

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa baru khususnya pada jasa pelayanan perawatan dan kecantikan.

Salon merupakan tempat untuk mempercantik dan merawat diri bagi para kaum hawa agar terlihat lebih cantik dan menarik. Pelayanan yang diberikan pada setiap salon berbeda-beda, ada sistem yang memberikan pelayanan yang sangat baik dan ada juga yang masih secara sederhana. Sebagai usaha jasa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat penting.

Seiring dengan perkembangan zaman di era modern ini, perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat khususnya bagi kaum wanita. Kecantikan merupakan harta yang sangat berharga, sehingga harus senantiasa dijaga dan dirawat. Saat ini kebutuhan akan perawatan tersebut semakin berkembang sebagai kebutuhan sehari-hari, sehingga banyak perusahaan yang menawarkan jasa perawatan kecantikan seperti “Wip Beauty Studio”.

Wip Beauty Studio adalah jasa nail art & makeup dengan harga murah tetapi berkualitas. Beralamatkan di Jl. Mejobo No.45, Mlati Norowito, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59319. Wip Beauty berdiri sejak tahun 2017 sebagai usaha kecil-kecilan di rumah, lalu tahun 2019 mulai membuka studio. Wielina Ika Kramastanti sebagai pemilik Wip Beauty Studio menyediakan kurang lebih 25 treatment yang ada di salonnya. Antara lain untuk perawatan hand & foot, nails, dll. Untuk harga mulai dari kisaran lima puluh ribu rupiah sampai dengan jutaan rupiah. Wip Beauty buka setiap hari Rabu sampai Senin mulai pukul 10.00 sampai pukul 18.00.

Alur proses reservasi yang ada sebelumnya yaitu pelanggan harus membuat janji terlebih dahulu dengan whatsapp ke nomor yang sudah ditentukan dengan aturan format berlaku. Dalam format tersebut berisi nama, jenis treatment, tanggal, jam dan untuk berapa orang. Setelah admin menerima whatsapp tersebut akan mengkonfirmasi ketersediaan pelayanan. Dan pelanggan baru bisa datang dan mendapatkan pelayanan yang sudah direservasi. Untuk pengelolaan kebutuhan salon masih dilakukan dengan mencatat di sebuah buku besar.

Dalam menjalankan usaha ini, Wielina Ika Pramastanti sebagai pemilik mempunyai beberapa karyawan. Karyawan tersebut terbagi dalam beberapa tugas seperti nail art, waxing, callus, lash lift, eyelash dan lain-lain. Karena perawatan utama yang disediakan adalah nail art, maka semua terapis wajib mendapatkan tugas tersebut. Proses pelayanan disini terkadang terdapat promo-promo untuk semua jenis perawatan yang diberikan untuk para calon pelanggannya. Perawatan terbagi menjadi *hand & foot, nails, eyelash, makeup* dan *waxing*. Dari setiap bagian terbagi lagi menjadi beberapa pilihan dan sudah tertera harga sesuai pilihan.

Dari alur proses yang berjalan, timbul kendala yaitu pelanggan yang sudah membuat jadwal reservasi datang terlambat sehingga jadwal booking lainnya tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Terkadang juga terdapat pelanggan yang tidak melakukan reservasi terlebih dahulu tetapi langsung datang ke studio untuk meminta pelayanan. Dan masalah lain yaitu pencatatan tentang pelayanan, pengelolaan barang-barang yang dibutuhkan masih dicatat dalam sebuah buku besar yang rentan akan kehilangan dan belum terkomputerisasi.

Oleh sebab itu, berdasarkan akar masalah yang sudah dijelaskan diatas maka penulis akan memberikan sebuah solusi sebuah Sistem Informasi Manajemen di Wip Beauty Studio Berbasis Web Responsif Dengan Notifikasi Whatsapp supaya proses reservasi akan lebih efektif dan dapat memberikan informasi tentang nail art dan Wip Beauty Studio dalam sebuah website.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan membuat suatu Sistem Informasi Manajemen di Wip Beauty Studio Berbasis Web Responsif Dengan Notifikasi Whatsapp.

