

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Barbershop adalah jenis usaha yang fokus pada layanan jasa, khususnya potong rambut, yang sangat diminati oleh masyarakat, terutama kalangan pria[1]. *Cleo Barber & Coffee* adalah salah satu bisnis *barbershop* yang terletak di Kecamatan Purwokerto Timur Kabupaten Banyumas. Proses pelayanan pelanggan dalam pemotongan rambut di sini masih bersifat manual. Pelanggan tiba di tempat dan menunggu antrian jika *barberman* yang sedang tersedia sedang melayani pelanggan yang telah datang lebih awal. Berdasarkan wawancara pada hari, Jumat, 3 November 2023 dengan Pak Sutarno sebagai penanggung jawab di *Cleo Barbershop*, ada beberapa permasalahan yang sering dijumpai saat ada pelanggan yang ingin memotong rambut di *Cleo Barbershop* seperti proses pengantrian saat ingin memotong rambut, karena proses pengantrian di *barbershop* yang masih dilakukan dengan cara datang ke barbershop dapat menimbulkan permasalahan, seperti waktu tunggu pelanggan yang lama, karena satu pelanggan membutuhkan waktu pelayanan sekitar 30 hingga 45 menit dan pengelolaan jadwal pelanggan yang kurang efektif, seperti ada beberapa pelanggan yang tidak jadi memotong rambut karena memiliki keterbatasan waktu karena pada saat ia ingin memotong rambut, banyak pelanggan yang sedang mengantri. Dan ada juga pelanggan yang ingin memberi penilaian dan ulasan langsung tentang kepuasan kepada *barberman* yang melayaninya, tetapi tidak ada wadah untuk memberikannya. Oleh karena itu pihak *barbershop* juga tidak bisa mengevaluasi kinerjanya dan juga tidak mengetahui apakah mereka memberikan pelayanan yang baik atau kurang baik terhadap pelanggan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah aplikasi yang dapat membantu *barbershop* dalam mengelola reservasi antrian, memastikan pelanggan dapat menunggu dengan lebih efisien, dan menyediakan fitur penilaian dan ulasan agar pelanggan

dapat memberikan *feedback* tentang layanan yang diberikan oleh *Cleo Barbershop*. Dengan memanfaatkan aplikasi berbasis Android, permasalahan-permasalahan tersebut dapat diatasi[2]. Aplikasi ini bertujuan agar pelanggan mendapatkan waktu yang lebih efisien dalam hal mengantri dan pihak *barbershop* dapat mengetahui kepuasan pelanggan saat dilayani.

Perangkat *mobile* merupakan contoh nyata dari kemajuan teknologi yang populer digunakan karena memberikan akses yang fleksibel dan mudah diakses untuk mendapatkan informasi yang diinginkan kapan saja dan di mana saja. *Emarketer* mempublikasikan pada tahun 2018 bahwa penggunaan perangkat *mobile*, seperti *smartphone*, di Indonesia mencapai 83,5 juta pengguna[3]. Hal ini tidak hanya menciptakan peluang baru dalam berbagai bidang tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan yang disediakan. Salah satu kemajuan teknologi yang telah mengubah cara interaksi kita dengan dunia digital adalah melalui penggunaan aplikasi Android[4]. Dengan aplikasi Android, berbagai tugas dapat dijalankan dengan lebih mudah dan efisien karena aplikasi ini dilengkapi dengan sistem terkomputerisasi. Dalam lingkungan bisnis, penggunaan aplikasi Android memberikan bantuan yang signifikan kepada para pengusaha dalam mengelola operasional usaha mereka[5].

