BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan manusia akan teknologi informasi dan komunikasi di masa sekarang ini telah menjadi suatu hal yang wajib, dimana hampir segala aspek kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi banyak dimanfaatkan manusia untuk menunjang dan memudahkan aktifitas kehidupan sehari-hari.

Pengunaan teknologi dapat meningkatkan dan menunjang suatu aktivitas bisnis, sehingga banyak pelaku bisnis menerapkan teknologi untuk bersaing dengan pelaku bisnis lainya. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pelaku bisnis juga harus cepat megadopsi perkembangan teknologi yang ada agar tidak tertinggal dengan pelaku bisnis lainya.

Teknologi sangat membantu dalam kegiatan manusia sehari-hari baik di bidang ekonomi, sosial, pendidikan, maupun kesehatan. Teknlogi informasi telah menjadi kebutuhan mutlak bagi perusahaan, oraganisasi, maupun perorangan yang salah satu manfaatnya meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja perusahaan.

Fanny Salon merupakan bidang pelayanan jasa kecantikan yang termasuk dalam kategori salon yang baru di kota Bandung dan banyak peminatnya. Fanny Salon ini menyediakan banyak pelayanan perawatan kecantikan untuk melayani pelangganya. Diantaranya pelayanan perawatan rambut seperti Creambath,

Smooting, Rebonding, Hair Extensien, potong rambut, perawatan kuku seperti medicure, pedicure dan nail art.

Banyak pelanggan yang datang ke salon ini untuk melakukan perawatan yang disediakan oleh Fanny Salon. Sehingga transaksi yang terjadi setiap harinya terkadang membuat pegawai salon kewalahan dalam melayani pelanggan dan tidak jarang membuat para pelanggan merasa pelayanannya lamban. Khususnya dalam hal melakukan transaksi pembayaran atas jasa yang pelanggan dapat dari Fanny Salon.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan di Fanny Salon

No	Bulan	Jumlah Pelanggan Salon
1	Januari	120
2	Februari	135
3	Maret	146
4	April	167
5	Mei	192

Sumber : data Internal Fanny Salon

Berdasarkan tabel di atas jumlah pelanggan salon setiap bulannya mengalami peningkatan dan diperkirakan akan terus bertambah di setiap bulannya. Hal ini yang akan membuat proses transaksi pelayanan semakin lamban jika tidak memiliki sebuah sistem informasi yang cepat dan akurat.

Karena pada kenyataannya Fanny Salon dalam sistem penyimpanan data masih di simpan dalam bentuk dokumen, dan penyimpanan data pelayanan masih di catat dalam buku besar. Proses transaksi yang terjadi masih dihitung

menggunakan alat hitung seperti kalkulator sehingga rincian pendapatan yang dilayani salon menjadi kurang efektif dan efisien.

Hal ini menyebabkan pimpinan salon mengalami kesulitan untuk mengontrol pelayanan di salon seperti data-data pelanggan yang diperoleh untuk menentukan keputusan kadang kurang akurat serta tingkat kesulitan dalam membuat laporan pendapatan.

Maka dari itu salon ini sangat membutuhkan sebuah sistem yang terkomputerisasi dalam proses pengolahan transaksi serta data pelanggan yang ada di salon ini. Atas dasar pemikiran tersebut, maka diperlukan sistem informasi transaksi salon dengan berbagai komponennya yang dapat memberikan informasi atau gambaran bagi manajemen. Sistem informasi ini dapat dipergunakan sebagai pedoman untuk berkaitan dengan pengolahan transaksi pelayanan terhadap pelanggan dan sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses penyajian data sewaktu-waktu diperlukan dalam menentukan kebijakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dari itu penulis mengambil judul dengan tema seperti yang tertera di bawah ini :

“SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DI FANNY SALON”.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah dikemukan di atas maka dapat diindetifikasikan latar belakang masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya penumpukan pelanggan pada saat transaksi pembayaran dikarenakan pada saat transaksi pembayaran masih manual sehingga tidak jarang membuat pelanggan merasa pelayanan nya lamban.
2. Kurang efektifnya sistem pelayanan pelanggan kadang menyebabkan didahulukan nya pelanggan baru dibanding pelanggan yang sudah lama menunggu di salon dikarenakan tidak adanya nomor antrian.
3. Pencatatan data pelanggan masih ditulis dalam buku besar sehingga pencarian data pelanggan jika sewaktu-waktu diperlukan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk mencarinya.
4. Masih terdapat kesalahan perhitungan karena perhitungan transaksi masih dihitung menggunakan kalkulator.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang masih berjalan di Fanny Salon.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan agar dapat membantu dalam mengolah data pelanggan, meminimalisasikan antrian pelanggan dan perhitungan transaksi yang terjadi di Fanny Salon.

