

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era digital saat ini, kecantikan dan perawatan telah menjadi kebutuhan utama bagi banyak individu. Salah satu bidang yang terkenal dalam industri ini adalah salon kecantikan dan spa, tempat dimana dapat memperoleh layanan yang sesuai dengan tren dan kebutuhan perawatan pribadi. Berdasarkan Waluyo (2023) data Industri kecantikan di Indonesia mengalami pertumbuhan luar biasa. Hal ini ditunjukkan pada periode tahun 2022 dan pertengahan tahun 2023, industri kosmetik di Indonesia mengalami peningkatan signifikan dengan jumlah perusahaan meningkat dari 913 menjadi 1.010 mewakili pertumbuhan sebesar 21,9%. Dari berbagai jenis produk yang dihasilkan oleh perusahaan kosmetik, pada tahun 2022 segmen perawatan diri menjadi yang paling dominan dengan penjualan mencapai USD 3,18 miliar. Selanjutnya, segmen *skincare* dengan nilai USD 2,05 miliar, lalu produk kosmetik berjumlah USD 1,61 miliar, serta wewangian dengan nilai USD 39 juta.

Novy Salon merupakan salon kecantikan di Tapanuli Utara yang sudah berdiri sejak tahun 2016. Berdasarkan hasil observasi, Novy Salon memiliki tingkat pengunjung tinggi. Hal ini didukung dari data pemasukan dan data pemesanan layanan salon, dimana rata-rata pemasukan tiap bulannya mencapai seratus juta rupiah dan rata-rata pemesanan layanannya 90% dari layanan yang tersedia. Salon ini memberikan pelayanan khusus kepada wanita, baik anak-anak, remaja, dewasa, maupun lansia. Novy Salon memiliki beberapa kategori layanan yaitu *body spa*, *hair spa*, *facial*, *hair color*, *make up* dan *hair do*, serta rias pengantin. Novy Salon memiliki 7 orang asisten salon. Asisten salon bekerja menangani beberapa hal seperti menerima tamu, konsultasi pelanggan serta pemilihan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Saat ini, Novy Salon menghadapi tantangan dalam efisiensi pelayanannya yang masih menggunakan sistem manual. Proses pelayanan dimulai ketika

pelanggan memasuki salon dan disambut oleh asisten salon. Pelanggan kemudian diberikan pertanyaan terkait layanan kecantikan yang diinginkan, dan jika salon sedang ramai, pelanggan diminta untuk menunggu. Informasi tentang jadwal penjadwalan tata rias masih belum optimal, menyebabkan ketidakjelasan bagi pelanggan saat akan melakukan konsultasi melalui WhatsApp.

Asisten salon memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan manual ini. Mereka bertanggung jawab untuk mencatat pemesanan pelanggan, menentukan waktu tunggu, dan melakukan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan. Setelah selesai, pelanggan membayar di meja kasir, dan dalam waktu seenggang, asisten salon mencatat layanan yang diberikan di buku pengeluaran, termasuk harga layanan yang telah diberikan.

Meskipun sistem manual ini telah memberikan layanan yang baik, namun beberapa kendala seperti waktu tunggu yang tidak efisien, keterbatasan informasi penjadwalan masih menjadi perhatian dan pencatatan transaksi yang masih belum optimal. Sehingga, penelitian ini diarahkan agar dapat mengidentifikasi potensi peningkatan dengan mengembangkan suatu sistem pengelolaan data transaksi pelayanan dan penjadwalan yaitu sebuah aplikasi pemesanan layanan tata rias.

Aplikasi ini dikembangkan menggunakan model pengembangan Agile. *Agile Development* yaitu metode pengembangan *software* yang memungkinkan *progress* cepat serta tanggap terhadap perubahan kebutuhan, terutama yang berlangsung dalam waktu yang singkat (Hikmah et al., 2020). Skala pengembangan model Agile tidak memerlukan sumber daya yang besar sehingga sesuai dengan pengembangan aplikasi ini. Beberapa fitur pada aplikasi yaitu *booking*, daftar pelanggan, daftar kategori dan layanan salon, serta daftar transaksi yang telah berhasil.

Sebagai hasilnya, diharapkan peningkatan efisiensi operasional di Novy Salon, optimalnya pengelolaan data, pengalaman pelanggan yang lebih baik kepada pelanggan, serta memudahkan pelanggan untuk menjadwalkan layanan tata rias yang mereka inginkan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dalam lingkup penelitian ini, Ada sejumlah masalah yang perlu diidentifikasi dan diselesaikan. Permasalahan tersebut yaitu Novy Salon mengalami tantangan signifikan terkait dengan manajemen pesanan yang kurang efisien, jadwal tata rias yang sulit diakses pelanggan, serta pencatatan laporan keuangan yang masih menggunakan proses pencatatan manual tanpa penyimpanan data secara berkala yang dapat meningkatkan risiko kehilangan data atau rusak.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Berikut beberapa pertanyaan-pertanyaan yang menjadi dasar pengembangan aplikasi pemesanan layanan tata rias Novy Salon menggunakan model pengembangan Agile sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan aplikasi yang akan dikembangkan dapat meningkatkan efisiensi operasional di Novy Salon?
2. Bagaimana penerapan model pengembangan Agile pada pengembangan sistem?
3. Bagaimana aplikasi yang akan dirancang dapat mengatasi pengelolaan jadwal dan transaksi agar lebih terstruktur?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini yaitu merancang dan mengembangkan sebuah aplikasi pemesanan layanan tata rias dan pengelolaan transaksi yang akan digunakan Novy Salon agar dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan pada penelitian ini, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi operasional layanan di Novy Salon.
2. Mempermudah Novy Salon dalam mengelola data transaksi sehingga dapat memperluas jangkauan pasar.

3. Mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi jadwal dan layanan yang ada di Novy Salon serta melakukan *booking* jadwal.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA