

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era sekarang ini, kita telah memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan berbagai inovasi, salah satunya dalam dunia bisnis pangkas rambut atau lebih dikenal dengan barbershop. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, perusahaan yang bergerak di bidang barbershop harus mampu bersaing untuk perkembangan bisnis dengan memahami dan meneliti keinginan pelanggan. Perusahaan berencana meningkatkan layanan pelanggan. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang yang harus di dukung dengan pengelolaan manajemen perusahaan yang baik serta peningkatan pada sumber daya manusia. Penyajian informasi dan pengembangan sebuah sistem yang baru diperlukan untuk meningkatkan mutu sebuah Perusahaan (Sintawati, 2022).

Sistem informasi ialah suatu sistem dalam organisasi yang memberikan dukungan terhadap fungsi-fungsi dalam organisasi manajerial dimana diposisi strategis organisasi dimana dapat memberikan laporan yang sesuai (Eriana, 2021).

Barbershop adalah salah satu suatu jenis usaha yang berkecimpung dalam dunia jasa pelayanan. Sebagai customer, tentunya tidak luput untuk selalu merapihkan penampilan agar tetap terlihat menarik. Berpenampilan yang rapi dan bersih memang keinginan bagi setiap orang, diantaranya adalah kaum pria yang akan merawat rambutnya untuk dipangkas dan dirapihkan. Berdasarkan data Indonesia Barbershop Association (IBA) menunjukkan bahwa besarnya pemenuhan kebutuhan sekunder, yang dibuktikan dengan jumlah barbershop yang

ada di Indonesia pada tahun 2016 sebesar 4000 sampai 5000 brand barbershop (D. Kurniawan, M. Adriansyah, & I. Sudarso Gultom, 2021). Dengan besarnya angka tersebut, lingkup wilayah barbershop pun semakin meluas, salah satunya di daerah Banda Purus, Padang. Salah satu Barbershop yang ada di daerah Banda Purus adalah Freshh Cut Barbershop.

Freshh Cut Barbershop adalah salah satu barbershop yang telah beroperasi di Kota Padang selama beberapa tahun. Barbershop ini dikenal dengan layanan yang berkualitas, tetapi masih menghadapi beberapa tantangan dalam mengelola pelayanan dan informasi yang terkait dengan bisnis mereka. Saat ini, Freshh Cut Barbershop masih mengandalkan proses pelayanan yang konvensional dan manual. Pelanggan harus menghubungi atau datang langsung ke barbershop untuk membuat janji atau mengetahui ketersediaan waktu.

Seringkali banyaknya antrean membuat konsumen tidak bisa untuk mengantri ataupun hanya sekedar mencari informasi tentang pelayanan dan fasilitas yang ada karena berbenturan dengan kesibukan lain konsumen. Konsumen terkadang melakukan antrean melalui Instagram atau WhatsApp dan terkadang juga menghubungi Kapster langganan mereka. Dalam situasi seperti ini, sistem pemesanan sering mengalami miskomunikasi. Karena itu, sistem pemesanan online diperlukan agar pelanggan tidak perlu mengunjungi kantor untuk mendapatkan informasi tentang layanan yang ada.

Dengan tersedianya internet maka penyebaran informasi semakin cepat dan luas, dan kini orang cenderung mencari informasi melalui media online. Internet memberikan pengaruh yang besar pada bisnis sebagai media promosi suatu produk. Tidak sampai disitu saja internet juga bisa dimanfaatkan sebagai sarana untuk

transaksi electronic commerce.

Pada masalah di atas konsumen susah untuk mencari informasi tentang pelayanan maupun fasilitas, dan banyaknya waktu yang terbuang karena antrean. Sehingga dibutuhkan sistem yang memudahkan konsumen melihat pelayanan tanpa harus ke tempat.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memilih untuk mengangkat judul skripsi : **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PADA FRESHH CUT BARBERSHOP PADANG DENGAN METODE RAD BERBASIS WEB”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penulis menemukan masalah seperti :

1. Bagaimana calon konsumen yang memiliki aktivitas yang padat bisa mendapatkan pelayanan?
2. Bagaimana sistem ini dapat mempermudah pelanggan agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan booking pada Freshh Cut Barbershop?
3. Bagaimana cara mendapatkan informasi tanpa harus ke barbershop?