3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan pelanggan pada Fanny Salon.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pelanggan pada Fanny Salon.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Berdasarkan masalah yang penulis identifikasi, maka maksud pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk membangun Sistem Informasi pelayanan pelanggan di Fanny Salon guna mempermudah pegawai dalam mengolah data-data pelanggan dan mengolah data-data transaksi di Fanny Salon sehingga mempermudah pegawai ataupun pimpinan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan tepat pada saat dibutuhkan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan di Fanny Salon.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan di Fanny Salon.
3. Untuk mengetahui pengujian sistem informasi pelayanan pelanggan di Fanny Salon.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pelayanan pelanggan di Fanny Salon.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Fanny Salon diharapkan dapat memberikan alternative dan solusi untuk meningkatkan kinerja pembuatan laporan pendapatan perperiode tertentu.
2. Bagi Fanny Salon sistem informasi dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan cara-cara yang telah ada sebelumnya dan juga dapat membantu karyawan dalam melakukan kegiatannya di salon.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi peneliti untuk mengimplementasikan Ilmu Pengetahuan yang didapat selama menempuh perkulian sehingga dapat menambah wawasan peneliti.
2. Bagi Instansi yang diteliti diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi hal-hal yang masih perlu diperbaiki objek yang diteliti demi meningkatkan kinerja para pegawai.
3. Bagi Masyarakat Umum atau peneliti lain sebagai bahan acuan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai objek yang diteliti dan dapat menambah wawasan dari ilmu Pengetahuan bagi masyarakat umum dan peneliti lainnya.

1.5. Batasan Masalah

Pembatasan masalah sangat diperlukan dalam penelitian tujuannya agar objek penelitian menjadi lebih terarah dan memperoleh gambaran yang jelas sesuai dengan tujuan peneliti harapkan. Untuk itu masaah yang akan dibahas pada penelitian hanya mencakup :

1. Sistem informasi yang dibuat hanya membahas mengenai pengolahan data pelanggan, pembuatan nomor antrian, proses perhitungan data transaksi perawatan yang diolah di Fanny Salon.
2. Satu nomor antrian berlaku untuk 1 orang pelanggan.
3. Pembuatan member dikenakan biaya Rp.30.000 berlaku seumur hidup dan akan mendapat diskon 10% setiap 1x perawatan.
4. Penelitian hanya membahas mengenai pembuatan aplikasi pembuatan laporan sesuai dengan kebutuhan meliputi laporan perawatan, laporan member dan laporan pendapatan.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi saat melakukan penelitian ini berlangsung di salah satu wirausaha yang bergerak di bidang penjualan jasa yaitu Fanny Salon yang beralamatkan di Jl. Simpang Saguling Rajamandala Kec.Cipatat Bandung Barat.

1.6.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

NO	AKTIVITAS	TAHUN 2015															
		MARET				APRIL				MEI				JUNI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi	■	■														
2	Wawancara			■	■												
3	Analisis Kebutuhan					■											
4	Perancangan Sistem							■	■	■							
5	Koding										■	■	■	■			
6	Pengujian Program													■	■	■	■

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan garis besar gambaran pembahasan skripsi ini, penulis akan membaginya dalam 5 bab yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan dalam skripsi akan diuraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan secara garis besar.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah pokok yang ditemukan dalam

penelitian dan metodologi penelitian yang menjelaskan tentang jenis dan metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan, yaitu perusahaan yang menjadi objek penelitian. Bab ini menggambarkan tentang sejarah berdirinya perusahaan, perkembangan bisnis dan kondisi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan, analisis yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang usulan penelitian dan juga analisis penelitian skripsi penulis. Dari bab ini pembaca dapat mengetahui apakah penelitian yang dilakukan oleh penulis tersebut logis dan benar-benar dapat diujikan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab akhir ini merupakan simpulan, saran-saran yang diusulkan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan semangat kerja kepada karyawan agar prestasi kerja dapat tercapai secara maksimal.