

# BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini digunakan untuk mengemukakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika pembahasan dalam melakukan penelitian terhadap pengembangan aplikasi Salon Lia Cimahi.

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis Salon merupakan suatu bisnis yang menawarkan jasa dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Penawaran jasa yang diberikan perlu dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik demi mendapatkan kepuasan pelanggan. Dengan diraihinya kepuasan pelanggan, suatu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa tentunya akan mendapatkan *benefit*, baik secara materil ataupun non-materil.

Pada kesempatan ini, penulis akan mengkaji persoalan dengan studi kasus Salon Lia Cimahi. Salon Lia Cimahi merupakan sebuah lembaga kecantikan terkemuka di Cimahi yang menawarkan jasa *top to toe treatment* (perawatan dari ujung rambut hingga ujung kaki). Sebagai upaya untuk menciptakan kepuasan konsumen dan keunggulan bersaing, pihak Salon berencana memperbaharui proses pengelolaan data pembelian yang ada serta mengadakan fasilitas reservasi via *mobile application* yang dianggap perlu sebagai fasilitas tambahan bagi *member* yang ingin melakukan perawatan namun tidak memiliki banyak waktu untuk menunggu giliran di salon. Sistem reservasi via *mobile application* dipilih karena dianggap dapat menunjang para pelanggan di era mobilisasi ini dan di sisi lain data reservasi pelanggan dapat terintegrasi dengan sistem terkomputerisasi yang ada di salon.

Demi menunjang sirkulasi dan kualitas barang yang ada, pihak salon pun merasa perlu untuk menambahkan fitur pendukung keputusan dalam pemilihan *supplier* agar nantinya barang yang didapat memiliki kualitas yang bagus namun dengan harga relative murah. Selain masalah tersebut, saat ini Salon Lia Cimahi masih melakukan pengelolaan reservasi secara manual dan

proses pengelolaan data pembelian yang ada masih perlu diperbaharui untuk dapat menunjang proses bisnis yang ada sehingga dapat mencapai tingkat efisiensi yang maksimal. Oleh karena itu penulis beranggapan bahwa diperlukan suatu sistem yang dapat mengintegrasikan pengelolaan data pembelian yang ada pada salon dan juga disertai dengan fitur DSS (*Decision Support System*) dalam pemilihan *supplier* dan pengelolaan reservasi yang dapat menunjang mobilitas *member* salon.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang tersebut, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang ada. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang muncul seputar hal tersebut, adalah:

1. Bagaimana cara membuat aplikasi yang dapat mengintegrasikan seluruh data pembelian di Salon Lia Cimahi?
2. Bagaimana cara membuat aplikasi yang memungkinkan pelanggan melakukan reservasi via *mobile application*?
3. Bagaimana cara membuat aplikasi yang dapat mendukung keputusan manajer dalam memilih *supplier*?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk menerapkan sebuah rancangan sistem salon yang terintegrasi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi proses yang terdapat di Salon, yakni dengan:

1. Membuat aplikasi yang dapat mengintegrasikan seluruh data pembelian di Salon Lia Cimahi.
2. Mengembangkan aplikasi yang memungkinkan pelanggan melakukan reservasi *mobile application*.
3. Membuat aplikasi yang dapat mendukung keputusan manajer dalam memilih *supplier* pada saat akan melakukan pembelian barang

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Untuk memecahkan dan menjawab setiap permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, berikut ini akan dikemukakan aspek-aspek yang ditelaah dan diteliti, batasan dan tolak ukur pembahasan dan pemecahan masalah yaitu sebagai berikut:

- Perangkat keras

*Hardware* / perangkat keras yang mendukung aplikasi salon ini akan berjalan dengan *hardware* yang memiliki spesifikasi minimum sebagai berikut:

1. *Processor* : Intel pentium 4
2. RAM : 1 GB
3. *Harddisk* : 5 GB
4. *Printer* : Canon i255

Sedangkan *hardware* / perangkat keras yang mendukung aplikasi reservasi *mobile* salon akan berjalan pada *smartphone* berbasis android.

- Perangkat lunak

*Software* / perangkat lunak yang mendukung aplikasi salon akan berjalan dengan *software* yang memiliki spesifikasi minimum sebagai berikut :

1. *Operating system* : Windows XP, Android *Jelly Bean* 4.2.1
2. Bahasa pemrograman : *Java*
3. *Software* pemrograman : NetBeans versi 7, Eclipse
4. Database : MySql phpMyAdmin
5. *Software* lainnya : iReport-5.0.1

- Batasan Sistem

Pada sistem reservasi yang akan dijalankan, terdapat batasan yang perlu dilakukan, yakni pelanggan yang telah melakukan reservasi via *mobile application* harus datang paling lambat sebelum jadwal reservasi dimulai. Pada sistem seleksi supplier, sistem *memberikan* batasan yaitu jumlah kategori yang dapat ditambahkan maksimal sepuluh kategori, hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan hasil seleksi.

- Batasan Aplikasi

Batasan aplikasi dan hak akses dari pengguna akan dijabarkan lebih lanjut pada Tabel 1.

