

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan adanya persaingan antar dunia usaha yang semakin ketat dikarenakan kemajuan teknologi yang sangat pesat pada masa sekarang ini menuntut kemampuan pimpinan perusahaan dalam mengalokasikan kebutuhan perusahaannya secara efektif dan efisien. Untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat, maka diperlukan suatu sistem informasi yang dibuat menurut pola yang terpadu sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan untuk melaksanakan kegiatan perusahaan. Alasannya teknologi informasi dapat memperbaiki efektivitas pengelolaan, salah satu cara yang dapat digunakan adalah menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan (Syafriзал, Wijaya and Kadafi, 2017). Salah satu pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan yaitu membangun sistem *booking*

Salon Griya berdiri pada 22 Desember 2005 yang didirikan oleh Ibu Era yang terdiri dari 4 tim yang bekerja sama dengan Ibu Era. Griya Spa merupakan tempat jasa spa dan *make up* untuk memenuhi kebutuhan setiap wanita akan ketergantungannya terhadap perawayan wanita dan tata rias wajah di wilayah Tanjung Bintang Lampung Selatan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemilik Salon Griya dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan harus datang langsung untuk melakukan proses pemesanan jasa salon pada Salon Griya. Begitupun pengelolaan data pemesanan saat ini masih dilakukan secara manual yaitu dicatat kedalam buku catatan pemesanan. Berdasarkan proses yang berjalan terdapat kendala yaitu sering terjadi kesalahan dalam pencatatan pemesanan, tidak adanya laporan pemesanan dikarenakan masih menggunakan buku, dan cukup membuang waktu dalam proses pemesanan dikarenakan pelanggan harus datang langsung dan terkadang mengalami

pengantrian atau *booking full*. Serta kurangnya informasi seputar paket yang ditawarkan oleh Salon Griya.

Solusi dari masalah yang dialami pelanggan dalam *booking* jasa salon maka akan dibuatkan sistem *e-booking* menggunakan metode *multilevel feedback queue* merupakan salah satu algoritma yang berdasar pada model antrian *Multi Channel Single Server*. Dengan adanya aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi prosesnya *booking* untuk memaksimalkan jalinan hubungan konsumen melalui pelayanan sistem *e-booking*. Setiap pelanggan yang sudah menggunakan jasa studio foto diwajibkan untuk mengisi *feedback* ulasan atau pemberian rating yang telah memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membangun sistem *e-booking* menggunakan metode *multilevel feedback queue* pada Salon Grya?”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian adalah ”membangun sistem *e-booking* menggunakan metode *multilevel feedback queue* pada Salon Griya”.

## **1.4. Batasan Masalah**

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu memiliki batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Hanya membahas *booking* jasa salon
2. Inputan data yang akan dikelola yaitu data pemesanan, jadwal pemotretan dan transaksi pembayaran.

3. Menghasilkan laporan pemesanan dan penjadwalan *booking*.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Mempermudah konsumen dalam mendapatkan informasi paket yang ditawarkan.
2. Mempermudah proses penjadwalan *booking*
3. Mempermudah mencari data *booking* dengan cepat dan tepat.
4. Mempermudah dalam melakukan transaksi *booking*.
5. Mempermudah dalam pencetakan laporan secara priode.