

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor industri, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Oleh karena itu, adopsi teknologi informasi dan strategi inovasi menjadi faktor krusial bagi UMKM untuk dapat meningkatkan kinerjanya di tengah persaingan yang semakin ketat [1]. Pemanfaatan sistem informasi secara maksimal memegang peranan vital bagi keberlangsungan dan keunggulan kompetitif UMKM di pasar digital saat ini [2].

Salah satu sektor UMKM yang semakin populer dan mudah ditemui di Kota Jambi, khususnya di kalangan anak muda, adalah industri jasa gaya hidup seperti *barbershop*. Salah satu pelaku usaha di sektor ini adalah AG *Barbershop*, sebuah usaha pangkas rambut yang cukup diminati dan berlokasi di Jln. Sunan Giri, Kelurahan Simpang III Sipin , Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi. Untuk bisa unggul dalam persaingan, menjaga loyalitas pelanggan menjadi faktor kesuksesan utama, di mana hal ini sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan [3]. Prinsip ini sangat relevan dengan AG *Barbershop*, yang bisnisnya sangat bergantung pada kunjungan berulang dari pelanggan setia. Dalam konteks ini, kualitas layanan tidak hanya diukur dari hasil akhir potongan rambut, tetapi dimulai sejak pengalaman pertama pelanggan, yaitu kemudahan dan kenyamanan dalam proses pemesanan jasa (reservasi), karena penggunaan sistem *online* terbukti dapat

meningkatkan efisiensi waktu serta mengurangi antrean pelanggan yang tidak terkelola [4].

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada, pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu wawancara langsung dengan pemilik AG *Barbershop* untuk menggali informasi mengenai proses operasional dan kendala yang dihadapi, observasi langsung di lokasi untuk mengamati alur pelayanan dan antrean secara nyata, serta dokumentasi berupa pengumpulan bukti-bukti seperti tangkapan layar percakapan reservasi melalui WhatsApp. Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut, permasalahan utama bersumber dari tidak adanya sistem reservasi yang terstruktur untuk mengelola volume pelanggan yang tinggi.

Pemilik menyatakan bahwa AG *Barbershop* dapat melayani 10-15 pelanggan pada hari biasa dan melonjak hingga lebih dari 20 pelanggan pada akhir pekan. Tingginya lonjakan ini menempatkan proses reservasi konvensional di bawah tekanan besar serta lonjakan pelanggan yang tidak menentu ini menyebabkan pemilik kesulitan dalam mengatur jadwal layanan secara efisien. Pada hari-hari dengan volume pelanggan tinggi, antrean sering kali menumpuk dan menyebabkan keterlambatan pelayanan.

Lebih lanjut, pemilik menjelaskan bahwa satu-satunya cara bagi pelanggan untuk mengetahui ketersediaan jadwal adalah dengan bertanya secara langsung melalui WhatsApp atau *Direct Message* (DM) Instagram dan menunggu kepastian jadwal dari pemilik. Alur komunikasi yang tidak efisien ini seringkali menimbulkan konflik penjadwalan. Pemilik mengonfirmasi bahwa masalah paling krusial adalah ketika pelanggan yang sudah melakukan reservasi melalui WhatsApp tiba di lokasi,

namun terpaksa harus menunggu karena pemilik sedang melayani pelanggan yang datang langsung (*walk-in*). Kegagalan sistem konvensional dalam memberikan prioritas dan kepastian waktu ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang sangat mengecewakan bagi pelanggan yang sudah memesan, tetapi juga secara langsung merusak kepercayaan dan mendorong mereka untuk beralih ke kompetitor.

