



**SISTEM INFORMASI
TRANSAKSI
LAYANAN PELANGGAN
PADA
SALON MUSLIMAH
KHUMAIRAH**

Mulyati

SISTEM INFORMASI TRANSAKSI LAYANAN PELANGGAN PADA SALON MUSLIMAH KHUMAIRAH

Mulyati¹⁾

¹⁾ Program Studi Sistem Informasi STMIK Global Informatika MDP

Jl Rajawali, Palembang, Sumatera Selatan, 30114

¹ Email : muliati@mdp.ac.id¹⁾

Abstract — Salon Muslimah Khumairah merupakan salon yang terletak di lokasi perumahan dan telah memiliki banyak pelanggan serta mengutamakan layanan yang maksimal kepada pelanggan. Dalam proses bisnisnya, ada beberapa kendala yang dihadapi, antara lain proses pencatatan yang masih bersifat semi komputerisasi sehingga terkadang membutuhkan waktu dalam membuat laporan serta informasi penjadwalan terapis yang belum dikelola dengan baik menyebabkan informasi ketersediaan layanan tidak maksimal. Dikarenakan adanya permasalahan ini penulis membantu menyelesaikan masalah yang ada diperusahaan dengan membangun sebuah sistem yang dapat membantu menyelesaikan masalah. Dengan menggunakan pendekatan metodologi RUP (Rational Unified Process), dimana metodologi ini mengarah ke arah pengembangan berorientasi objek. Hasil dari sistem informasi ini adalah sebuah sistem informasi transaksi layanan pelanggan yang dapat memaksimalkan proses layanan di salon tersebut.

Keywords— *Salon, Transaksi, Sistem Informasi, Layanan.*

I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi Informasi saat ini telah mengalami perubahan secara signifikan, hal ini terlihat dari dimanfaatkannya teknologi informasi pada perusahaan guna mendukung peningkatan proses bisnis. Salon Muslimah Khumairah merupakan salon yang terletak di lokasi perumahan dan telah memiliki banyak pelanggan serta mengutamakan layanan yang maksimal kepada pelanggan, Salah satu cara memaksimalkan pelanggan adalah dengan membuat pelayanan terapis terjadwal karena seringkali pelanggan lebih tertarik kepada terapis tertentu untuk memberikan layanan jasa. Selain itu juga terdapat kendala dalam pencatatan transaksi dikarenakan proses pencatatan yang masih bersifat semi komputerisasi sehingga terkadang membutuhkan waktu dalam membuat laporan serta mengecek transaksi sebelumnya ataupun mengelola data transaksi yang telah dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis merancang sebuah sistem informasi transaksi layanan pelanggan yang dapat membantu salon dalam melakukan penjadwalan layanan terapis serta pencatatan transaksi layanan dan pembuatan laporan,

Metodologi pengembangan sistem yang digunakan yaitu Metodologi RUP (*Rational Unified Process*) dimana tahapan pengembangan sistem dilakukan dengan pendekatan iteratif khusus bagi pemrograman berorientasi objek.

RUP memiliki empat buah tahap atau fase yang dapat dilakukan pula secara *iterative*, berikut ini merupakan tahapan pengembangan sistem yang penulis lakukan setiap fase pada metodologi RUP [1]:

1. *Inception* (permulaan)

Pada tahap ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara serta observasi, hal ini berguna untuk menentukan kebutuhan terkait dengan permasalahan mengenai sistem yang sedang berjalan.

2. *Elaboration* (perluasan/perencanaan)

Pada tahap dilakukan identifikasi masalah dengan PIECES analisis, membuat *use case*, merancang *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class Diagram* serta rancangan antar muka.

3. *Construction*

Pada tahap ini difokuskan pada pengembangan komponen dan fitur-fitur sistem yang dibutuhkan. Fase ini merupakan tahapan implementasi ke dalam koding program dari hasil rancangan yang telah dilakukan.