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang terurai diatas dan mengingat waktu penelitian yang tersedia, maka penulis menyadari bahwa perlu ada batasan masalah dalam melakukan penelitian tersebut. Adapun batasan-batasan masalah yang ada, yaitu:

- a. Sistem meliputi pengelolaan data treatment, data reservasi, data harga, data kategori, data pelanggan, data pelayanan, data transaksi, data pembayaran dan laporan.
- b. Menggunakan notifikasi whatsapp pada proses konfirmasi reservasi dan penyebaran informasi tentang promo.
- c. Sistem melayani penjualan penunjang treatment seperti kuku palsu, lem kuku palsu dan lainnya.
- d. Sistem yang dibuat untuk mengelola manajemen pada Wip Beauty Studio.
- e. Informasi yang dihasilkan dapat berupa laporan.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan Sistem Informasi Manajemen di Wip Beauty Studio Berbasis Web Responsif Dengan Notifikasi Whatsapp.

1.5 Manfaat

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

a. Bagi Individu

1. Sarana dalam melatih ketrampilan mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

2. Kegiatan belajar dalam mengenal kondisi yang nyata dalam dunia kerja.

b. Bagi Akademis

1. Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.
2. Sebagai evaluasi tahap akhir untuk mengetahui implementasi materi yang didapatkan mahasiswa berupa teori maupun praktek.
3. Dari kegiatan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih karya tulis ilmiah untuk Universitas.

c. Bagi Instansi

Memudahkan pengelolaan manajemen supaya lebih efektif dan efisien serta dapat memberikan informasi tentang Wip Beauty Studio dalam sebuah website responsif.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang benar-benar akurat, relevan, valid dan *reliable* dalam penelitian ini maka penulis memiliki dan melakukan pengumpulan data dengan cara:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari instansi dengan pengamatan langsung maupun pencatatan terhadap objek penelitian yang akan saya teliti, meliputi:

1. Wawancara

Dengan metode wawancara langsung dengan pihak yang terkait yaitu Ibu Wielina Ika Pramastanti sebagai pemilik Wip Beauty Studio. Data yang berkaitan dengan proses manajemen salon sebagai bahan penelitian.

2. Observasi

Untuk memperjelas data yang dikumpulkan, penulis juga mendatangi lokasi objek penelitian untuk melihat dan mengamati

secara langsung proses. Data yang didapatkan dari observasi ini yaitu data pelanggan dan data treatment.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Data ini merupakan data yang sifatnya mendukung data primer seperti buku, dokumentasi dan literatur yang masih dalam pembahasan yang sama meliputi:

1. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi di buku seperti buku rekayasa perangkat lunak, laporan-laporan yang berkaitan dan dapat dijadikan dasar teori serta dapat dijadikan bahan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan dengan melihat referensi laporan skripsi yang sudah ada sebelumnya.

2. Studi Dokumentasi

Metode studi dokumentasi merupakan pengumpulan data dari literatur-literatur dan dokumentasi dari internet, buku ataupun sumber informasi lain. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan meminta data dari objek penelitian seperti data mengenai alamat, omset, jenis produk, karyawan dan lain-lain. Hal ini dilakukan supaya informasi dan data yang didapat benar-benar valid.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem merupakan salah satu proses terpenting dalam analisa sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam perancangan sistem adalah dengan menggunakan metode *Waterfall*. Sebuah model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian dan tahap pendukung. Sukamto Shalahuddin (2016)

Dalam metode pengembangan *Waterfall* terdapat beberapa tahapan dalam pengembangan sistem, meliputi:

a. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Prose pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk memesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

b. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang focus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

c. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

d. Pengujian

Pengujian focus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (error) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pendukung (support) atau Pemeliharaan (maintenance)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat

pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak ada perangkat lunak baru.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Menurut (Sukanto & Salahuddin: 2016) dalam bukunya Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek, *Unified Modeling Language* (UML) merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung.

Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modeling Language* (UML) antara lain yang akan saya gunakan:

a. *Use Case Diagram*

Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu.

b. *Class Diagram*

Class diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinidian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

c. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan *message* yang dikirimkan dan diterima antar objek. Menggambar diagram *sequence* harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah *use case* beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek itu.

d. *Activity Diagram*

Activity diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada

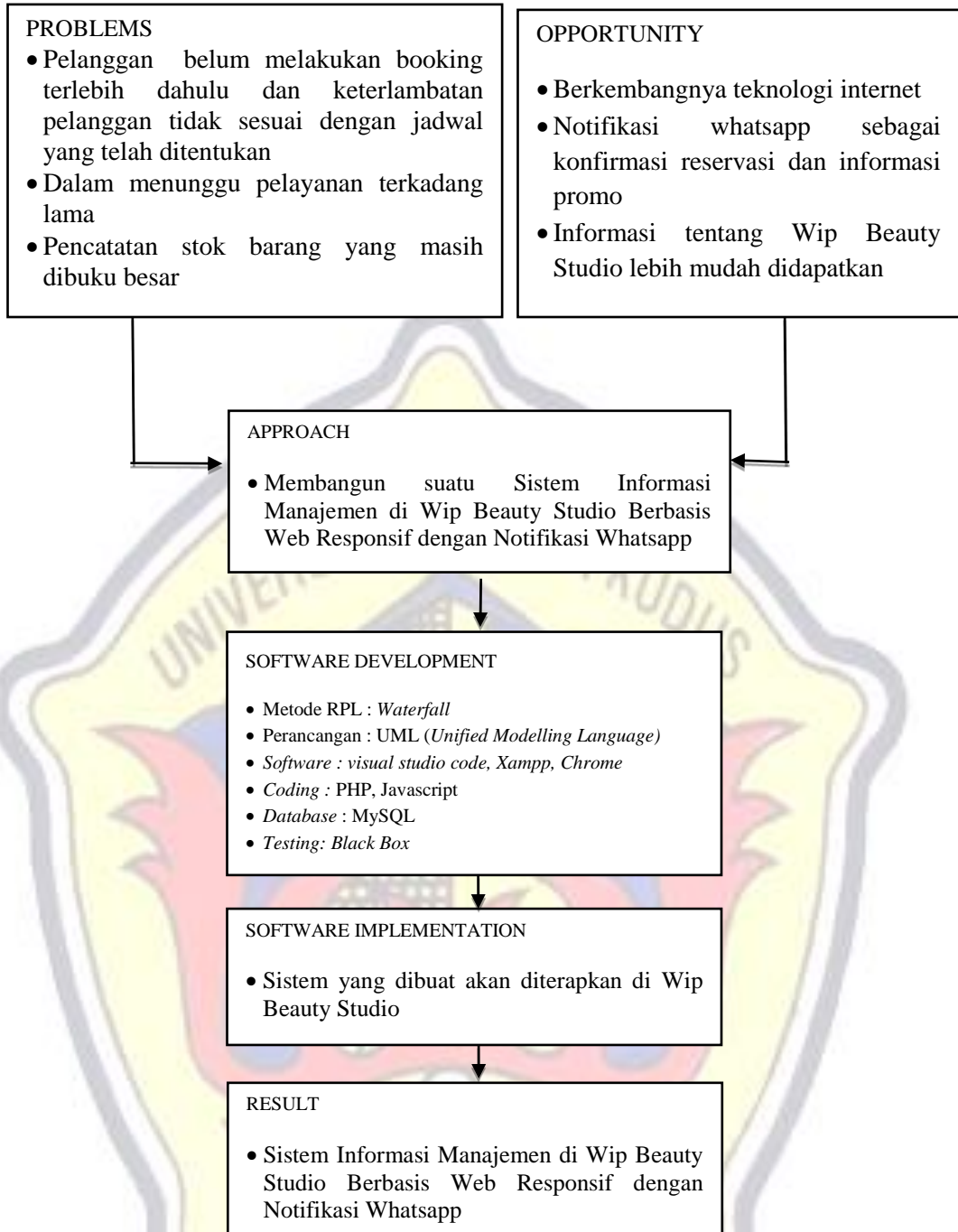
perangkat lunak. Secara grafis *activity* diagram menggambarkan aktivitas dari sebuah sistem bukan apa yang dilakukan oleh aktor.

e. *Statechart* Diagram

Statechart diagram digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transisi status dari sebuah sistem atau objek. Jika *sequence* diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek maka *state* diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi di dalam sebuah objek.

1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan Sistem Informasi Manajemen di Wip Beauty Studio Berbasis Web Responsif dengan Notifikasi Whatsapp adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran