BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi zaman sekarang telah mengubah dunia menjadi serba mudah. Khususnya perkembangan teknologi komputer, komputer merupakan alat yang digunakan untuk membantu mempermudah perkerjaan manusia di berbagai aspek bidang kehidupan baik di bidang pendidikan, pemerintahan, serta dunia bisnis besar maupun kecil.

Saat sekarang banyak yang bergantung pada kecanggihan teknologi komputer yang membawa dampak perkembangan yang sangat pesat bagi masyarakat umum. untuk itu di era teknologi yang setiap harinya semakin canggih maka setiap pekerjaan di dunia bisnis dituntut untuk dapat menghasikan informasi yang akurat, tepat dan cepat dengan cara menggunakan system informasi yang sesuai.

Punk salon merupakan bidang pelayanan jasa dan produk kecantikan yang termasuk dalam kategori salon di kota Jakarta yang cukup besar dan banyak peminatnya . **Punk Salon** ini menyediakan banyak pelayanan perawatan kecantikan untuk melayani pelangganya. Diantaranya pelayanan perawatan rambut seperti Hair SPA, Creambate, potong rambut, program perawatan Tubuh seperti : luluran, paket program pernikahan. Selain itu

Punk Salon juga menjual perlengkapan perawatan kecantikan, seperti perlengkapan perawatan rambut, perlengkapan perawatan kecantikan tubuh dan lain sebagainya.

Banyak pelanggan yang datang ke salon ini, baik itu untuk melakukan perawatan ataupun sekedar membeli produk-produk kecantikan yang disediakan oleh **Punk 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 ataupun produk yang pelanggan dapat dari Punk Salon.

Karena pada kenyataannya Punk salon dalam system pelayanan masih manual diantara data pelanggan masih di catat dalam buku besar, penyimpanan data pelanggan masih di simpan dalam bentuk dokumen. Proses Transaksi yang terjadi masih dihitung menggunakan alat hitung seperti kalkulator sehingga rincian pendapatan yang dilayani salon tidak dapat terdeteksi dengan baik. Sehingga hal ini menyebabkan pimpinan salon mengalami kesulitan untuk mengontrol keberadaan salon baik itu transaksi, barang yang tersedia dan pendapatan perbulannya hingga pelanggan yang paling sering datang kesalon.

Hal ini dapat menyebabkan beberapa masalah dan kendala-kendala diantaranya : data-data pelanggan pengerjaan lama data yang diperoleh untuk menentukan keputusan kadang kurang akurat serta tingkat kesulitandalam membuat laporan pendapatan. Maka dari itu salah satu syarat yang harus dipenuhi

adalah tersedianya informasi dan data yang relevan serta di dukung oleh system yang baik.

Maka dari itu salon ini sangat membutuhkan sebuah system yang terkomputerisasi dalam proses pengolahan transaksi serta data pelanggan yang ada di salon ini. Atas dasar pemikiran tersebut, maka diperlukan system informasi transaksi salon dengan berbagai komponennya yang dapat memberikan informasi atau gambaran bagi manajemen. System informasi ini dapat dipergunakan sebagai pedoman untuk berkaitan dengan pengolahan transaksi pelayanan terhadap pelanggan dan system 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 PUNK 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. Belum efektifnya sistem informasi pelayanan di Punk Salon
2. Pencatatan data Pelanggan masih ditulis dalam buku besar sehingga pencarian data pelanggan jika sewaktu-daktu diperlukan membutuhkan waktu yang sangat lama.

3. Masih terdapat kesalahan perhitungan karena perhitungan transaksi masih dihitung menggunakan kalkulator dan melihat buku stok
4. Tidak adanya Laporan Transaksi dan data pelanggan secara converehenship karena semua rekap penjualan masih di tulis dalam buku besar .

1.2.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem informasi yang masih berjalan di Punk Salon kecantikan
2. Bagaimana perancangan system informasi pelayanan agar dapat membantu dalam mengelolah data pelanggan dan perhitungan transaksi yang terjadi di Punk salon.
3. Bagaimana pengujian system informasi pelayanan pelanggan pada Punk Salon
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pelanggan pada Punk Salon Kecantikan .

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang penulis identifikasi, maka maksud pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk membangun Sistem Informasi pelayanan pelanggan di Punk Salon guna mempermudah pegawai dalam mengolah data-data pelanggan

dan mengolah data-data transaksi di Punk Salon sehingga mempermudah pegawai ataupun pimpinan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan tepat pada saat dibutuhkan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui system yang sedang berjalan di Punk Salon
2. Untuk membuat perancangan sistem Informasi Pelayanan Pelanggan di Punk Salon
3. Untuk mengetahui implementasi system informasi pelayanan pelanggan di Punk Salon
4. Untuk mengetahui analisis dan pengujian program di Punk 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 Punk Salon diharapkan dapat memberikan alternative dan solusi untuk meningkatkan kinerja, baik dalam pengolahan data pelanggan, barang – barang kecantikan serta pembuatan laporan pendapatan per-priode tertentu
2. Bagi Punk Salon system 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. System informasi yang dibuat hanya membahas mengenai pengolahan data pelanggan, pengolahan data barang yang sudah terjual maupun yang masih sisa serta proses perhitungan data transaksi perawatan dan penjualan barang yang diolah di Punk Salon
2. Penelitian hanya membahas mengenai pembuatan aplikasi pembuatan Laporan pendapatan per priode tertentu.
3. Diskon hanya berlaku kepada Pelanggan yang sudah menjadi member

1.6 Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi saat melakukan penelitian ini berlangsung di salah satu wirausaha yang bergerak di bidang penjualan jasa yaitu Punk Salon yang beralamat Jln. Jend.Soetoyo No.75-76, Cililitan – Jakarta Timur

Sedangkan waktu yang dibutuhkan selama penelitian adalah ± 4 bulan, terhitung dari bulan September 2011 sampai dengan bulan Desember 2011.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

2011																
NO	Nama Kegiatan	SEPTEMBER				OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER		
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Mengidentifikasi Kebutuhan																
2	Study Pustaka																
3	Sistem Engineering																
4	Analisis																
5	Design																
6	Coding																
7	Testing																
8	Maintenance																