

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi tidak hanya berperan dalam mempermudah aktivitas sehari-hari, tetapi juga memberikan kontribusi dalam menciptakan peluang baru di berbagai bidang, seperti pendidikan, bisnis, dan hiburan [1]. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan melalui pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer dan internet. Salah satu pemanfaatan internet yang banyak digunakan saat ini adalah website. Melalui website, proses penyampaian informasi dan komunikasi dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Dalam dunia bisnis, kecepatan dalam memperbarui informasi menjadi hal yang sangat penting guna mendukung pelayanan serta pengambilan keputusan yang efektif. Oleh karena itu, keberadaan website menjadi salah satu kebutuhan utama bagi perusahaan maupun organisasi dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, sekaligus sebagai sarana strategis untuk menjangkau pelanggan secara luas serta meningkatkan kualitas layanan secara *real-time*.

Salah satu bidang usaha jasa yang juga terdampak oleh perkembangan teknologi adalah usaha *Barbershop*. *Barbershop* merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa perawatan dan pemotongan rambut, khususnya bagi pria, yang saat ini semakin berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penampilan [2]. Seiring pertumbuhan jumlah pelanggan, *Barbershop* dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan terorganisir. Namun, sistem pelayanan konvensional yang masih diterapkan, seperti antrian panjang dan kurangnya pemesanan antrean yang terintegrasi, menyebabkan ketidakefisienan dan menurunnya kepuasan pelanggan, sehingga berisiko kehilangan pelanggan ke kompetitor [3][4].

Men's Hair Barbershop yang berlokasi di Bengkalis merupakan salah satu usaha *Barbershop* yang masih menerapkan sistem pemesanan secara konvensional. Proses pemesanan layanan saat ini dilakukan secara langsung di lokasi, yang sering menyebabkan antrean panjang karena pelanggan harus menunggu tanpa estimasi waktu pasti. Hal ini membuat banyak pelanggan membatalkan pencukuran akibat waktu tunggu yang lama. Selain itu, pemesanan via whatsapp berisiko terjadi kesalahan data atau jadwal yang bertabrakan bahkan pesan yang tidak terbaca, terutama saat jumlah pemesanan banyak.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya penerapan sistem informasi pemesanan layanan yang lebih terstruktur dan terkomputerisasi. Sistem pemesanan berbasis *website* dinilai mampu menjadi solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan pengelolaan data dan jadwal pada *Barbershop*. Dengan adanya sistem pemesanan *online*, pelanggan dapat melakukan reservasi layanan dan memilih jadwal yang tersedia tanpa harus datang langsung ke lokasi atau menghubungi pihak *Barbershop* melalui telepon. Di sisi lain, pihak pengelola *Barbershop* dapat dengan mudah mengelola data pelanggan, data pemesanan, serta jadwal pelayanan secara terpusat dan *real-time*.

Beberapa kajian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem pemesanan berbasis *web* mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pada usaha jasa. Kajian oleh [11] menyatakan bahwa sistem pemesanan *Barbershop* berbasis *web* dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi serta membantu pengelola dalam mengatur jadwal dan data layanan secara lebih terorganisir [1]. Kajian lain yang dilakukan oleh [13] juga menunjukkan bahwa sistem pemesanan jasa berbasis *website* mampu meningkatkan keteraturan proses pemesanan dan mengurangi kesalahan pencatatan data [5]. Hal ini membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk sistem pemesanan berbasis *website* memiliki peran penting dalam mendukung operasional usaha jasa.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul: “Sistem Pemesanan Layanan *Barbershop* Berbasis *Website*”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam tugas akhir ini berfokus pada bagaimana merancang dan membangun sistem pemesanan layanan *Barbershop* berbasis *website* yang mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pelanggan dan pemesanan pada Men's Hair *Barbershop*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang timbul di atas, maka diperlukan batasan yang jelas pada pembahasan ini, yaitu:

1. Pembahasan difokuskan pada pengelolaan data pelanggan agar tersusun secara terstruktur di dalam sistem.
2. Sistem pemesanan yang dibuat hanya mencakup fitur utama seperti pemesanan, pemilihan layanan, pemilihan jadwal, dan pencatatan pemesanan.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem pemesanan layanan *Barbershop* berbasis *website* yang sesuai dengan kebutuhan operasional *Men's Hair Barbershop*.
2. Menghasilkan sistem pemesanan layanan berbasis *website* yang efisien dalam pengelolaan data pelanggan dan data pemesanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat

Penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengelola *Barbershop*, pelanggan, serta penulis. Adapun manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak *Barbershop*
 - a. Membantu pengelola dalam mengelola data pelanggan dan data pemesanan secara lebih efisien menggunakan sistem berbasis *website*.

- b. Mempermudah proses penjadwalan layanan sehingga dapat mengurangi antrean dan benturan jadwal pelayanan.
 - c. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem pemesanan yang terstruktur dan mudah digunakan.
2. Bagi pelanggan
- a. Memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan layanan *Barbershop* secara *online* melalui *website*.
 - b. Memberikan informasi ketersediaan jadwal layanan secara jelas sehingga pelanggan dapat menentukan waktu pemesanan dengan tepat.
3. Bagi penulis
- a. Menambah pengalaman dan keterampilan dalam merancang serta membangun sistem pemesanan layanan berbasis website.
 - b. Menjadi sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam pengembangan sistem informasi.