan Regol, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40252.

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Berikut adalah *timeline* dari metode pengembangan sistem *Prototype*.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Waktu (Tahun 2023)															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan Masalah																
	a. Observasi																

No	Aktivitas	Waktu (Tahun 2023)															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	b. Wawancara																
2	Pembuatan Prototype																
	a. Perancangan Prosedur																
	b. Perancangan Desain																
	c. Perancangan Program																
3	Evaluasi Prototype																
	a. Menguji Prototype																
	b. Memperbaiki Prototype																

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Dalam memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka diuraikan tentang sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah dari judul penelitian, identifikasi masalah dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai penelitian terdahulu yang mengangkat topik berhubungan dengan judul penelitian yang dibuat dan definisi-definisi atau kajian teori penunjang sesuai dengan tema.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai objek penelitian seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, metode penelitian yang digunakan, desain penelitiannya bagaimana, jenis dan metode pengumpulan dengan sumber data primer dan sekunder, metode pendekatan dan pengembangan sistem maupun analisis sistem yang berjalan di tempat penelitian.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas perancangan sistem yang diusulkan beserta tujuannya seperti gambaran sistem, perancangan prosedur, perancangan basis data, perancangan struktur menu input dan outputnya, perancangan arsitektur jaringan, implementasi yang dibangun, uji coba dan hasil pengujian sistem.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari uraian proses perancangan sistem informasi serta saran-saran yang perlu diperhatikan untuk mendukung pengembangan di masa yang akan datang.