4. *Transition*

I. METODOLOGI

Pada tahap terakhir ini instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh *user*. Pada fase ini dilakukan kegiatan pengujian serta pelatihan mengenai sistem yang dibangun

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem

Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang terkait satu sama lain, yang mempunyai tujuan yang sama (Sutabri, 2012, h.6).

Menurut Tata Sutabri (2012, h.13) suatu sistem mempunyai karakteristik. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Komponen Sistem (*Components*)

Sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang dapat bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem tersebut berupa bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat-sifat sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem mempunyai sistem yang lebih besar yang disebut Supra sistem.

2. Batasan Sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem adalah daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

3. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Lingkungan luar sistem dapat menguntungkan dan juga merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan adalah energi bagi sistem dengan demikian lingkungan luar tersebut harus dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan, jika tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

4. Penghubung Sistem (*Interface*)

penghubung sistem atau *interface* adalah media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain.

5. Masukan Sistem (*Input*)

Masukan sistem merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*).

6. Keluaran Sistem (*Output*)

Keluaran (*output*) merupakan hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Seperti contoh sistem informasi, keluaran yang dihasilkan disebut informasi, dimana informasi ini digunakan sebagai masukan

untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang merupakan *input* bagi subsistem lainnya.

7. Pengolah Sistem (*Procces*)

Suatu system yang mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran Sistem (*Objective*)

Suatu sistem mempunyai tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak akan berguna.

Sedangkan menurut Tohari (2014, h.2) Sistem adalah sekumpulan elemen-elemen yang saling terkait, saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari unsur yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

B. Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah atau diinterpretasikan yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Sutabri, 2012, h.22).

Menurut Sutabri (2012, h.33) kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal, yaitu :

1. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat, karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi banyak yang mengalami gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat Waktu (*timelines*)

Informasi yang sampai kepada penerima tidak boleh terlambat harus tepat waktu, karena informasi menjadi landasan didalam pengambilan keputusan.

3. Relevan (*relevance*)

Informasi harus bermanfaat bagi pemakainya. Informasi yang disampaikan harus memiliki keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut.

Informasi merupakan asset penting bagi suatu perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, informasi harus yang berkualitas, dijaga dan dipelihara dengan baik (Tohari, 2014, h.7).

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan memiliki kualitas untuk membantu proses pengambilan keputusan.

C. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyediakan sebagai output

informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah organisasi[2]

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang mendukung fungsi operasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi yang menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Sutabri, 2012, h.38).

D. Pelanggan

Pelanggan adalah seorang yang secara berkesinambungan dan berulang kali (secara teratur) datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan cara membayar produk[3]. Pelanggan menurut salon muslimah Khumairah adalah aset terbesar bagi salon, karena keberadaan mereka membuat salon bertahan hingga sampai saat ini. Sebagian besar pelanggan salon muslimah terdiri dari kalangan menengah ke atas.

E. Salon

Salon adalah sebuah fasilitas umum yang menyediakan kebutuhan penunjang, khususnya bagi para wanita. Adanya kehadiran sebuah salon banyak dipengaruhi oleh adanya faktor gaya hidup dan trend mode yang berlaku pada masyarakat setiap tahunnya. Tuntutan peran dan pekerjaan, hingga padatnya aktivitas yang harus terpenuhi membuat seseorang harus memaksimalkan tenaga hingga mendapatkan hasil yang memuaskan. Tenaga dan pikiran yang sudah tercurahkan, diperlukan pengembalian kondisi tubuh menjadi semul dengan menyeimbangkan dan merelaksasikan pikiran dan tubuh.

F. Penelitian Terdahulu

Sistem Informasi manajemen hubungan pelanggan pada salon muslimah dan spa desi Khadijah Palembang (Loria, 2015). Penelitian ini menekankan pada analisis perancangan sistem informasi manajemen pelanggan dimana dibuat sebuah sistem yang berbasis web sebagai media komunikasi dengan pelanggan yang terhubung dengan sistem berbasis desktop sebagai bagian dari layanan transaksi internal salon. Sistem yang dibangun ini dapat mempermudah salon dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan serta mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke salon lain[4].

