

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Blaze Barbershop Jember adalah salah satu *barbershop* terkemuka di Jember yang memiliki banyak pelanggan setia. Dalam beberapa tahun terakhir, *barbershop* ini mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang signifikan, yang menyebabkan waktu tunggu pelanggan menjadi lebih lama dan tidak teratur. Kondisi ini berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional *barbershop*. Beberapa metode untuk mengelola antrian pelanggan telah diusulkan dan diterapkan di berbagai tempat. Metode-metode tersebut termasuk sistem antrian manual, sistem antrian berbasis tiket, sistem antrian digital berbasis aplikasi, dan sistem antrian berbasis *web*. Sistem antrian manual mudah diterapkan dan tidak memerlukan biaya tambahan, namun rentan terhadap kesalahan manusia dan tidak efisien untuk volume pelanggan yang tinggi. Sistem antrian berbasis tiket membantu mengorganisir antrian dengan lebih baik, tetapi tidak memberikan estimasi waktu tunggu dan masih memerlukan interaksi manual.

Menurut Priharto (2020), kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima dengan harapan mereka. Sementara menurut Masinambow (2021), kepuasan pelanggan atau konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan penelitian Muaz dkk (2023), salah satu cara yang dapat memudahkan pelanggan dalam pemesanan jasa tukang cukur tanpa harus datang ke *barbershop* dan mengantri adalah dengan menggunakan aplikasi yang dapat menangani hal tersebut. Penelitian oleh Setiawan, dkk (2020) juga menyatakan perlunya sebuah sistem untuk memudahkan pelayanan seperti antrian yang teratur serta sistem yang dapat mengurangi kesalahan input data transaksi untuk mempercepat pelayanan *barbershop*.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait *barbershop* mencakup pengembangan aplikasi *barbershop* berbasis mobile, optimasi waktu layanan, dan sistem *booking* atau transaksi pada *barbershop*. Dalam penelitian ini, metode *Fountain* dipilih

sebagai solusi untuk alur pembuatan website agar lebih terarah. Metode *Fountain* dikenal efisien karena sifat berulangnya dan kemampuannya meniru pengembangan sistem yang ada di dunia nyata tanpa berfokus pada satu tahapan saja (Ernawati, 2021).

Metode *Fountain* akan diterapkan dalam pengembangan sistem informasi manajemen antrian berbasis *web* yang dapat diakses oleh pelanggan *Blaze Barbershop* Jember dari berbagai perangkat yang terhubung ke *internet*. Sistem ini akan memungkinkan pelanggan untuk mendaftar dan memantau antrian secara *real-time*, memberikan estimasi waktu tunggu yang akurat, merekam pembukuan transaksi, dan meningkatkan efisiensi operasional *barbershop*. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi manajemen antrian berbasis *web* yang efektif dan efisien, dengan menggunakan metode *Fountain* untuk memastikan pengembangan yang iteratif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut adalah beberapa rumusan masalah yang sering terjadi :

1. Bagaimana penerapan metode *Fountain* dalam mengembangkan sistem informasi manajemen antrian berbasis *web* di *Blaze Barbershop* Jember?
2. Seberapa besar pengaruh sistem informasi manajemen antrian berbasis *web* terhadap pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan pelanggan di *Blaze Barbershop* Jember?.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah standar akhir yang harus dipenuhi oleh suatu proses, dan merupakan tolak ukur yang sangat spesifik dalam menyusun arah dan prosedur untuk suatu kegiatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menerapkan metode *Fountain* untuk merancang dan membangun sistem informasi manajemen antrian berbasis *web* di *Blaze Barbershop* Jember.
2. Mengukur dan menganalisis dampak penerapan sistem informasi manajemen antrian berbasis *web* terhadap pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan pelanggan di *Blaze Barbershop* Jember.

3. Mengintegrasikan fitur pembukuan yang terintegrasi dengan proses pemesanan dan pembayaran, sehingga laporan keuangan dapat dihasilkan secara otomatis dan akurat.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

1. Mencatat keuangan transaksi dengan akurat.
2. Meningkatkan efisiensi serta daya guna pemesanan agenda pangkas rambut di *barbershop*.
3. Mengurangi waktu tunggu pelanggan serta memberikan kepastian ketersediaan agenda pangkas rambut yang bisa diakses oleh pelanggan.
4. Memberikan kemudahan serta kenyamanan untuk pelanggan dalam memesan agenda pangkas rambut di *barbershop*.
5. Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan pangkas rambut di *barbershop*.
6. Menjadi referensi bagi pengelola *barbershop* dalam mengembangkan sistem antrian pemesanan yang lebih efektif dan efisien.
7. Membuka peluang untuk mengembangkan bisnis *barbershop* dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

1.5. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan-batasan penelitian, sehingga nantinya dalam proses penelitian menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Batasan-batasan tersebut adalah :

1. Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis *website*.
2. *System* dibangun untuk proses reservasi *haircut* dan mencatat transaksi reservasi di *Blaze Barbershop Jember*.
3. *System* hanya bisa digunakan yang sudah mendaftar akun di *system Blaze Barbershop Jember*.
4. Data yang diolah dalam *system* informasi ini antara lain data pemesanan jasa, , data layanan, data *barberman*, data pelanggan dan pengolahan laporan.

5. Pada *system* ini dibagi menjadi 2 hak akses yaitu *admin* mengelola pemesanan dan mengelola transaksi pembayaran jasa yang dipesan. Pelanggan melakukan transaksi.

