

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rambut adalah salah satu aspek penting penampilan manusia, baik untuk wanita maupun pria. Banyak yang bersedia melakukan berbagai hal untuk mengubah penampilan mereka dengan mengubah gaya rambut [1]. Banyak orang melihat gaya rambut yang menarik sebagai bagian dari gaya hidup yang membantu mencapai penampilan pribadi yang diinginkan dan memperoleh pujian dari orang lain [2]. Bidang usaha *barbershop* telah berkembang pesat dengan organisasi yang menawarkan berbagai layanan penataan dan perawatan rambut, bahkan untuk pria. Bisnis salon khusus pria, juga dikenal sebagai "*Barbershop*", menjadikan fenomena ini semakin kuat.

Istilah '*Barber*' sendiri berasal dari bahasa Latin, yaitu '*barba*' yang berarti 'jenggot'. *Barber* adalah orang yang memiliki tugas utama dalam memotong, merawat, dan memberikan gaya pada rambut dan jenggot [3]. *Cleo Barber & Coffee* merupakan salah satu penyedia jasa potong rambut yang menyediakan tempat nyaman serta menawarkan harga yang terjangkau. Perusahaan berdiri sejak tahun 2021 di jalan DR. Soeparno No.676, Arcawinangun, Kecamatan Purwokerto Timur. Masalah yang terjadi pada *Cleo Barber & Coffee* yaitu tidak memiliki *website* yang dapat reservasi secara online sehingga pelanggan harus datang untuk melakukan reservasi secara manual, proses reservasi manual dilakukan dengan cara mencatat didalam buku pemesanan *Cleo Barber & Coffee*. *Cleo Barber & Coffee* hanya memiliki *Instagram* sebagai media promosi dan tidak memiliki tempat media promosi yang lain untuk menampilkan iklan produk lain sebagai tempat promosi.

Meningkatnya jumlah peminat jasa *barbershop* menyebabkan peningkatan jumlah dan panjang antrian. Dalam konteks bisnis, bertambahnya jumlah pelanggan umumnya diiringi oleh peningkatan aktivitas transaksi. [4]. Reservasi antrian secara *online* memungkinkan pelanggan mengatur antrian tanpa harus datang langsung ke tempat layanan. Ini dapat meningkatkan efisiensi dan ketertiban dalam proses antrian. Sistem antrian online umumnya menggunakan teknologi seperti internet

dan aplikasi *web* untuk memudahkan proses reservasi antrian [5]. *Website* juga bisa dijadikan tempat menampilkan iklan atau produk yang ingin ditawarkan kepada pelanggan.

Website adalah kumpulan informasi berupa halaman-halaman web yang saling terhubung, disediakan oleh individu, kelompok, atau organisasi. *Website* yang efektif memiliki desain visual yang menarik dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan penggunaannya [6]. Diperlukan sistem periklanan yang dapat memberikan kemudahan kepada UMKM untuk memasarkan produk mereka sehingga konsumen tertarik menggunakan *website* yang ada. Hal ini sangat penting karena sistem ini dapat mendukung promosi produk dan menyediakan informasi rinci tentang produk dan harga kepada konsumen, yang merupakan aspek krusial dalam pemasaran [7].

Penelitian sebelumnya tentang Rancang Bangun Aplikasi Booking dan Transaksi *Barbershop* Berbasis *Web* yang dilakukan oleh [8] Penerapan fitur reservasi dan transaksi dirancang berbasis *web* untuk memudahkan pengolahan data dan pembuatan laporan dari mana saja dan kapan saja, asalkan terhubung ke internet. Penelitian lain yang berfokus pada pengembangan Aplikasi *Booking* dan Transaksi *Barbershop* bernama Shavr yang didesain berbasis *web*, telah dilakukan oleh [9] bahwa aplikasi *booking* dan transaksi memudahkan pelanggan untuk memesan jasa potong rambut. Pelanggan dapat melihat katalog dan memilih gaya rambut mereka, memilih karyawan dan petugas untuk melayani mereka, dan memasukkan fitur tambahan seperti *bathtub* dan *cream bath*. Penelitian lain tentang Rancang Bangun Aplikasi *Online Booking* pada *Dankie Barbershop* Berbasis *Website* Menggunakan *Web Framework* dan *Payment Gateway* yang dilakukan oleh [10]. Hasil pengujian *blackbox* menunjukkan bahwa aplikasi pemesanan *online barbershop* ini dapat membantu proses pemesanan di *dankie barbershop*. Dapat disimpulkan bahwa *website* reservasi *online* pada *barbershop* sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan.

Dalam penelitian ini, Metode pengembangan perangkat lunak yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *prototype*. Metode *prototype* adalah metode yang sering digunakan dalam proses perancangan *website*. Contohnya, metode *prototype* telah diterapkan dalam perancangan sistem *elearning* dan manajemen

keuangan. Pendekatan *prototyping* dianggap efektif dalam menangani masalah yang kompleks dengan melibatkan pengguna dalam proses perancangan[11]. Metode *prototyping* melibatkan beberapa langkah, seperti pengumpulan kebutuhan dan umpan balik pelanggan, pembuatan desain cepat, pengembangan prototipe, evaluasi prototipe, melakukan perbaikan berdasarkan evaluasi, dan akhirnya menghasilkan produk rekayasa[12]. Proses evaluasi dilakukan dengan menggunakan *black box testing* untuk menguji fungsionalitas.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya mengenai rancang bangun aplikasi *website barbershop* sudah menerapkan fitur yang cukup, namun dalam perancangan *website* ini dengan metode *prototype* dan fitur yang dapat membuat dan menampilkan iklan masih sedikit yang melakukan. Oleh karena itu, Penelitian ini akan dituangkan ke dalam Tugas Akhir dengan judul “Penerapan *Website* dalam Membangun Citra Merek untuk Peningkatan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus: *Cleo Barber & Coffee*)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa permasalahannya adalah:

1. Terjadi penumpukan antrian di *Cleo Barbershop* sehingga membuat pelayanan menjadi tidak optimal.
2. Tempat untuk menampilkan produk yang diinginkan untuk membuat iklan tidak dimiliki oleh *barbershop* tersebut, meskipun banyak produk pelanggan yang ingin melakukannya di tempat mereka.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian dalam melaksanakan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara memberi informasi yang sedang berlangsung kepada pelanggan agar tidak terjadi penumpukan antrian dan mengurangi waktu tunggu.
2. Bagaimana cara menyediakan tempat iklan untuk mempromosikan produk pelanggan?

1.4 Batasan Masalah

Dari penjabaran masalah dan tujuan penelitian, batasan masalah penelitian dapat didefinisikan sebagai berikut agar penelitian dapat dilakukan sesuai dengan permasalahan yang ada:

1. Penelitian ini berfokus membuat reservasi online dan tambahan informasi mengenai *Cleo barbershop*.
2. Penelitian ini berfokus membuat fitur tempat iklan bagi konsumen yang memiliki bisnis UMKM maupun Perusahaan yang ingin bekerjasama.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat aplikasi reservasi antrian secara online yang memiliki fitur tambahan untuk menjadi media iklan berbasis *web* menggunakan metode *prototype*, serta mengetahui hasil evaluasi dengan menggunakan metode *black box*.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penjabaran masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi *Cleo Barber & Coffee*, dapat dikenal mempunyai media reservasi online maupun tempat iklan bagi pelanggan.
2. *Cleo barbershop* menjadi lebih inovatif dan memiliki keunggulan kompetitif dengan menyediakan layanan yang lebih modern dan beragam.