## **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, penulis mengajukan beberapa hipotesa sebagai jawaban awal terhadap permasalahan yang ada, yaitu :

1. Dengan adanya sistem pelayanan secara online yang efisien dan mudah digunakan, maka calon pelanggan yang sibuk dapat lebih mudah mengatur jadwal pelayanan sesuai dengan ketersediaan waktu mereka.
2. Dengan adanya sistem pelayanan secara online yang efisien dan mudah digunakan, maka miskomunikasi dalam melakukan booking dapat diminimalkan karena pelanggan dapat secara jelas dan akurat menentukan waktu dan layanan yang diinginkan.
3. Dengan adanya sistem pelayanan secara online yang efisien dan mudah digunakan, maka pelanggan dapat mendapatkan informasi tentang ketersediaan waktu kapster untuk melakukan potong rambut serta pelayanan apa saja yang ada tanpa harus secara fisik pergi ke barbershop.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terarah dan permasalahan yang di bahas tidak keluar dari topik pembahasan maka perlu adanya Batasan ruang lingkup permasalahan dalam hal ini penulis membatasi penelitian ini antara lain:

1. Tempat penelitian berada pada Freshh Cut Barbershop.
2. Permasalahan hanya membahas mengenai booking Online pada Freshh Cut Barbershop.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas penulis mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

1. Perancangan sistem informasi pelayanan pada Freshh Cut Barbershop dapat membantu dalam menghubungkan Freshh Cut Barbershop dan customer dalam booking pangkas rambut dengan Bahasa Pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Terwujudnya suatu sistem pelayanan booking berbasis web yang dapat membantu pihak Freshh Cut Barbershop dalam meningkatkan pelayanannya, merancang suatu basis data yang dapat menampung seluruh informasi tentang customer Freshh Cut Barbershop.
3. Mempermudah konsumen mencari informasi tanpa harus datang ke barbershop.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirincikan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Penulis
  - a. Dapat menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, terutama dalam merancang dan membangun sistem informasi berbasis web.
  - b. Membandingkan teori-teori yang didapat diperkuliahan dengan masalah dan keadaan yang sebenarnya di lapangan.
2. Manfaat Bagi Perusahaan

Pihak Freshh Cut BarberShop dipermudah dengan web ini, karena pendataan customer dan data pemasukan dilakukan secara otomatis.

### 3. Manfaat Bagi Akademik

Hasil laporan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana referensi atau acuan bagi peneliti atau pengembang selanjutnya.

## **1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Dengan memahami gambaran umum objek penelitian, peneliti dapat mengidentifikasi batasan dan lingkup penelitian, memfokuskan upaya mereka, dan menyusun pertanyaan penelitian yang lebih rinci. Ini membantu memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan tujuan yang jelas dan relevan.

### **1.7.1 Sejarah Berdirinya Freshh Cut Barbershop**

Freshh Cut Barbershop salah satu barbershop yang telah beroperasi di Kota Padang selama beberapa tahun yang didirikan pada tahun 2020. Barbershop adalah sebuah inovasi dalam industri fashion, dahulu barbershop sering disebut dengan tukang cukur. Barbershop merupakan sebuah inovasi atas perkembangan fashion. Zaman sekarang ini, kian banyak orang yang mendambakan penampilan menarik dan rapi yang tidak lagi hanya kebutuhan wanita. Para pria kini juga ingin selalu tampil menawan dalam setiap kesempatan. Banyak hal para pria perhatikan terkait penampilannya, salah satunya adalah gaya rambut.

Pada Freshh Cut Barbershop, ada sekitar 7 orang yang bekerja, termasuk 1 kasir. Mereka menawarkan layanan potong rambut, krimbat, facial, dan pewarnaan rambut. Mereka juga melakukan promosi dengan cara mengunggah foto-foto saat melakukan potong rambut ke media instagram. Freshh Cut Barbershop ini buka

setiap hari dari jam 10.00 pagi hingga jam 22.00 malam, dan di hari besar atau hari libur nasional tetap ada buka sesuai jam yang sudah di tetapkan.

