

## BAB II

### STUDI LITERATUR

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Pentingnya penelitian ini terletak pada bagaimana teknologi, khususnya aplikasi E-booking, dapat diterapkan dalam industri kecantikan dan perawatan pribadi seperti salon dan barbershop [1]. Di era digital yang berkembang pesat, inovasi ini menjadi sangat signifikan karena memungkinkan proses pemesanan layanan secara *online*, yang dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional [2]. Sistem pemesanan dan antrian *online* memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memesan layanan secara terjadwal, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan memuaskan [3]. Penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan di salon dan *barbershop*, sekaligus mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan penyedia layanan [3].

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]. Permasalahan utama yang dihadapi oleh salon dan *barbershop* adalah waktu tunggu yang lama ketika terdapat banyak pelanggan. Sistem antrian manual yang tidak efisien menyebabkan pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran [6]. Selain itu, kelemahan dalam sistem pelayanan secara *offline* sering kali menyebabkan tumpukan antrian yang mengganggu, di mana karyawan tidak memperhatikan urutan kedatangan pelanggan, sehingga layanan menjadi tidak efektif dan efisien [6]. Ketidaknyamanan juga dirasakan oleh pelanggan yang langsung ke tempat untuk mengantri, terutama ketika tidak ada sistem *booking* melalui telepon atau *WhatsApp* [6]. Hal ini membuat banyak pelanggan enggan melakukan *treatment* karena harus menunggu terlalu lama. Kesulitan lain yang dihadapi adalah dalam mengatur jadwal, di mana pelanggan sering kali kesulitan menemukan waktu yang tepat untuk cukur rambut atau *treatment* karena sistem antrian yang tidak terorganisir dengan baik. Sebagai bisnis

yang berjalan di bidang jasa, pengelola *barbershop* harus meningkatkan fasilitas untuk menunjang keinginan konsumen selain fungsi utamanya sebagai tempat potong rambut [9]. Namun, proses pemesanan, pembayaran, serta pelaporan masih dilakukan secara manual, sehingga terdapat potensi terjadinya ketidaksesuaian nominal antara data pemesanan dengan hasil perhitungan keuntungan [9].

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi Android yang dapat mengatasi berbagai masalah tersebut dengan menyediakan fitur pemesanan treatment secara online [10]. Dengan memahami perjalanan pengguna dari awal hingga akhir, pengembang dapat merancang aplikasi yang responsif dan intuitif, meningkatkan kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional [10]. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan solusi yang praktis dan efektif dalam manajemen antrian dan pemesanan di salon dan *barbershop*, serta pengolahan data dan pembuatan laporan dapat dilakukan lebih fleksibel dari sisi tempat dan waktu selama terkoneksi dengan internet [10]. Kelebihan aplikasi ini dibandingkan aplikasi-aplikasi lainnya diantaranya yaitu Aplikasi ini bersifat mobile, sehingga dapat dioperasikan oleh siapa pun dan di mana pun melalui perangkat handphone yang praktis dan mudah digunakan. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah operasional baik bagi pengguna maupun administrator, serta memanfaatkan teknologi yang sedang tren saat ini [11].

Pada Tabel 2.1 menjelaskan tentang *Research Gap* dari beberapa penelitian yang telah dipaparkan. Tujuannya adalah untuk mengetahui *Research Gap* yang ada pada penelitian terdahulu untuk memunculkan studi kasus baru.

