BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini telah banyak dilakukan penerapan teknologi informasi di berbagai bidang. Dukungan dan peran teknologi informasi sangat diperlukan dalam menghadapi perubahan situasi yang mengarah pada semakin ketatnya persaingan dan peluang bisnis yang ada. 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.

Strawbery's Salon merupakan bidang pelayanan jasa dan produk kecantikan yang termasuk dalam kategori salon di kota Bandung yang cukup besar dan banyak peminatnya Strawbery's Salon ini menyediakan banyak pelayanan perawatan kecantikan untuk melayani pelangganya. Diantaranya pelayanan perawatan rambut seperti Hair SPA, Creambath, potong rambut, program perawatan Tubuhseperti : luluran, body whitening ,massage dll.

Lebih dari 20 pelanggan perharinya datang ke salon ini untuk melakukan perawatan.Para pelanggan rela untuk mengantri karna itu tidak jarang salon ini terjadi penumpukan pelanggan yang menyebabkan para pelanggan berebutan untuk mendapatkan pelayanannya terlebih dahulu.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 Strawbery's Salon.

Karena pada kenyataannya Strawberry Salon dalam system pelayanan masih manual diantaranya 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, dan pendapatan perbulannya hingga pelanggan yang paling sering datang kesalon.

Hal ini dapat menyebabkan beberapa masalah dan kendala-kendala diantaranya : data-data pelanggan yang diperoleh untuk menentukan keputusan kadang kurang akurat serta tingkat kesulitan dalam 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 STRAWBERY'S 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 adanya sistem informasi pelayanan pelanggan di Strawbery'S Salon
2. Belum ada sistem antrian untuk pelayanan perawatan di strawbery's salon
3. Pencatatan data Pelanggan masih ditulis dalam buku besar sehingga pencarian data pelanggan jika sewaktu-waktu diperlukan membutuhkan waktu yang sangat lama.
4. Masih terdapat kesalahan perhitungan karena perhitungan transaksi masih dihitung menggunakan kalkulator
5. Tidak adanya Laporan Transaksi dan data pelanggan

1.2.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem yang masih berjalan di Strawbery's Salon kecantikan

2. Bagaimana perancangan system informasi pelayanan agar dapat membantu dalam mengelolah data pelanggan,meminimalisasikan antrian pelanggan dan perhitungan transaksi yang terjadi di Strawbery's salon.
3. Bagaimana pengujian system informasi pelayanan pelanggan pada strawbery's salon
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pelanggan pada strawbery's 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 Strawbery's Salon guna mempermudah pegawai dalam mengolah data-data pelanggan dan mengolah data-data transaksi di strawbery's 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 Strawbery's Salon
2. Untuk membuat perancangan sistem Informasi Pelayanan Pelanggan di Strawbery's Salon
3. Untuk mengetahui implementasi system informasi pelayanan pelanggan di Strawbery's Salon
4. Untuk mengetahui analisis dan pengujian program di Strawbery's 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 Strawbery's Salon diharapkan dapat memberikan alternative dan solusi untuk meningkatkan kinerja pembuatan laporan pendapatan perperiode tertentu.
2. Bagi Strawbery's 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, pembuatan nomor antrian, proses perhitungan data transaksi perawatan yang diolah di Strawbery's Salon
2. Satu nomor antrian berlaku untuk 1 orang pelanggan
3. Pembuatan member dikenakan biaya Rp.25000 berlaku seumur hidup dan akan mendapat diskon 10% setian 1x perawatan
4. Penelitian hanya membahas mengenai pembuatan aplikasi pembuatan Laporan sesuai dengan kebutuhan.

1.6. Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi saat melakukan penelitian ini berlangsung di salah satu wirausaha yang bergerak di bidang penjualan jasa yaitu Strawbery's Salon yang beralamat Jln. Abdul Rahman Saleh no 31 Bandung.Adapun waktu penelitian di mulai dari bulan September 2013 sampai dengan penyusunan skripsi di selesaikan.

Tabel 1. 1. Jadwal Penyusunan Skripsi

no	Nama Kegiatan	Bulan/Minggu																							
		Agustus				September				Oktober				November				desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																								
2	Analisis Kebutuhan																								
3	Perancangan Sistem																								
4	Pembuatan Program																								
5	Pengujian Sistem																								
6	Inplementasi																								
7	Dokumentasi																								