

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat telah mendorong transformasi signifikan terhadap berbagai sektor industri, termasuk industri kecantikan dan perawatan. Penerapan teknologi informasi tidak hanya semakin menjadi kebutuhan utama, tetapi juga faktor kritis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM (2023), hanya 33,6% UMKM di Indonesia yang telah mengadopsi sistem manajemen bisnis digital, menunjukkan masih besarnya potensi pengembangan digitalisasi di sektor UMKM. Salah satu aspek penting dalam penerapan teknologi informasi dalam manajemen operasional bisnis terkhusus pada sektor kecantikan dan perawatan adalah sistem pencatatan transaksi dan pengelolaan stok produk yang akurat serta *real-time*. Namun, masih banyak salon dan studio kecantikan yang masih menggunakan metode manual dalam pencatatan transaksi, yang berisiko tinggi menyebabkan kesalahan pencatatan, keterlambatan dalam pelaporan, serta kesulitan dalam analisis bisnis.

Akane Beauty Studio dan Salon yang tampak pada gambar 1.1, merupakan salah satu pelaku usaha di industri kecantikan, saat ini juga menghadapi tantangan dalam mengelola sistem transaksi dan operasional mereka dikarenakan metode pengelolaan yang masih manual menggunakan buku dan Numbers sebagai sistem pencatatan utama. Sebagian besar salon dan studio kecantikan di Indonesia masih menggunakan metode pencatatan manual dalam transaksi mereka, yang

menyebabkan ketidakefisienan serta potensi kehilangan data. Pencatatan manual ini sering kali menghadirkan berbagai tantangan operasional seperti ketidaksesuaian stok dengan catatan penjualan, penyusunan laporan keuangan yang memakan waktu rekap tambahan serta keterbatasan dalam menghasilkan analisis statistik yang diperlukan untuk mengambil keputusan strategis.



Gambar 1.1 Akane Beauty Studio & Salon

Adapun permasalahan umum lainnya, yaitu belum ada pemisahan yang jelas antara keuangan pribadi dan usaha sehingga tidak jarang keuangan pribadi digunakan sebagai keuangan usaha yang menyebabkan pencatatan laporan keuangan menjadi terhambat. Menurut laporan dari OCBC Business Fitness Indeks (2024), lebih dari 50% UMKM mengalami kesulitan dalam pengembangan usaha akibat pencampuran keuangan pribadi dan bisnis. Hal ini berdampak pada kesulitan dalam mengevaluasi kesehatan finansial usaha dan menghambat potensi pertumbuhan bisnis. Selain itu, pengelolaan inventaris yang masih manual menyebabkan beberapa permasalahan seperti ketidakakuratan pencatatan stok,

kesulitan dalam melacak produk yang hampir habis, serta potensi kerugian akibat kelebihan atau kekurangan stok. Studi yang dilakukan oleh Harvard Business Review pada tahun 2021 menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen inventaris digital dapat meningkatkan efisiensi operasional hingga 25% dan mengurangi kerugian akibat kesalahan pengelolaan stok hingga 30%.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, pengembangan sistem *Point of Sales* (POS) dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD) menjadi solusi yang relevan. Metode pengembangan sistem berbasis *web* sedang mengalami paradigma baru dengan penerapan metode *User Centered Design* yang menitikberatkan pada *user* sebagai pusat dari proses pengembangan sistem (Yatana Saputri et al., 2017). Pendekatan UCD merupakan pendekatan desain yang menitikberatkan pada kebutuhan, preferensi, serta pengalaman *user* dalam setiap tahapan perancangan dan pengembangan sistem (Norman, 2013). Dengan menerapkan metode ini, sistem yang dikembangkan diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam penggunaan, meningkatkan pengalaman pengguna, serta memenuhi kebutuhan spesifik operasional salon.

Berbagai penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa penerapan sistem *Point of Sales* (POS) dapat meningkatkan efisiensi bisnis dalam berbagai industri. Ahmat et al. (2021) mengembangkan sistem POS berbasis *web* untuk sektor ritel yang berfokus pada pencatatan transaksi dan pengelolaan stok, sedangkan Sari & Putra (2020) mengimplementasikan POS berbasis *cloud* yang memungkinkan akses data secara *real-time*. Di sisi lain, penelitian oleh Wijaya (2020) menyoroti bahwa pendekatan UCD dapat meningkatkan kepuasan *user* hingga 35%. Sementara itu,