**Tabel 2.1** Reserch Gap

No	Insight	Hasil	Metode	Batasan	Nomor Kutipan
1	Terdapat banyak antrean pelanggan salon sehingga	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa banyaknya antrean akan	Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologis yang berfokus pada	Batasan dalam mengimple mentasikan metode untuk	[3]

	berdampak terhadap pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama dan karyawan tidak terlalu memperhatikan pelanggan yang datang terlebih dahulu, sehingga tidak efektif dan efisien	berdampak pada salon atau <i>barbershop</i> tersebut, seperti kurangnya pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan.	manajemen antrian yang akan dipakai di aplikasi	mengatasi antrean panjang dan pelayanan tidak efektif di salon termasuk kompleksitas sistem	
2	Terjadinya penumpukan antrian pelanggan saat akan melakukan treatment menyebabkan gangguan pada proses pelayanan, sehingga sebagian pelanggan enggan	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa Menumpuknya antrean <i>customer</i> yang datang langsung tanpa pemesanan terlebih dahulu menyebabkan	Metode yang digunakan pada penelitian ini berfokus pada reservasi online untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan.	Batasan pada penelitian ini yaitu pelanggan yang tidak melakukan pemesanan terlebih dahulu dan hanya datang langsung ke tempat, yang	[6]

	<p>melanjutkan treatment karena waktu tunggu yang terlalu lama. Kondisi tersebut disebabkan oleh kebiasaan pelanggan yang datang langsung ke tempat tanpa melakukan pemesanan terlebih dahulu.</p>	<p>ketidakyamanan dan menurunnya minat <i>customer</i> untuk melakukan <i>treatment</i> karena terlalu lama menunggu.</p>		<p>menyebabkan antrian menumpuk dan mengganggu kenyamanan serta efisiensi pelayanan.</p>	
3	<p>Pelanggan yang kesulitan menemukan waktu untuk cukur rambut atau <i>treatment</i> dan sulit mengatur jadwal.</p>	<p>Pada penelitian ini didapatkan hasil Sebuah layanan penjadwalan fleksibel dan mudah digunakan yang memungkinkan pelanggan untuk dengan cepat dan</p>	<p>Metode yang digunakan pada penelitian ini berfokus pada pengembangan aplikasi <i>booking online</i> yang memungkinkan pelanggan menjadwalkan cukur rambut atau treatment</p>	<p>Batasan pada penelitian ini yaitu dalam ketersediaan waktu bagi pelanggan yang mungkin tidak selalu sesuai dengan</p>	[11]

		efisien mengatur janji cukur rambut atau perawatan sesuai dengan jadwal mereka yang sibuk.	sesuai waktu yang tersedia bagi mereka.	jadwal yang tersedia di aplikasi.	
--	--	--	---	-----------------------------------	--

## 2.2 Kerangka Teori

Kerangka teoritis adalah komponen penting dalam metodologi penelitian, berfungsi sebagai dasar dan dukungan teoritis untuk penyelidikan [12]. Ini memberikan lensa melalui mana para sarjana melihat desain penelitian dari awal hingga akhir, memandu pertanyaan yang diajukan, data yang dikumpulkan, analisis yang dilakukan, dan rekomendasi yang dibuat kepada pemangku kepentingan [12].

### 2.2.1 Peningkatan pelayanan untuk kepuasan pelanggan

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian utama. Pada penelitian Prasetyo dkk (2019) menyatakan bahwa sistem pemesanan layanan potong rambut yang digunakan saat ini masih memiliki sejumlah keterbatasan, antara lain kurangnya kelengkapan informasi mengenai layanan, waktu tunggu yang relatif lama, serta sering terjadinya ketidakhadiran pelanggan setelah melakukan pemesanan melalui aplikasi pesan instan WhatsApp maupun fitur Direct Messages pada Instagram [13]. Secara umum, salon masih menerapkan sistem pencatatan manual dalam proses pelayanan antrian, di mana pelanggan yang datang harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu kepada petugas administrasi [13]. Setelah data pelanggan dicatat menggunakan aplikasi Microsoft Excel, petugas akan memberikan informasi mengenai ketersediaan antrian, apakah pelanggan perlu menunggu atau dapat langsung dilayani oleh Barberman [13]. Ketika pelanggan melakukan pemesanan melalui WhatsApp, prosedur yang diterapkan tetap sama. Estimasi waktu yang dibutuhkan untuk setiap

layanan potong rambut berkisar antara 30 hingga 45 menit per pelanggan [13]. Dengan demikian, pelanggan yang menunggu giliran pelayanan harus menunggu selama sekitar 30 hingga 45 menit untuk setiap pelanggan sebelumnya [13]. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan antrian pelanggan di dalam salon. Permasalahan ini mengindikasikan belum adanya sistem yang berfungsi untuk membantu proses pencatatan dan pemesanan layanan secara terintegrasi [13]. Serta hukuman untuk pelanggan yang membatalkan pesanan secara tiba-tiba juga menjadi masalah penting. Hal itu menjadi tantangan untuk membuat aplikasi yang akan berpusat pada pengguna [13].