Sistem Informasi Jasa Pelayanan Pada Griya Adelin Salon dan SPA Jakarta (Agil Prayoga,2014). Penelitian ini menekankan pada perancangan Sistem Informasi jasa layanan yang dapat membantu kegiatan operasional pada salon Griya Adelin & Spa, karena Sistem Informasi

jasa layanan Salon ini dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat terkait pendataan produk, pendataan pelanggan, pendataan jasa, pendataan terapist, pendataan pendaftaran, dan pendataan pembayaran, serta dapat membantu dalam pemuatan laporan, yaitu laporan pendafraran dan laporan pembayaran.

Pelayanan Pelanggan Di Fanny Salon (Jeanny Synthia Putri, 2015). Penelitian ini membuat perancangan sistem informasi untuk membantu dalam menangani pengolahan data pelanggan, pembuatan nomor antrian, proses perhitungan data transaksi perawatan yang diolah di Fanny Salon. Sistem layanan ini juga dapat memberikan alternative dan solusi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan kegiatannya di salon. Sistem Informasi pelayanan pelanggan di Fanny Salon guna mempermudah pegawai dalam mengolah data-data pelanggan dan mengolah data-data transaksi di Fanny Salon sehingga mempermudah pegawai ataupun pimpinan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan tepat pada saat dibutuhkan.

III. PEMBAHASAN

A. Analisis Masalah

James Wetherbe mengembangkan sebuah kerangka yang berguna untuk mengklasifikasikan masalah dimana permasalahan tersebut terbagi dalam kategori hurufnya yang disebut PIECES[2]. Pada tahapan analisis digunakan metode PIECES untuk membantu mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh salon Khumairah.

Berikut ini adalah tahapan-tahapan analisis masalah yang dilakukan penulis:

1. *Performance* (Kinerja)

Proses pendataan transaksi serta penjadwalan layanan terapist masih pada file yang berbeda sehingga membutuhkan waktu guna pengelolaan data transaksi ataupun membutuhkan waktu untuk mengecek jadwal layanan terapist.

2. *Information* (Informasi)

Informasi data transaksi tidak akurat karena terjadi kesalahan perhitungan, hal ini disebabkan pencatatan yang dilakukan individu sehingga terkadang mengalami kekeliruan dalam penyampaian informasinya. Selain itu informasi jadwal ketersediaan terapist terkadang tidak tepat disampaikan kepada pelanggan.

3. *Economic* (Ekonomi)

Kemungkinan terjadi kerugian karena perhitungan transaksi yang tidak tepat, serta adanya kemungkinan kerugian

pelanggan batal melakukan layanan jasa salon dikarenakan kesalahan jadwal terapi yang tersedia.

4. **Control (Kontrol)**
Belum adanya control ataupun pengawasan dalam pencatatan transaksi serta pendataan jadwal terapi.
5. **Efficiency (Efisien waktu)**
Data transaksi yang tidak teratur penyimpanannya dapat menurunkan kinerja karyawan sehingga membutuhkan waktu lebih untuk pembuatan laporan dan mengatur penjadwalan.
6. **Service (Layanan)**
Layanan pelanggan menjadi kurang maksimal karena keterbatasan informasi yang dibutuhkan.

B. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan pada penelitian ini menggunakan *use case*, *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih *actor* dengan sistem informasi yang akan dibuat[1]. Dengan kata lain *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan itu.

