

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gaya rambut merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi pria, apalagi dengan adanya perkembangan zaman yang semakin menuntut estetika dalam penampilan. Maka seiring berjalannya waktu bermunculan BarberShop yang menawarkan jasa pangkas rambut modern.

Barbershop merupakan salon khusus pria yang menyediakan pelayanan jasa di bidang perawatan rambut. Tidak hanya memangkas rambut, namun saat ini banyak Barbershop yang menyediakan layanan lain yang berkaitan dengan perawatan rambut. Berbeda dengan tukang cukur biasa, Barbershop menyediakan fasilitas yang lebih bagus agar pelanggan merasa betah dan nyaman. Rafael Barbershop adalah penyedia jasa perawatan rambut pria di kota Painan Kabupaten Pesisir Selatan. Kegiatan layanan ini dilakukan secara konvensional seperti halnya layanan jasa lainnya.

Dalam sistem pembookingan pada 1 omput barbershop masih dilakukan secara manual, dimana pemesanan layanan masih dilakukan melalui platform WhatsApp maupun telepon atau datang langsung ke Barbershop dan mengantri sehingga pelanggan merasa kurang puas karena terkadang perlu untuk menunggu lama. Untuk mengatasi masalah tersebut, dibuatlah aplikasi layanan Barbershop yang dapat digunakan pelanggan untuk memesan layanan dan kemudian pengelola Barbershop dapat mengelola layanan ini hanya melalui aplikasi.

Customer Relationship Management (CRM) pada dasarnya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang menciptakan keadaan yang tidak merugikan bagi kedua pihak. Dalam perusahaan, CRM digunakan sebagai sarana penghubung antara konsumen dengan perusahaan. Dengan adanya CRM perusahaan akan lebih mengetahui apa yang diinginkan konsumen dan apa yang mereka keluhkan (Nurdianto & Yulianingsih, 2023). CRM sebagai suatu sistem membutuhkan integrasi dari berbagai fungsi dan lini bisnis dan juga analisis atas data sehingga didapatkan insight atas kebutuhan pelanggan potensial. Tujuan dari perancangan sistem CRM ini adalah agar seluruh proses atas informasi mengenai pelanggan ini dapat diintegrasikan dan dapat diakses dengan mudah oleh manajemen (Bachtiar & Marnaek, 2021).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan mengangkat judul **“INTEGRASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM SISTEM PEMBOOKINGAN HYBRID ANDROID DAN IOS PADA RAFAEL BARBERSHOP MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN DART DAN DATABASE FIREBASE”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, secara spesifik di paparkan batasan dari system yang akan dibuat sebagai berikut :

1. Bagaimana mengintegrasikan Customer Relationship Management (CRM) ke dalam sistem pembookingan Rafael Barbershop dan bagaimana sistem ini dapat memudahkan pengelolaan serta meningkatkan kepuasan pelanggan ?

2. Bagaimana cara mengimplementasikan sistem pemesanan yang dapat digunakan pada platform Android dan Ios secara hybrid untuk memberikan kemudahan akses bagi pelanggan ?
3. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem informasi yang dapat membantu pelayanan pemesanan di Rafael Barbershop ?
4. Bagaimana sistem pemesanan yang terintegrasi dengan CRM dapat membantu manajemen dalam menganalisis data pelanggan untuk membuat keputusan bisnis yang lebih baik ?
5. Bagaimana penggunaan teknologi Firebase dalam pengembangan sistem ini dapat memastikan keamanan data pelanggan serta memberikan performa yang optimal?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penulis mencoba untuk mengungkapkan hipotesis sebagai berikut :

1. Integrasi Customer Relationship Management (CRM) ke dalam sistem pemesanan Rafael Barbershop akan memudahkan pengelolaan data pelanggan, memungkinkan personalisasi layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih terstruktur dan responsive
2. Implementasi sistem pemesanan berbasis hybrid pada platform Android dan iOS akan memberikan kemudahan akses bagi pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan jumlah pengguna yang melakukan pemesanan secara online dan mempercepat proses pemesanan.

3. Pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dengan CRM dan dapat diakses melalui platform Android dan iOS akan meningkatkan efisiensi operasional Rafael Barbershop, memperbaiki koordinasi internal, dan memberikan pengalaman pemesanan yang lebih baik bagi pelanggan.
4. Integrasi CRM ke dalam sistem pemesanan akan memberikan kemampuan analisis data yang lebih baik bagi manajemen, memungkinkan pembuatan strategi pemasaran yang lebih efektif dan keputusan bisnis yang lebih terinformasi.
5. Implementasi teknologi Firebase akan memastikan keamanan dan integritas data pelanggan, serta meningkatkan performa sistem pemesanan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan efisiensi operasional.