### **2.2.2 Seberapa sering mengunjungi Barbershop dan antrian**

Peningkatan jumlah pengunjung dapat memberikan dampak positif bagi pemilik usaha *barbershop*, karena berpotensi meningkatkan omzet atau pendapatan usaha melalui frekuensi kunjungan pelanggan yang lebih tinggi [14]. Namun demikian, pelanggan *barbershop* sering menghadapi berbagai kendala yang kurang menyenangkan, seperti waktu tunggu antrian yang cukup lama untuk mendapatkan giliran pelayanan, terutama bagi calon pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu atau memiliki aktivitas yang padat. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pemilik usaha *barbershop*, diperlukan adanya inovasi yang dapat menjangkau calon pelanggan secara langsung guna mendorong peningkatan jumlah kunjungan ke *barbershop* [14]. Pelanggan yang ingin menggunakan jasa *barbershop* harus lebih dulu mencari informasi mengenai *barbershop* yang ingin dituju. Sedangkan informasi yang tersedia di internet sangat menyebar dan tidak terfokus. Informasi yang didapat pun belum tentu sesuai dengan kondisi pelanggan yang bersangkutan [14]. Masalah tersebut akan bertambah rumit jika pelanggan yang ingin menggunakan layanan *barbershop* merupakan orang yang sibuk (*mobile people*) yang tidak memiliki alokasi waktu yang banyak untuk mengantri di *barbershop* [14].

### **2.2.3 UX Journey**

Menggabungkan pengalaman dan kebutuhan pengguna dalam pengembangan perangkat lunak akan menghasilkan produk yang lebih mudah digunakan, sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna, serta memiliki daya

tarik estetika yang baik [4]. Hal ini akan meningkatkan kualitas penggunaan perangkat lunak dan efisiensi pengembangannya dengan fokus pada fitur-fitur yang penting bagi pengguna dan mengatasi masalah yang mungkin timbul [4]. Pendekatan ini juga dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pengembangan serta menghemat waktu serta upaya pengembang. UX Journey adalah metodologi yang menggabungkan pengalaman pengguna dan kebutuhan pengguna untuk mengeksplorasi kebutuhan dan solusi pengguna [4]. Metode ini berulang dan mencakup berbagai aktivitas UX yang ditujukan untuk mengidentifikasi masalah dan solusi pengguna [4]. Dalam penelitian ini, metode tersebut diimplementasikan dalam fase yang sama seperti pada UX Journey, yaitu dimulai dengan fase empati, di mana peneliti fokus untuk memahami masalah yang dihadapi pengguna melalui penelitian primer dan sekunder [4].

UX Journey adalah metode yang mengadaptasi berbagai pendekatan yang telah terbukti efektif dalam penelitian sebelumnya [15]. Metode ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan desain dan harapan pengguna dengan mempertimbangkan masalah secara *holistic* [15]. Dalam penelitian ini, metode tersebut diimplementasikan dalam fase yang sama seperti pada UX Journey, yaitu dimulai dengan fase empati, di mana peneliti fokus untuk memahami masalah yang dihadapi pengguna melalui penelitian primer dan sekunder. Selanjutnya, peneliti merumuskan masalah dengan memeriksa solusi yang dihasilkan pada fase empati dan mengklasifikasikan solusi berdasarkan kedekatan dan kemungkinan solusinya [4]. Peneliti kemudian melakukan aktivitas ide dan visualisasi bekerja sama dengan pengguna untuk mendapatkan inspirasi dan mengembangkan *low or high vision* [4]. Pada fase akhir, peneliti melakukan tes dan aktivitas iteratif, menguji kemungkinan solusi yang dapat digunakan, mengevaluasi dan memperbaiki solusi secara iteratif, dan mengirimkan produk akhir ke tim pengembangan [4].