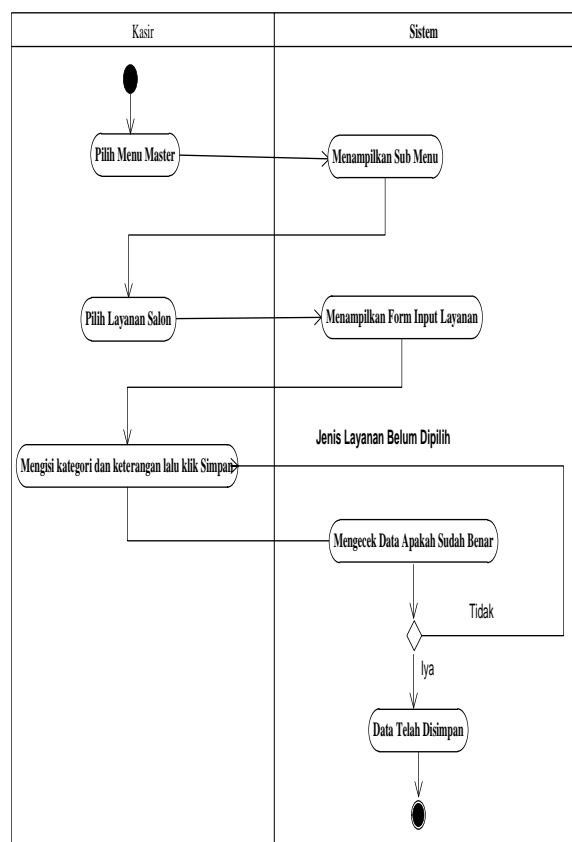
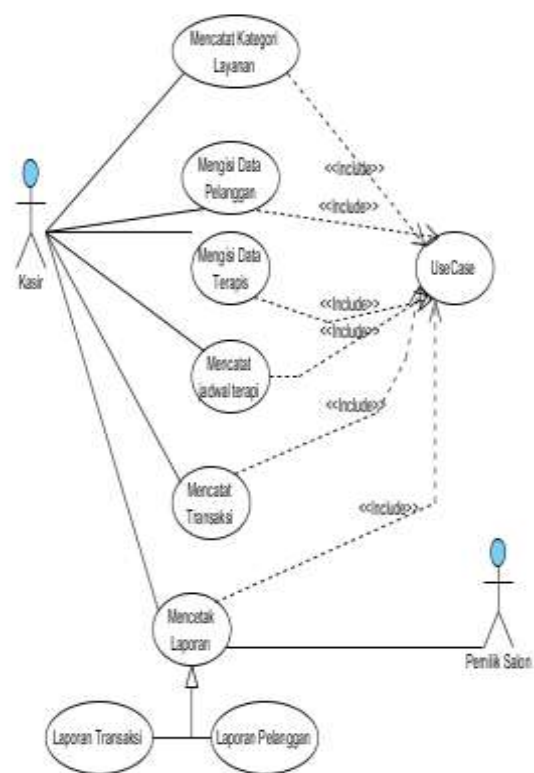
GAMBAR 1. USE CASE DIAGRAM SALON KHUMAIRAH

C. Rancangan Sistem

Rancangan sistem diperlukan untuk tahapan implementasi. Beberapa bentuk rancangan sistem yang dihasilkan antara lain *activity diagram*, *sequence diagram*, *class diagram* dan rancangan antar muka.

1. Activity Diagram Mencatat Transaksi

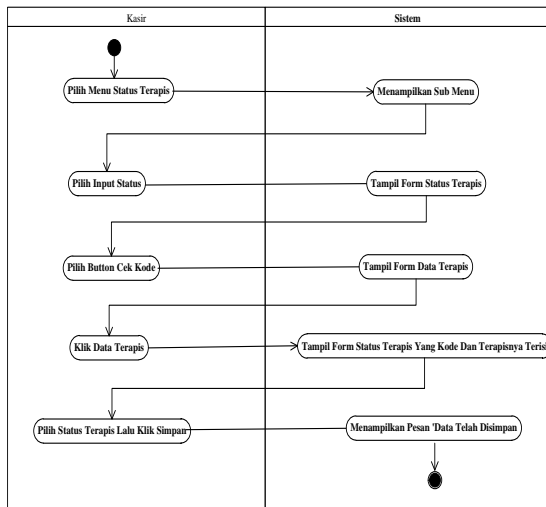
Menggambarkan proses aktivitas sistem dan pengguna dalam sistem yaitu pada proses mencatat transaksi salon yang tergambar pada gambar 2.