Selain masalah penjadwalan, proses konvensional ini juga menyebabkan hilangnya data historis yang krusial untuk analisis bisnis. Oleh karena itu, sistem yang diusulkan tidak hanya akan mengelola reservasi, tetapi juga membangun basis data sebagai aset digital pertama untuk mendukung keputusan strategis dan pertumbuhan AG *Barbershop* di masa depan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan sistem informasi reservasi online guna mengoptimalkan manajemen jadwal dan mencegah kesalahan pemesanan di AG *Barbershop*. Hal inilah yang mendasari penulis menyusun laporan tugas akhir dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi Reservasi Online pada AG *Barbershop* Kota Jambi Berbasis *Website*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis dan merancang sistem informasi reservasi *online* pada AG *Barbershop* Kota Jambi berbasis *website*?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menjaga agar pembahasan tidak melebar dari tema dan judul penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup tertentu. Adapun batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada perancangan sistem informasi reservasi *online* yang meliputi pengelolaan data pelanggan, data layanan (jasa cukur), data kapster (*barber*), data jadwal, data reservasi. Penelitian ini tidak mencakup pengelolaan data gaji, stok produk, maupun absensi karyawan.
2. Model perancangan sistem menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) yang terdiri dari *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*.
3. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah model *Waterfall*.
4. Sistem dibangun sebagai aplikasi berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, *framework* Laravel, dan *database* MySQL.
5. Sistem dirancang untuk mengelola volume transaksi reservasi harian dengan estimasi rata-rata 10 hingga 15 pelanggan pada hari kerja, dan mampu menangani lonjakan hingga lebih dari 20 pelanggan pada akhir pekan sesuai dengan kapasitas operasional AG *Barbershop* saat ini.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Setelah rumusan masalah dan batasan penelitian ditetapkan, bagian ini akan menguraikan secara rinci sasaran yang ingin dicapai serta kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini, yang terbagi ke dalam tujuan dan manfaat penelitian.

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini diarahkan untuk mencapai beberapa sasaran yang spesifik. Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis proses reservasi layanan yang sedang berjalan pada *Barbershop* Kota Jambi.
2. Untuk merancang dan membangun sistem informasi reservasi *online* berbasis *website* pada AG *Barbershop* Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Selain untuk memenuhi tujuan-tujuan tersebut, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dampak positif bagi berbagai pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan pemilik usaha dalam mengelola reservasi secara lebih teratur dan terintegrasi.
2. Memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan layanan secara *online*.
3. Menjadi sarana penerapan ilmu serta referensi tambahan dalam bidang pengembangan sistem informasi reservasi *online* berbasis *web*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang utuh dan memudahkan pemahaman mengenai alur laporan penelitian, maka pembahasan akan disajikan secara terstruktur. Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab awal ini diuraikan hal-hal mendasar yang meliputi latar belakang diangkatnya masalah, rumusan masalah penelitian, batasan masalah untuk menjaga fokus pembahasan, tujuan serta manfaat yang diharapkan, hingga sistematika penulisan laporan ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dipaparkan berbagai teori yang menjadi kerangka acuan dalam penelitian, yang dihimpun dari sumber literatur seperti buku dan jurnal. Pembahasan di dalamnya mencakup konsep mengenai perancangan, sistem, informasi, sistem informasi, sistem reservasi *online*, *website*, *database*, serta alat bantu permodelan seperti UML. Selain itu, bab ini juga menguraikan teknologi yang digunakan sebagai alat bantu pembuatan program seperti Visual Studio Code, Laragon, MySQL, PHP, dan Laravel. Di akhir bab, akan disajikan pula tinjauan terhadap beberapa penelitian sejenis yang relevan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijabarkan secara rinci mengenai metode-metode yang diterapkan dalam penelitian. Bagian ini memuat kerangka kerja yang sistematis, metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu model *Waterfall*, serta rincian alat dan bahan yang dimanfaatkan selama proses penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini disajikan hasil analisis mendalam terhadap sistem yang berjalan serta usulan rancangan untuk sistem baru. Pembahasannya terdiri dari gambaran umum mengenai AG *Barbershop*, analisis proses bisnis yang berjalan saat ini, solusi pemecahan masalahnya, serta perancangan sistem baru yang dimodelkan menggunakan diagram UML.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini, semua rancangan yang tadinya hanya berupa konsep dan diagram akan diwujudkan menjadi sebuah aplikasi yang nyata. Bagian ini akan menampilkan hasil implementasi berupa antarmuka program, menjabarkan proses pengujian sistem untuk memastikan setiap fungsi berjalan sesuai tujuan, dan menganalisis sejauh mana sistem yang dibangun berhasil menyelesaikan permasalahan bisnis yang ada di AG *Barbershop*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini mencakup kesimpulan yang dirangkum dari keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan. Selain itu, disampaikan pula beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.