### **2.3 Konteks Penelitian**

Saat ini, dalam persaingan aplikasi *barbershop* atau salon, langkah-langkah diambil untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam proses kenyamanan tempa. Hal ini dilakukan dengan mengadopsi fitur-fitur dari pesaing langsung maupun tidak langsung, sejalan dengan pendekatan strategis yang telah berhasil

diimplementasikan oleh Direct maupun Indirect yang ada, seperti yang terperinci dalam Tabel 2.2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi adopsi fitur dalam aplikasi barbershop atau salon guna meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna, dengan melihat keberhasilan pendekatan strategis yang telah diterapkan oleh kompetitor dalam industri terkait.

**Tabel 2.2** Competitor Analysis

Kompetitor		Penjelasan	Literatur
<i>Direct</i>	Minutes	Aplikasi Minutes Barber merupakan sebuah platform untuk memesan antrian secara online pada suatu jasa potong rambut atau <i>barbershop</i> yang dapat dimanfaatkan oleh penggunanya.	[15]
	D'kapster	Penyedia khusus layanan cukur rambut oleh para ahli yang telah di seleksi.	[16]
	Captain Barbershop	Aplikasi ini adalah platform yang dikeluarkan oleh Captain Barbershop untuk memudahkan layanan bagi anggota.	[17]
<i>Indirect</i>	Antrique	Antrique merupakan aplikasi antrian dimana orang – orang dapat mengambil antrian dan memonitoring antrian tanpa harus datang ke tempat atau bisa dilakukan secara daring dari manapun.	[18]

Daftar lengkap untuk kompetitor bisa dilihat langsung di lampiran lampiran 1.

#### 2.4 Studi Kelayakan

Studi kelayakan ini menggunakan analisis *SWOT*, analisis *SWOT* ialah alat untuk menganalisis perencanaan strategis, yang membantu mengidentifikasi lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) dan lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) untuk memastikan kelangsungan hidup, pemeliharaan, pertumbuhan, dan perkembangan perusahaan [19]. Dalam konteks ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sebuah pasar perusahaan melalui sudut pandang

pelanggannya, dengan menggunakan analisis *SWOT* [17]. Analisis ini juga membantu mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki sebelum solusi desain diluncurkan [17].

Dalam konteks permasalahan yang dihadapi dalam antrian *barbershop* dan salon, analisis *SWOT* dapat digunakan untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan sistem serta peluang dan ancaman yang ada dalam solusi tersebut [17]. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, penelitian yang dilakukan dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk memperkuat kekuatan sistem antrian dan mengatasi kelemahannya, seperti terlihat pada Tabel 2.3 analisis *SWOT* didapatkan dengan cara melihat rating atau komen dari aplikasi maupun website yang menjadi dasar dari penelitian ini.

**Tabel 2. 3 Analisis SWOT**

<b><i>Strength</i></b>	
Advantages?	Lebih terorganisir Ketika ada pelanggan
Uniqueness?	Bisa memilih layanan dan waktu sesuai keinginan
Selling Points?	Meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan
Skills?	Pelanggan dapat memilih layanan, pembayaran melalui E-money atau cash
Other Factor?	Faktor lainnya adalah bentuk tanggapan positif dari pengguna yang merasa terbantu dalam permasalahan pemilihan waktu yang tepat Ketika ke barbershop
<b><i>Weaknesses</i></b>	
Limitations?	Ketergantungan dengan jaringan
Lack of Effort?	Kurangnya promosi marketing untuk menarik minat pelanggan
Problems?	Kurangnya beberapa fitur
Poor Strategy?	Strategi yang terlalu sederhana dan kurang inovatif akan memberikan celah pada pengembang lain untuk mengembangkan aplikasi pemesanan dan antrian
<b><i>Opportunities</i></b>	