Tabel 1 Hak Akses

Kategori Pengguna	Tugas	Hak Akses ke aplikasi
Staff	Menginput data-data <i>member</i> dan data <i>reservasi</i>	Mengakses <i>form-form</i> yang berhubungan dengan kegiatan yang ditanganinya seperti <i>form member</i> , <i>reservasi</i> .
Admin	Mengelola seluruh data yang terdapat pada salon termasuk fitur <i>reservasi</i> dan <i>DSS</i> .	Mengakses seluruh <i>form</i> yang terdapat pada aplikasi, termasuk <i>reservasi</i> dan <i>DSS</i> yang disertai dengan hak manipulasi ( <i>insert</i> , <i>update</i> ) terhadap data.
Pemilik	Memeriksa laporan-laporan yang berkaitan dengan aktivitas Salon.	Mengakses <i>form</i> Laporan.
<i>Member</i>	Melakukan <i>reservasi</i> via <i>mobile</i> .	Mengakses via <i>mobile</i> <i>reservasi</i> untuk menambah data <i>reservasi</i> yang baru

Karakteristik :

1. Pemilik

Pemilik adalah orang yang menempati jabatan eksekutif pada aplikasi ini. Hanya bisa ada satu pemilik pada aplikasi ini, dan pemilik tidak dapat dihapus. Pemilik dapat mendelegasikan kewenangannya dengan menugaskan admin untuk mengatur dan bertanggungjawab atas keseluruhan aktivitas salon.

## 2. Admin

Seorang admin dipromosikan oleh pemilik Salon dan merupakan orang kepercayaan Pemilik. Admin memiliki hak istimewa dimana Admin dapat mengelola seluruh data yang ada pada salon termasuk mengakses *form* reservasi, promosi, dan DSS, Admin memiliki *username* dan *password* yang hanya diketahui oleh admin tersebut, sehingga fungsi admin tidak dapat digunakan oleh sembarang *user*.

## 3. Staff

*Staff* memiliki *username* dan *password* yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi. Staff tidak memiliki hak istimewa pada aplikasi seperti halnya admin, karena staff hanya dapat mengakses data reservasi yang telah diajukan oleh *member*.

## 4. Member

*Member* yang *member* memiliki *username* dan *password* yang dapat digunakan untuk mengakses reservasi via *mobile*. Aplikasi tersebut berfungsi untuk menambah data reservasi yang nantinya akan dikonfirmasi oleh admin.

## 1.5 Sumber Data

Agar penelitian dapat dikategorikan sebagai penelitian yang valid atau sah dan benar berdasarkan peraturan ilmiah, setiap penelitian wajib dilengkapi oleh data primer dan sekunder yang lengkap dan memadai.

### 1.5.1 Sumber Data Primer

Penulis menggunakan data primer berupa hasil observasi dan survey mengenai masalah yang dihadapi oleh salon dalam memilih *supplier* terbaik dari beberapa kategori yang telah ditentukan dan juga memfasilitasi fitur reservasi via *mobile* dari dua cabang Salon Lia yang terdapat di Ruko Duta Regency Cimahi dan Jl. Dustira 91C yang hasilnya dilampirkan pada laporan ini.

### **1.5.2 Sumber Data Sekunder**

Dalam penelitian ini, digunakan data primer berupa buku berjudul "Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk" karangan Prof.Dr.Ir.Marimin,M.Sc yang diterbitkan pada tahun 2004, "*Models, Methods, Concepts & Applications of The Analytic Hierachy Process*" karangan Saaty & Vargas yang diterbitkan pada tahun 2012, dan "*Management Information Systems:Managing the Digital Firms*" edisi ke dua belas karangan Laudon yang diterbitkan pada 2012. Alasan pemilihan ketiga buku ini adalah karena buku-buku tersebut mengulas tentang metode yang dapat membantu peneliti untuk menganalisis kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam penerapan DSS pada salon.

### **1.6 Sistematika Penyajian**

Dalam proses penyusunan laporan, sistematika penulisan yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini digunakan untuk mengemukakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika pembahasan dalam melakukan penelitian terhadap pengembangan aplikasi Salon Lia Cimahi

#### **BAB II. KAJIAN TEORI**

Bab kajian teori yang berisi landasan pemilihan teori yang menjabarkan dan menjelaskan prinsip-prinsip teori para ahli yang dilengkapi dengan data, bukti, contoh, gambar, grafik, tabel, dan sebagainya.

#### **BAB III. ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**

Bab analisis dan rancangan sistem, akan dijelaskan dan diperinci alternatif permasalahan, jalan keluar, dan solusi yang ditawarkan serta argumen-argumen pembahasan untuk mengatasi masalah yang dilengkapi oleh data, bukti, contoh, gambar, grafik, tabel dan sebagainya yang mencakup pengelolaan data *service*, pengelolaan data reservasi, data pegawai, pengelolaan sistem pendukung keputusan, pengelolaan data supplier, dan persentralan data.

#### BAB IV. HASIL PENELITIAN

Bab hasil penelitian akan ditegaskan simpulan, yaitu jawaban permasalahan, hasil-hasil yang ditemukan dalam penelitian, dan temuan ilmiah yang diperoleh, yaitu pentingnya sebuah sistem dalam sebuah salon karena dapat membantu pemilik dalam mengelola keuangan, ataupun pelanggannya dan masalah-masalah yang biasa terjadi di salon. Selain hal tersebut dengan adanya sistem dapat membantu mengurangi adanya manipulasi data dalam salon.

#### BAB V. PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab pembahasan dan uji coba hasil penelitian akan dibahas tentang hasil penelitian yang telah dibuat dan diadakan uji coba terhadap hasil penelitian melalui uji *black box*.

#### BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN

Bab simpulan dan saran akan membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian apakah sudah menjawab tujuan yang ingin dicapai dan menyelesaikan masalah. Serta membahas mengenai saran untuk didapatnya hasil yang lebih baik di kemudian hari mengenai hasil penelitian yang telah ada.