Metodologi penelitian terus berkembang seiring dengan evolusi teknologi. Dalam penelitian ini, diterapkan metode *Rapid Application Development* (RAD), yang fokusnya adalah menciptakan sistem dengan cepat untuk menghasilkan aplikasi dalam waktu yang singkat. Pendekatan ini memprioritaskan kegunaan, fitur, dan responsivitas aplikasi, sehingga dapat dibandingkan dengan metode pengembangan perangkat lunak lainnya[6]. Dalam penelitian ini, algoritma *First In First Out* (FIFO) juga digunakan untuk mengatur proses antrian. Algoritma ini bertanggung jawab untuk mengatur antrian pelanggan berdasarkan prinsip *first in first out*, yang menyiratkan bahwa pelanggan yang tiba pertama kali akan dilayani terlebih dahulu, sesuai dengan urutan kedatangan mereka. Algoritma ini merupakan algoritma untuk menerapkan antrian tanpa memperhatikan prioritas, di mana

setiap pelanggan dilayani berdasarkan urutan kedatangan mereka tanpa memperhitungkan faktor-faktor prioritas lainnya [7]. Penulis juga menggunakan Bahasa pemrograman Dart untuk merancang aplikasi android yang akan dibuat. Dart adalah bahasa pemrograman yang diprakarsai oleh Google sejak tahun 2007 di bawah arahan Lars Bak dan Kasper Lund, dengan fokus pada peningkatan performa untuk aplikasi klien[8]. Penulis menggunakan dart dan sql sebagai *back end* dan flutter sebagai *front end*. Dan juga penulis menggunakan *Black box testing* untuk menguji fungsional dari aplikasi.

Penelitian ini dibuat dengan tujuan agar pelanggan *Cleo Barbershop* yang ingin potong rambut dapat menghemat waktu mereka dalam hal mengantri saat ingin memotong rambut. Penelitian ini juga bertujuan agar pelanggan yang sudah mendapatkan layanan di *Cleo Barbershop* dapat memberikan *feedback* terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai *barbershop*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang teridentifikasi adalah:

1. Waktu tunggu yang cukup lama pada proses pengantrian di *Cleo Barbershop* saat terdapat banyak pelanggan yang ingin memotong rambut menjadi hambatan, terutama bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu dapat menyebabkan pelanggan tidak jadi memotong rambut.
2. *Cleo Barbershop* belum menyediakan wadah atau mekanisme bagi pelanggan untuk memberikan *feedback* atau ulasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *barberman*, sehingga potensi untuk mendapatkan umpan balik konstruktif dari pelanggan tidak terpenuhi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, pertanyaan penelitian dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang aplikasi berbasis android untuk reservasi layanan dan dapat memberikan ulasan kepada *barberman* menggunakan metode RAD?
2. Bagaimana *Cleo Barbershop* mendapatkan penilaian atau ulasan dari pelanggan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan pegawainya?

1.4 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian, beberapa batasan masalah ditetapkan untuk memastikan kesesuaian penelitian dengan permasalahan yang ada, yaitu:

1. Penulis menggunakan Bahasa pemrograman dart dan flutter sebagai *front end* dan *back end*.
2. Aplikasi diuji menggunakan *Black Box* Testing untuk menilai fungsionalitasnya.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat aplikasi reservasi antrian *barbershop* berbasis android yang mengatasi waktu tunggu antrian pada pelanggan yang ingin memotong rambut di *Cleo Barbershop* dan memiliki fitur *feedback* untuk pelanggan dapat memberikan penilaian dan ulasan kepada *barberman* yang melayaninya dengan memakai aplikasi yang dibangun.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
Dapat digunakan sebagai bahan referensi maupun pembanding untuk penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktisi
Memberikan pengetahuan tambahan mengenai merancang aplikasi Android dengan menerapkan metode RAD.
3. Manfaat bagi *Cleo Barber & Coffee*

Membuat *Cleo Barber & Coffee* Purwokerto dapat dikenal dengan media reservasi antrian *online* dan memiliki keunggulan kompetitif dengan menyediakan layanan yang lebih modern.

4. Manfaat bagi penulis

Memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang pemanfaatan aplikasi reservasi antrian *barbershop* berbasis Android.