

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era revolusi 4.0 yang semakin maju telah mengukuhkan peranan teknologi sebagai aspek utama didalam kehidupan manusia. Dimana perkembangan teknologi telah memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri perhotelan, restoran, dan layanan kecantikan seperti salon. Sejalan dengan berkembangnya teknologi, pengembangan platform digital, seperti website dan aplikasi mobile menjadi salah satu produk yang diminati masyarakat global. Pada awalnya website digunakan sebagai media informasi, namun seiring berjalannya waktu terjadi perkembangan yang signifikan, berbagai peningkatan dan fitur canggih membuat masyarakat lebih mudah untuk mengakses website. Salah satu fitur yang tersedia ialah reservasi atau pemesanan. Seiring berjalannya waktu, reservasi telah menjadi lebih efisien, mudah, dan nyaman berkat kemajuan teknologi website dan aplikasi mobile. Pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang layanan, harga, dan ketersediaan melalui website bisnis. Mereka dapat memesan jadwal sesuai keinginan mereka, bahkan dari kenyamanan rumah mereka sendiri. Kemudian, sistem otomatis akan mengkonfirmasi reservasi pelanggan sesuai jadwal yang telah mereka pilih.

Industri salon kecantikan adalah sektor yang terus berkembang seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan penampilan dan perawatan diri. Bisnis salon kecantikan menawarkan berbagai layanan, mulai dari perawatan rambut hingga perawatan tubuh, dan produk perawatan kulit. Dalam era digital, teknologi informasi dan internet telah memengaruhi cara bisnis salon beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Salon Winda adalah salah satu salon kecantikan yang telah berdiri selama beberapa tahun dan telah membangun reputasi yang baik di kalangan pelanggan setianya. Bisnis salon ini mengalami pertumbuhan pesat yang tercermin dari jumlah pelanggan yang terus meningkat, baik dari pelanggan lama maupun baru. Namun, seperti banyak bisnis dalam industri ini, Salon Winda juga dihadapkan pada sejumlah tantangan yang perlu diatasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja bisnis mereka.

Pada umumnya, pelanggan yang ingin mendapatkan layanan di salon harus menelepon atau pergi langsung ke salon untuk membuat janji. Hal ini sering kali menimbulkan kesulitan bagi pelanggan dalam mencari waktu yang cocok dengan jadwal mereka. Ketidaknyamanan ini mengakibatkan jumlah pengunjung tidak konsisten. Selain itu, satu karyawan hanya dapat melayani satu pelanggan dalam satu waktu, sehingga ketika terjadi lonjakan pelanggan dapat menyebabkan antrian panjang serta menurunkan kenyamanan pelanggan. Di sisi pemilik salon, manajemen jadwal manual dapat menjadi tugas yang memakan waktu dan berisiko terjadinya kesalahan dalam penjadwalan.

Dalam era digital, banyak bisnis lain telah beralih ke sistem informasi yang terintegrasi untuk mengatasi masalah ini. Oleh karena itu, perancangan sistem informasi reservasi yang efisien menjadi sangat penting bagi Salon Winda. Sistem ini akan membantu mengotomatisasi proses pemesanan layanan, mengelola jadwal pelanggan, dan memberikan akses yang lebih mudah bagi pelanggan untuk membuat janji secara *online*. Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan di atas, maka diusulkan judul “Perancangan Sistem Informasi Reservasi Winda Salon Berbasis Multiplatform”. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik salon dalam menyelesaikan permasalahan terkait manajemen jadwal bagi pelanggan yang ingin melakukan reservasi sehingga minimnya terjadi kesalahan dalam penjadwalan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka di dapatkan perumusan masalah yaitu:

- a. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi Reservasi Winda Salon untuk mempermudah reservasi?
- b. Bagaimana hasil pengujian Aplikasi Reservasi Winda Salon?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan permasalahan dari pembuatan aplikasi ini sebagai berikut:

- a. Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis website dan mobile.
- b. Aplikasi ini dilengkapi fitur poin di setiap pemesanan

- c. Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Dart dengan *framework* Laravel dan Flutter.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah dan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, tujuan dari tugas akhir ini yaitu merancang dan membuat aplikasi yang memudahkan pelanggan dalam melakukan proses reservasi salon serta membantu proses manajemen penjadwalan di Winda Salon.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Memudahkan *customer* dalam melakukan reservasi Winda Salon
- b. Membantu manajemen penjadwalan pelanggan di Winda Salon
- c. Meningkatkan wawasan serta memperluas pengalaman terutama dalam membuat sistem reservasi *online*
- d. Menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari bangku perkuliahan ke lingkungan luar