

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Salon merupakan sektor usaha yang menyediakan berbagai layanan perawatan rambut dan kecantikan. Kepentingan utama dalam jasa pelayanan salon adalah untuk memastikan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pentingnya tempat salon untuk memiliki kemampuan yang terlatih. Dengan peningkatan jumlah konsumen dan permintaan masyarakat terhadap pelayanan jasa salon yang semakin meningkat. Tidak hanya itu, terjadinya penumpukan konsumen yang datang sehingga menyebabkan waktu antrian yang panjang tanpa mendapatkan informasi apakah mereka dapat langsung mendapatkan layanan atau tidak. Masalah ini disebabkan oleh cara pemesanan layanan yang dilakukan dengan pelanggan datang langsung ke salon (*on-site service*) maupun melalui media *chatting* yang terjadi kemungkinan pesan yang masuk tertimbun oleh pesan yang baru.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Aleea Beauty Salon, terungkap bahwa banyak pelanggan yang sebenarnya ingin mendapatkan pelayanan salon seperti *hair treatment*, *hair smoothing*, dan *hair coloring*. Di samping itu, Aleea Beauty Salon juga memiliki produk tersendiri yang dijual seperti vitamin rambut. Namun, sering kali ketika pelanggan datang ke salon, mereka mendapati adanya pelanggan lain yang menyebabkan mereka harus menunggu terlebih dahulu. Selain itu, para pelanggan juga tidak dapat melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke salon. Akibatnya, calon pelanggan yang ingin datang ke salon sering kali tidak mendapatkan slot kosong dan harus kembali di hari berikutnya.

Aleea Beauty Salon membutuhkan sebuah aplikasi sistem informasi berbasis website yang dapat mengelola administrasi, pelayanan, dan penjualan. Dengan adanya website ini, diharapkan dapat membantu pelanggan Aleea Beauty Salon yang berlokasi di Jalan Mastrip No. 159, Kanigaran, Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo dalam melihat informasi mengenai berbagai jenis layanan salon, harga layanan, dan tersedianya slot kursi dalam sehari di salon. Dengan adanya aplikasi sistem informasi layanan salon berbasis website ini bertujuan untuk memungkinkan

calon pelanggan dapat melakukan pemesanan layanan, produk, dan *booking online* slot kursi yang tersedia sehingga pelayanan pelanggan menjadi lebih baik.

Yang membedakan website ini dengan aplikasi yang lainnya yaitu website ini lebih terfokus untuk administrasi, jasa layanan, dan penjualan produk sehingga memudahkan calon pelanggan dalam mendapatkan informasi tanpa harus datang ke salon.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana cara untuk mengetahui ketersediaan jadwal layanan salon di Alea Beauty Salon?
2. Bagaimana hasil penerapan implementasi sistem informasi untuk memudahkan pelayanan jasa salon di Alea Beauty Salon?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Aplikasi sistem informasi pelayanan salon berbasis website ini dapat memberikan opsi pilihan waktu di fitur layanan.
2. Sistem ini akan fokus pada penjadwalan salon, manajemen layanan salon, dan manajemen produk.
3. Transaksi pembayaran (*payment methods*) menggunakan API transfer rekening *bank*.
4. Data yang diolah dalam aplikasi sistem informasi pelayanan jasa salon berbasis website diantaranya data penjualan, jenis layanan, dan administrasi.

## **1.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang didapat, maka dari itu penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Sebagai syarat untuk meraih gelar diploma 3.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan jasa salon di Alea Beauty Salon berbasis website.
3. Untuk memudahkan manajemen profesional salon sehingga dapat mengetahui ketersediaan slot kursi yang kosong.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, maka diharapkan aplikasi yang dirancang dan dibangun dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

a) Bagi Penulis

Penulis dapat memperoleh informasi dan inspirasi yang relevan dengan topik kecantikan dan layanan salon.

b) Bagi Pengguna

1. Memungkinkan pelanggan untuk mengetahui informasi penting sehingga pelanggan tidak perlu datang ke salon.
2. Pemilik salon dapat mengelola untuk mengontrol persediaan produk yang dijual.
3. Pelanggan tidak perlu harus menunggu konfirmasi dari pemilik salon untuk mendapatkan ketersediaan slot dalam sehari.