

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

E-booking merupakan aplikasi yang dirancang untuk proses pemesanan secara online yang dilakukan oleh konsumen [1]. *Booking* merupakan suatu fitur yang dapat digunakan untuk memesan layanan di salon kecantikan yang dapat dilakukan secara online dan terjadwal. Dahulu mengenalnya dengan sebutan tukang cukur, dimana para tukang cukur bekerja secara berkeliling atau menetap di suatu lokasi tertentu [2]. Di era digital yang berkembang pesat saat ini, tidak diragukan lagi bahwa teknologi telah merasuk ke dalam setiap aspek kehidupan kita, termasuk industri kecantikan dan perawatan pribadi. Tak terkecuali salon dan barbershop, yang kini semakin bergeser ke arah penerapan sistem antrian dan pemesanan online [3]. Fenomena ini menandai evolusi industri kecantikan dari yang semula tradisional menjadi lebih modern dan efisien. Dalam hal ini, setiap kali ada banyak pelanggan, pelanggan harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan giliran [3]. Selain itu ada beberapa salon dan *barbershop* yang mempunyai permasalahan salah satu contohnya adalah di salon Edelweits. Banyaknya antrian pelanggan di salon sehingga mempengaruhi pelayanan, memakan waktu, dan petugas tidak terlalu memperhatikan pelanggan yang datang lebih dulu, sehingga tidak efektif dan efisien. Meskipun saat ini sudah tersedia berbagai aplikasi pemesanan *online* untuk salon dan *barbershop*, permasalahan mendasar seperti antrian yang menumpuk dan waktu tunggu yang tidak efisien masih sering dialami oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam solusi yang ada, di mana kenyamanan dan kepuasan pelanggan masih belum menjadi fokus utama.

Penerapan teknologi dalam bentuk aplikasi salon dan barbershop dengan menggunakan metode UX Journey menjadi perhatian utama dalam artikel ini [4]. Metode ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam manajemen antrian dan pemesanan, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan [4]. Dengan itu kita membutuhkan sistem informasi yang mudah digunakan oleh pengguna [5]. Dengan memahami perjalanan pengguna dari awal hingga akhir, pengembang dapat merancang aplikasi yang responsif dan

intuitif, meningkatkan kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional [5]. Dalam Sistem pelayanan offline menemukan kelemahan yang telah menjadi masalah bagi Ibu Ratna selaku pemilik salon: antrian yang menumpuk untuk klien yang ingin melakukan pemeriksaan, yang menyebabkan tumpukan antrian yang mengerikan. Akibatnya, banyak klien tidak mau melakukan pemeriksaan karena terlalu lama menunggu karena klien datang langsung ke tempat tanpa melakukan pemesanan terlebih dahulu melalui telepon atau WhatsApp. Dengan adanya aplikasi yang dibuat, yaitu merancang aplikasi yang memungkinkan pelanggan memesan perawatan secara online dan melalui situs web administrator atau front office [6]. Penelitian yang dilakukan Rizaldi Alfian, dkk (2021) Menunjukkan bahwa Klien dapat memesan perawatan tanpa harus mengantri, dan mereka dapat mengatur tanggal perawatan sesuai tanggal yang dipilih sendiri. [6].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat aplikasi android berbasis teknologi yang dapat menyelesaikan masalah dan keluhan pelanggan barbershop dan membuat pelanggan setia barbershop puas [7]. Dengan ini Barbershop berusaha untuk mengatasi masalah pelanggan yang kesulitan menemukan waktu untuk cukur rambut atau treatment dan sulit mengatur jadwal.

Penelitian ini penting dilakukan karena permasalahan antrian dan pemesanan layanan di salon dan barbershop masih sering menimbulkan ketidakefisienan, seperti waktu tunggu yang lama dan pelayanan yang kurang optimal. Melalui penerapan sistem antrian dan pemesanan online berbasis metode UX Journey, penelitian ini berupaya memberikan solusi inovatif yang mampu meningkatkan efisiensi operasional, kenyamanan pelanggan, serta kualitas pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini juga mendukung transformasi digital pada sektor jasa kecantikan dan perawatan pribadi agar lebih modern, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan di era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana melakukan analisa dan implementasi metode *UX Journey* dapat membantu mengembangkan fitur Antrian dan Pemesanan *Online* untuk Aplikasi Salon dan Barbershop?
- b. Bagaimana solusi dalam penyelesaian permasalahan pada perancangan desain aplikasi Salon dan Barbershop dengan fitur Antrian dan Pemesanan *Online*?
- c. Bagaimana melakukan validasi dan verifikasi dari permasalahan pengguna solusi desain aplikasi Salon dan Barbershop dengan fitur Antrian dan Pemesanan *Online* dengan menggunakan *requirement matrix*, *acceptance criteria* dan *use case logic*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menyelesaikan permasalahan pada solusi desain UX aplikasi Salon dan Barbershop dengan fitur Antrian dan Pemesanan *Online* dengan melakukan analisa dan implementasi metode *UX Journey*
- b. Memberikan solusi terkait perbaikan desain UX aplikasi Salon dan Barbershop dengan fitur Antrian dan Pemesanan *Online* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- c. Melakukan validasi dan verifikasi dari permasalahan penggunaan solusi desain aplikasi Salon dan Barbershop dengan fitur Antrian dan Pemesanan *Online* dengan menggunakan *requirement metric*, *acceptance criteria*, dan *use case logic*?

1.4 Batasan Masalah

Agar tidak melewati dari ruang lingkup masalah, maka perlu batasan masalah terkait dengan penelitian sebagai berikut:

- a. Menjelaskan langkah-langkah dalam menyelesaikan masalah dengan metode *UX Journey*.
- b. Solusi yang diberikan dalam bentuk solusi desain, *user stories*, dan *use case logic*.
- c. Kualitas desain dan kebutuhan divalidasi dan verifikasi dengan metode yang menunjukkan kualitas perangkat lunak.