Budi & Rahma (2021) meneliti dampak implementasi POS terhadap efisiensi salon kecantikan, tetapi penelitian ini hanya bersifat evaluatif tanpa pengembangan sistem baru.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, masih terdapat kesenjangan dalam pengembangan sistem POS yang dirancang khusus untuk industri salon kecantikan dengan pendekatan UCD guna meningkatkan pengalaman *user* dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem POS berbasis *web* pada Akane Beauty Studio dan Salon dengan menerapkan pendekatan UCD. Pendekatan ini memastikan bahwa sistem yang dikembangkan tidak hanya memiliki fitur pencatatan transaksi dan manajemen stok, tetapi juga mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan sistem POS yang dirancang khusus menggunakan UCD, Akane Beauty Studio dan Salon diharapkan dapat meningkatkan transparansi keuangan, mengoptimalkan pengelolaan stok, serta memperoleh wawasan bisnis yang lebih baik melalui analisis data yang akurat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dibahas, maka berikut merupakan rumusan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini:

- 1) Bagaimana cara merancang sistem *Point of Sales* yang sesuai dengan kebutuhan operasional (*user needs*) Akane Beauty Studio dan Salon?
- 2) Bagaimana sistem *Point of Sales* (POS) yang dikembangkan menggunakan prinsip *User Centered Design* (UCD) dapat mempermudah adaptasi *user* dalam segi kenyamanan dan efisiensi?

- 3) Bagaimana hasil implementasi sistem *Point of Sales* yang dirancang dapat membantu kegiatan operasional pada Akane Beauty Studio dan Salon secara optimal?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem *Point of Sales* pada Akane Beauty Studio dan Salon guna meningkatkan efisiensi kegiatan operasional.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rancangan yang sudah ditentukan, maka dibuat suatu ruang lingkup masalah dengan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

- 1) Ruang Lingkup Pengguna

Sistem yang dirancang hanya digunakan oleh staf dan manajemen Akane Beauty Studio dan Salon.

- 2) Fitur Sistem

Sistem mencakup fitur-fitur utama *point of sales* seperti pencatatan transaksi penjualan layanan dan produk, pengelolaan inventaris produk, dan pembuatan laporan penjualan.

- 3) Integrasi Sistem

Sistem berjalan secara *standalone* dan tidak terintegrasi dengan sistem eksternal seperti *e-commerce* atau *marketplace*.

- 4) *Deployment* dan Pengujian

Sistem akan diimplementasikan dan diuji hanya di lokasi Akane Beauty Studio

dan Salon dan berfokus pada aspek *usability*, efisiensi proses transaksi, dan keakuratan pencatatan penjualan.

5) Keamanan dan Data

Sistem hanya menyimpan data transaksi, produk, dan layanan yang relevan dengan operasional salon.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk instansi, penelitian ini memberikan manfaat bagi universitas sebagai referensi akademis dalam pengembangan sistem informasi, khususnya terkait implementasi *Point of Sales* (POS) pada sektor usaha jasa. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teknologi dalam dunia bisnis. Bagi Akane Beauty Studio dan Salon, sistem yang dikembangkan dapat membantu optimalisasi operasional bisnis melalui pencatatan transaksi yang lebih sistematis, pemantauan stok barang secara *real-time*, serta peningkatan efektivitas pelayanan terhadap pelanggan.
- 2) Untuk pembaca, penelitian ini bermanfaat bagi pembaca sebagai sumber referensi mengenai pengembangan dan implementasi sistem POS dalam industri salon kecantikan. Pembaca, terutama pelaku usaha, dapat memperoleh wawasan mengenai pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi operasional serta bagaimana sistem berbasis teknologi dapat membantu pengelolaan bisnis dengan lebih baik.
- 3) Untuk penulis, penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam

meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam pengembangan sistem informasi berbasis *web*, khususnya dalam penerapan metode *User centered Design*. Selain itu, penelitian ini menjadi pengalaman berharga dalam merancang solusi teknologi yang dapat diterapkan dalam dunia bisnis, serta berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini menggunakan sistematika penulisan berikut:

1) Bab I – Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

2) Bab II – Landasan Teori

Bab ini memaparkan berbagai teori pendukung dan referensi yang digunakan dalam penelitian, mencakup jurnal-jurnal ilmiah, literatur, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian.

3) Bab III - Analisis dan Perancangan Sistem

Bab ini menjelaskan metodologi pengumpulan data, proses perancangan prototipe, serta tahapan-tahapan yang ditempuh dalam pengembangan sistem.

4) Bab IV - Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil implementasi sistem yang telah dikembangkan, proses pengujian yang dilakukan, evaluasi hasil pengujian, serta analisis terhadap penyelesaian masalah yang diajukan.

5) **Bab V – Kesimpulan**

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian serta saran-saran yang dapat digunakan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

6) **Daftar Pustaka**

Bagian ini mencantumkan seluruh sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian.

7) **Lampiran**

Bagian ini memuat dokumen pendukung seperti kuesioner penelitian, dokumen perizinan riset, dokumentasi kode program, dan dokumentasi hasil pengujian sistem.