GAMBAR 2. ACTIVITY DIAGRAM MENCATAT TRANSAKSI

2. Activity Diagram Mencatat Jadwal Terapi

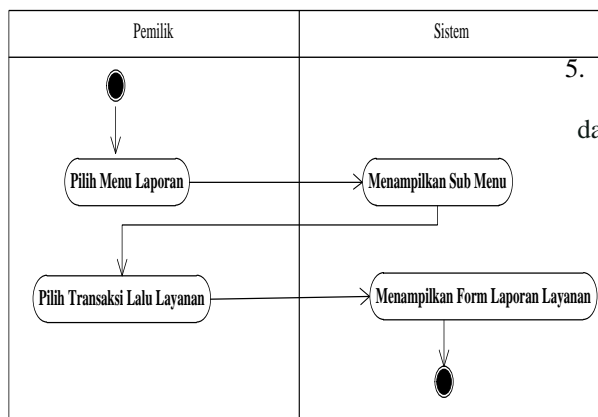
Menggambarkan proses aktivitas sistem dan pengguna dalam sistem yaitu pada proses mencatat jadwal terapi yang tergambar pada gambar 3.



GAMBAR 3. ACTIVITY DIAGRAM MENCATAT JADWAL TERAPI

3. Activity Diagram Mencetak Laporan

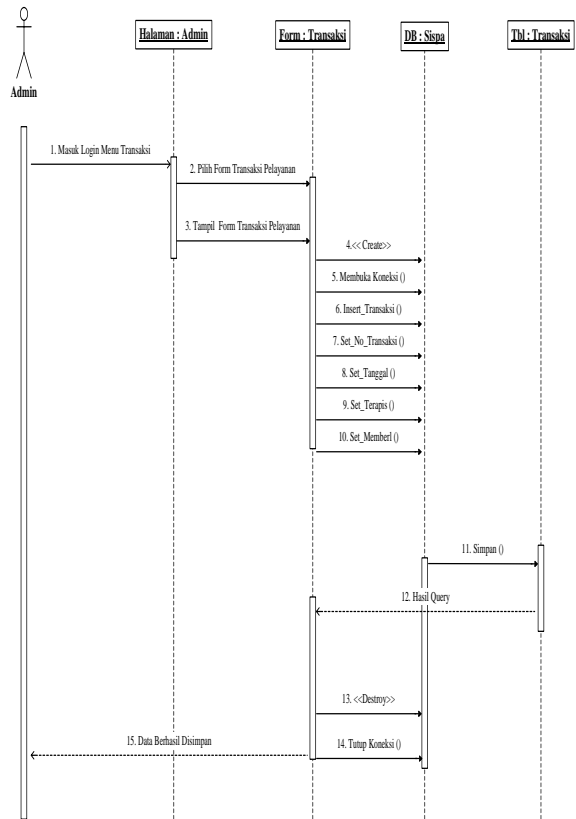
Menggambarkan proses aktivitas sistem dan pengguna dalam sistem yaitu pada proses mencetak jadwal terapi yang tergambar pada gambar 4.



