

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri kecantikan di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya merawat diri. Salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat adalah salon kecantikan, terutama di daerah yang mengalami urbanisasi dan pertumbuhan ekonomi yang cepat, seperti Majalengka. Berdasarkan data dari Statista, pendapatan pasar kecantikan dan perawatan pribadi di Indonesia pada tahun 2024 diperkirakan mencapai USD 9,17 miliar atau sekitar Rp142 triliun, dengan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 4,02% CAGR 2024–2029 (Liputan6, 2024).

Selain itu, jumlah pelaku usaha kosmetik di Indonesia juga mengalami peningkatan, dari 1.039 unit usaha pada tahun 2023 menjadi lebih dari 1.200 unit usaha pada tahun 2024, dengan 89% di antaranya merupakan industri kecil dan menengah (Kemenperin, 2024).

Namun, meskipun teknologi informasi telah berkembang pesat, masih banyak salon kecantikan yang mengelola sistem reservasi dan manajemen layanan secara manual. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah aplikasi berbasis *chat* seperti *WhatsApp*, yang memungkinkan komunikasi langsung antara pelanggan dan pengelola salon. Meskipun cara ini terkesan praktis, sistem berbasis *chat* memiliki sejumlah keterbatasan. Pelanggan sering kali harus menunggu konfirmasi manual dari pengelola salon untuk memastikan jadwal, yang dapat menyebabkan antrean digital, bentrokan jadwal, atau bahkan kehilangan kesempatan pemesanan jika pesan tidak terdeteksi. Di sisi lain, pengelola salon harus mencatat data pelanggan, transaksi, dan jadwal layanan secara terpisah, yang meningkatkan risiko kesalahan input dan hilangnya data.

Salon kecantikan Purigeulis by REDDG juga menghadapi tantangan serupa. Ketergantungan pada sistem reservasi manual memperburuk pengelolaan jadwal dan layanan, menjadikannya kurang efisien. Tanpa adanya sistem otomatis, salon

berisiko kehilangan pelanggan karena proses reservasi yang tidak nyaman, serta kesulitan dalam melacak data transaksi dan preferensi pelanggan. Selain itu, pengelola salon sering kesulitan dalam mengatur jadwal layanan dan kapasitas salon, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk itu, sebuah sistem reservasi yang efisien sangat diperlukan, yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan dengan mudah, kapan pun dan di mana pun, tanpa harus bergantung pada konfirmasi manual dari pengelola. Selain itu, sistem manajemen yang efektif juga harus diperkenalkan guna membantu pengelola dalam mengatur layanan, jadwal, dan transaksi secara lebih efisien. Digitalisasi layanan melalui aplikasi berbasis web diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan dalam industri jasa. Oleh karena itu, solusi berbasis teknologi yang terintegrasi diperlukan untuk menjawab tantangan tersebut.

Dengan adanya aplikasi berbasis web, salon kecantikan Purigeulis by REDDG diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan dan bisnis. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul:

**RANCANG BANGUN APLIKASI BERBASIS WEB UNTUK
OPTIMALISASI SISTEM RESERVASI DAN MANAJEMEN
LAYANAN SALON KECANTIKAN PURIGEULIS BY
REDDG MAJALENGKA MENGGUNAKAN
METODE WATERFALL**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang arsitektur aplikasi berbasis web yang dapat mendukung optimalisasi sistem reservasi dan manajemen layanan di salon kecantikan Purigeulis by REDDG?

2. Bagaimana proses pengembangan aplikasi berbasis web yang dapat mengotomatisasi dan meningkatkan efisiensi sistem reservasi serta manajemen layanan di salon tersebut?
3. Bagaimana fitur-fitur yang dirancang dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan di salon tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang dan membangun sistem reservasi dan manajemen layanan berbasis web pada Salon Kecantikan Purigeulis by REDDG.
2. Untuk meningkatkan efisiensi operasional salon melalui digitalisasi proses pemesanan layanan dan pengelolaan jadwal.
3. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan reservasi layanan.

1.4. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dalam perancangan dan proses pengembangan sistem, batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pembuatan aplikasi berbasis web untuk sistem reservasi dan manajemen layanan di salon kecantikan Purigeulis by REDDG, tanpa mencakup pengembangan aplikasi *mobile*, *desktop*, atau sistem lain.
2. Aplikasi hanya mencakup fitur untuk reservasi *online* dan pendukung manajemen layanan salon, tanpa melibatkan fungsi transaksi finansial seperti pembayaran *online*.
3. Aplikasi ini dirancang khusus untuk kebutuhan salon kecantikan Purigeulis by REDDG dan tidak diperuntukkan untuk salon lain atau industri berbeda.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi berbasis web yang dikembangkan akan mengoptimalkan proses reservasi dan manajemen layanan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional salon, mempermudah pengelolaan jadwal, dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan.
2. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi berbasis web untuk mendukung digitalisasi usaha kecil menengah di bidang jasa kecantikan, yang dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa di bidang teknologi informasi.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi model atau prototipe aplikasi berbasis web yang mendukung otomatisasi layanan di industri jasa, khususnya untuk salon kecantikan.

1.6. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian disusun untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam penelitian dan pengembangan sistem berjalan sesuai dengan rencana. Proses penyusunan skripsi berlangsung dari Januari 2025 hingga Juni 2025, dimulai dari pengajuan judul hingga finalisasi laporan dan *review* akhir. Berikut adalah rincian jadwal penelitian:

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan Proposal						
3	Bimbingan Proposal						
4	Pengumpulan Data						
5	Bimbingan Pengumpulan Data						
6	Analisis Kebutuhan Sistem						
7	Bimbingan Analisis Kebutuhan						
8	Perancangan Sistem						
9	Bimbingan Perancangan Sistem						
10	Implementasi Aplikasi						
11	Bimbingan Implementasi						
12	Pengujian Sistem						
13	Bimbingan Pengujian & Revisi						
14	Finalisasi Laporan & Review Akhir						

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara terstruktur dengan tujuan memudahkan pembaca dalam memahami isi dan alur penelitian. Berikut adalah tata cara penulisan skripsi yang digunakan:

BAB I – PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penelitian yang menjelaskan alasan penyelidikan dilakukan, perumusan masalah yang akan dijawab, tujuan riset,

batasan masalah untuk mengklarifikasi cakupan penelitian, serta manfaat dari penelitian tersebut.

BAB II – LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan tinjauan pustaka yang mencakup penelitian terdahulu yang relevan serta tinjauan teori yang mendukung pembangunan sistem.

BAB III – ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini, akan dibahas mengenai analisis dan perancangan sistem yang digunakan dalam pengembangan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan sistem reservasi dan manajemen layanan Salon Kecantikan Purigeulis by RDDG Majalengka. Bahasan ini mencakup kerangka berpikir, metode penelitian, prosedur penelitian, dan rancangan sistem.

BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas proses implementasi sistem yang mencakup implementasi kode program, basis data, dan antarmuka pengguna. Selain itu, bab ini juga menampilkan hasil pengujian sistem yang dilakukan menggunakan metode *Blackbox Testing* dan *Skala Likert*.

BAB V – PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan beserta rekomendasi untuk pengembangan sistem pada masa mendatang.