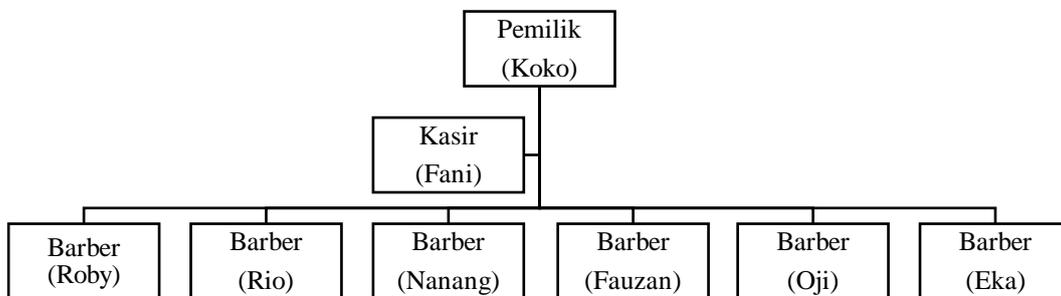
Freshh Cut Barbershop diakui sebagai barbershop yang mudah dikenal oleh masyarakat saat ini, karena selain potongan rambut yang rapi dan banyak diminati oleh konsumen, lokasi Barbershop ini pun cukup strategis sehingga mudah di cari oleh orang. Peluang keuntungan di bidang usaha jasa pangkas (barbershop) ini sebenarnya cukup besar walaupun sudah ada beberapa barbershop lain yang berdiri, hal ini karena belum banyak nya masyarakat yang mengetahui apa itu barbershop secara umum, mereka lebih memilih pangkas di tempat cukur biasa ketimbang di barbershop.

Dengan strategi memanfaatkan kebutuhan konsumen untuk memangkas rambut maka diharapkan konsumen puas dan nyaman sehingga mereka loyal terhadap Freshh Cut Barbershop ini, disisi lain masyarakat khususnya anak muda dengan mudah mempromosikan usaha jasa pangkas (Freshh Cut Barbershop) tersebut.

### **1.7.2 Struktur Organisasi Freshh Cut Barbershop**

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu hal yang penting diperhatikan melakukan kegiatan atau aktifitas suatu perusahaan. Jika tidak ada organisasi dan

koordinasi yang baik dalam suatu perusahaan maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula dan dapat menimbulkan pertentangan dan adanya kesimpangan siuran. Dalam suatu organisasi perusahaan agar aktifitasnya berjalan lancar dengan lancar dan terkoordinir, serta karyawan dapat mengetahui tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Maka perlu disusun suatu organisasi yang baik. Organisasi itu sendiri dapat diartikan sebagai badan yaitu adanya sekelompok orang yang benar-benar bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Struktur organisasi bertujuan untuk menunjukkan hubungan kerja sama orang-orang yang ada didalamnya. Selain itu pembentukan struktur organisasi bertujuan agar tujuan perusahaan dapat dicapai sesuai dengan yang direncanakan. Dalam organisasi akan terlihat adanya pimpinan tugas, tanggung jawab serta wewenang masing-masing bagian sehingga membentuk suatu kesatuan yang utuh.



(Sumber : Freshh Cut Barbershop)

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Pada usaha Freshh Cut Barbershop**

### 1.7.3 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

#### A. Pemilik

##### a. Manajemen Operasional:

1. Pembelian Peralatan: Menentukan dan membeli peralatan yang diperlukan untuk barbershop, seperti kursi barber, gunting, mesin cukur, dan produk perawatan rambut.
2. Persediaan: Mengelola persediaan produk perawatan rambut dan peralatan.
3. Perekrutan dan Pelatihan Karyawan: Merekrut dan melatih barber atau karyawan lain yang diperlukan.

##### b. Manajemen Keuangan:

1. Pengelolaan Keuangan: Menangani aspek keuangan, termasuk perencanaan anggaran, pembayaran tagihan, dan pemantauan pendapatan.
2. Penetapan Harga: Menentukan kebijakan penetapan harga untuk layanan barbershop.

#### B. Kasir

Kasir adalah yang bertugas menerima, membayar dan menyimpan aktura tau dokumen-dokumen dan surat-surat berharga berdasarkan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran, dimana seluruh transaksi ini akan di catat dalam laporan kegiatan operasional di dalam Freshh Cut Barbershop.

### C. Kapster

Bertugas dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan operasional didalam Freshh Cut Barbeshop seperti pelayanan dalam mencukur rambut di Freshh Cut Barbershop tersebut. Kapsternya berjumlah 6 orang.