1.4 Batasan Penelitian

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam penelitian ini, maka diterapkan batasan – batasan terhadap sistem yang akan diteliti. Adapun batasan masalah penelitian ini antara lain

1. Sistem yang dibangun akan focus pada perancangan aplikasi pemesanan berbasis Hybrid Android dan Ios dengan menggunakan bahasa pemrograman Dart dan database Firebase
2. Integrasi dengan CRM akan difokuskan pada pengelolaan data pelanggan, jadwal pemesana, layanan dan laporan transaksi.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai didalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Merancang dan mengembangkan sistem yang mengintegrasikan CRM ke dalam aplikasi pembookingan Rafael Barbershop, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih terkomputerisasi dan personal. Sistem ini juga akan memudahkan manajemen dalam mengelola dan memonitor proses pembookingan.
2. Membangun aplikasi pembookingan hybrid menggunakan bahasa pemrograman Dart yang dapat berjalan pada platform Android dan Ios. Tujuan ini adalah untuk memberikan kemudahan akses bagi pelanggan dari berbagai jenis perangkat, sehingga meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan dalam melakukan pembookingan.
3. Merancang dan mengembangkan sistem informasi yang efisien dan user-friendly untuk mendukung proses pembookingan di Rafael Barbershop. Sistem ini juga diharapkan dapat membantu dalam pengelolaan data pelanggan dan layanan, memudahkan pencatatan dan pelaporan transaksi, serta meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan.
4. Mengembangkan fitur analisis data dalam sistem yang terintegrasi dengan CRM, untuk membantu manajemen Rafael Barbershop dalam membuat keputusan bisnis yang lebih baik dan strategi pemasaran yang lebih efektif.
5. Menerapkan teknologi Firebase dalam sistem pembookingan untuk memastikan keamanan data pelanggan, meningkatkan performa aplikasi, dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal, sehingga mendukung kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Manfaat bagi Rafael Barbershop
 - a. Memungkinkan pelanggan untuk memesan layanan Rafael Barbershop secara online melalui aplikasi, meningkatkan kenyamanan dan mengurangi waktu tunggu.
 - b. Mempercepat proses pengelolaan layanan dan jadwal dengan integrasi CRM, membantu pengelola dalam mengatur dan memonitor pemesanan.
 - c. Membantu dalam mencatat data transaksi dan pemesanan dengan lebih akurat, memudahkan proses analisis dan perancangan kedepan.
2. Manfaat bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan, dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan antara yang diperoleh dibangku kuliah dengan dunia kerja.

1.7 Gambaran Umum Perusahaan

Rafael Barbershop membutuhkan sistem pembookingan berbasis Hybrid Android dan Ios guna membantu dan mempermudah proses pelayanan potong rambut, meminimalkan waktu tunggu, serta mengoptimalkan pengelolaan data pelanggan.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Rafael Barbershop

Rafael Barbershop didirikan oleh Bapak Rahmad Fauzi pada 19 September 2022, berlokasi di Jl. Sutan Syahrir, Painan, Kec. Iv Jurai, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat.

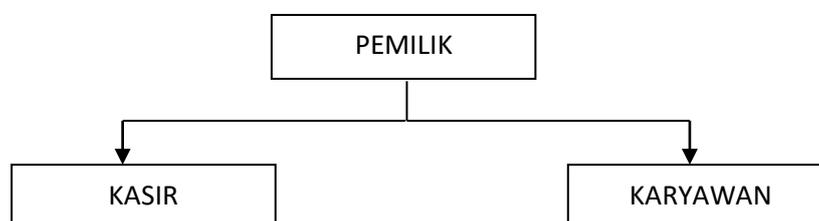
Barbershop ini menawarkan berbagai layanan perawatan rambut dan grooming untuk pria, mulai dari potong rambut, cukur jenggot, colouring hair, hingga perawatan kulit kepala. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan.

Untuk meningkatkan pelayanan, Rafael Barbershop mengintegrasikan Customer Relationship Management (CRM) dalam sistem pembuatan janji (booking) melalui aplikasi hybrid Android dan Ios. Aplikasi ini dikembangkan dengan bahasa pemrograman Dart dan menggunakan database Firebase. Pelanggan dapat dengan mudah melakukan pemesanan layanan, memilih stylist, dan melihat jadwal yang tersedia.

Rafael Barbershop buka setiap hari dari pukul 10.00 pagi hingga 22.00 malam, dengan tujuan memberikan layanan yang efisien dan memuaskan.

1.7.2 Struktur Organisasi Rafael Barbershop

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi bertujuan untuk mempermudah komunikasi antara atasan dengan bawahan pada saat melaksanakan tugas masing-masing. Di Rafael Barbershop memiliki 1 pimpinan



1. Pemilik

Pemilik di Rafael Barbershop bertanggung jawab mengelola semua aspek eksternal dan internal barbershop. Tugasnya meliputi merencanakan strategi bisnis, membuat keputusan operasional, menjaga hubungan dengan pelanggan, serta mengevaluasi kinerja karyawan. Fungsi utama pimpinan adalah memastikan barbershop berjalan sesuai visi dan misi, mengawasi operasional, dan menjadi penghubung dengan lingkungan eksternal.

2. Kasir

Kasir bertugas melayani pembayaran pelanggan, mencatat semua transaksi penjualan, dan menyediakan laporan keuangan kepada pimpinan. Kasir juga menjaga kebersihan area kasir dan memberikan informasi layanan kepada pelanggan. Fungsi kasir adalah memastikan transaksi keuangan dilakukan dengan benar, menyediakan data keuangan yang akurat, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan mengelola keuangan barbershop secara efektif.

3. Karyawan

Karyawan bertugas dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan operasional didalam Rafael barbershop, seperti pelayanan dalam mencukur rambut, karyawan di Rafael Barbershop berjumlah 2 orang.