Improvements?	Jadwal yang selalu tepat
Performance?	Lebih efektif dibandingkan datang ketempat
Opportunities?	
Consumer Behavior?	Memberikan promo-promo yang menarik
Other Factors?	Sasaran aplikasi yang dapat digunakan dan berkolaborasi dengan instansi hukum lainnya.
<b>Threats</b>	
External Trouble?	Integrasi dengan Sistem yang Ada
Obstacles?	Kepercayaan dengan pelanggan
Trends?	Manajemen Antrian yang kurang Efisien
Other Factors?	Ketergantungan pada metode lama yaitu tulis manual yang mungkin memiliki keterbatasan atau masalah

## 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini ialah kualitatif dengan metode deskriptif. Ahmad Raihan Djamarulla dan Wahyu Andhyka Kusuma (2022) menyatakan, penelitian menggunakan kualitatif dalam pengumpulan datanya melalui wawancara dan observasi [17]. Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus diterapkan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis yang mendasari penelitian tersebut [20]. Artinya, kajian pustaka harus digunakan secara induktif, sehingga tidak bersifat mengarahkan atau membatasi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, melainkan berfungsi sebagai landasan untuk memahami konteks dan memperkuat temuan penelitian [20]. Salah satu alasan utama dilakukannya penelitian kualitatif adalah karena sifatnya yang eksploratif, yakni bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang diteliti tanpa dibatasi oleh variabel-variabel yang telah ditentukan sebelumnya [20].

Pada penelitian ini digunakan metode User Persona, menurut Febrianto dan Andhika (2021) user persona merupakan salah satu cara mengumpulkan data atau informasi mengenai pengguna untuk mengetahui karakteristik dari mereka [21]. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan pendekatan Persona untuk

mengidentifikasi kebutuhan serta tingkat pemahaman pengguna dengan karakteristik yang beragam. Hasil dari pendekatan tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem yang relevan dengan permasalahan kebutuhan pengguna [21]. Dalam hal ini peneliti menggunakan dan memilih metode wawancara untuk menggali kebutuhan, keterangan data secara lebih detail dan mendalam [21].

## **2.6 Validasi dan Verifikasi**

Validasi dan verifikasi adalah proses penting dalam pengembangan perangkat lunak untuk memastikan akurasi dan keandalan [22]. Verifikasi melibatkan konfirmasi bahwa suatu sistem atau komponen memenuhi persyaratan tertentu [22]. Di sisi lain, validasi berfokus pada penilaian apakah perangkat lunak memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [22]. Proses validasi dan verifikasi bertujuan untuk mengidentifikasi kesalahan, memastikan perangkat lunak berfungsi dengan benar dan memenuhi persyaratan [22]. Pada penelitian ini, proses validasi dan verifikasi dilakukan dengan menggunakan Acceptance Criteria, User Requirement Metric, dan Use Case Logic guna memastikan bahwa perangkat lunak yang dikembangkan memenuhi standar kualitas serta kebutuhan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya. Acceptance Criteria dalam pengembangan perangkat lunak adalah persyaratan penting yang harus dipenuhi perangkat lunak untuk disetujui untuk rilis dan digunakan oleh pengguna akhir [23]. Kriteria ini didefinisikan selama fase rekayasa persyaratan dan berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi fungsionalitas dan kegunaan perangkat lunak [23]. User Requirement Metric adalah skala ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi dan menilai kelengkapan, kebenaran dan kompleksitas persyaratan pengguna dalam pengembangan proyek perangkat lunak [24]. Use Case Logic adalah representasi persyaratan fungsional dalam pengembangan perangkat lunak melalui *Scenario* yang menggambarkan interaksi antara sistem dan pengguna yang dimodelkan pada Use Case Model [25].