GAMBAR 4. ACTIVITY DIAGRAM MENCETAK LAPORAN

4. Sequence Diagram Mencatat Transaksi

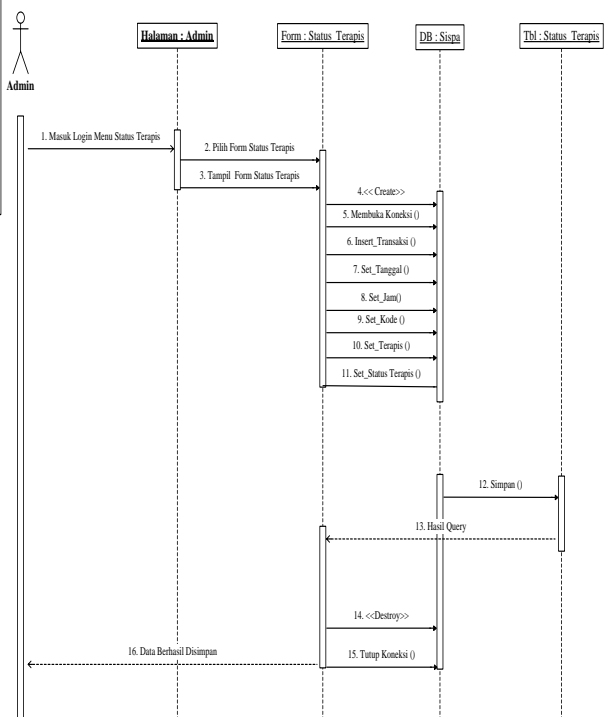
Menggambarkan urutan proses pada sistem dalam mencatat transaksi pada gambar 5.



Gambar 5. Sequence Diagram Mencatat Transaksi

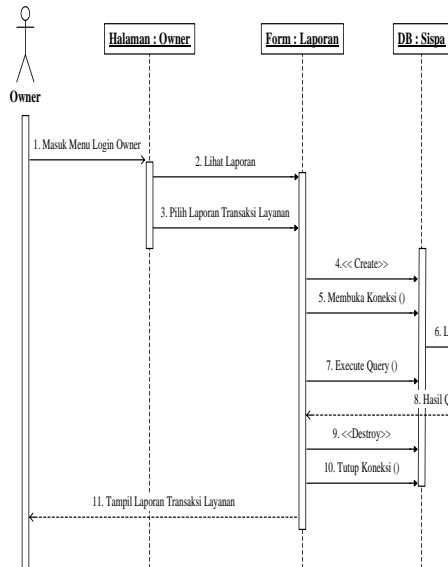
5. Sequence Diagram Mencatat Jadwal Terapi

Menggambarkan urutan proses pada sistem dalam mencatat jadwal terapi pada gambar 6.



Gambar 6. Sequence Diagram Mencatat jadwal terapi

6. *Sequence Diagram* Mencetak Laporan
 Menggambarkan urutan proses pada sistem dalam mencetak laporan pada gambar 6.



Gambar 6. Sequence Diagram Mencetak laporan

Berikut rancangan antar muka untuk mencatat jadwal terapi yang ditunjukkan gambar 8.

Gambar 8. Tampilan Antar Muka mencatat jadwal terapi

2.4 Rancangan Antar Muka

1. Rancangan Antar Muka Mencatat Transaksi

Berikut rancangan antar muka untuk mencatat transaksi yang ditunjukkan gambar 7.

Gambar 7. Tampilan Antar Muka Mencatat transaksi

2.4.2 Rancangan Antar Muka Mencatat Jadwal Terapi

[5]

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari pengembangan sistem informasi transaksi layanan pelanggan pada salon Khumairah adalah sistem yang dikembangkan ini dapat membantu didalam pendataan data transaksi layanan, pengelolaan jadwal terapi dan pembuatan laporan yang lebih cepat sehingga dapat membantu layanan pelanggan salon menjadi lebih maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Salon Muslimah Khumairah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian. Ucapan terima kasih ini juga dipersembahkan untuk keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral dan waktu, sehingga penulis dapat berkonsentrasi pada kegiatan penelitian. Selain itu tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua STMIK Global Informatika MDP (STMIK GI MDP) yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A.S, Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak, Bandung: Modula, 2011.
- [2] B. Whitten and Dittman, Metoda Desain dan Analisis Sistem:Edisi ke-6, Yogyakarta: Andi, 2006
- [3] A. Hasan, *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, Yogyakarta: CAPS, 2013.
- [4] Loria, "Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada Salon Muslimah dan Spa Desi Khadijah," Palembang, STMIK GI MDP , 2016