

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

*Sabrina Baby and Kids Spa* adalah sebuah tempat pelayanan pijat dan *spa* untuk bayi dan anak yang didirikan pada bulan Januari 2013. *Sabrina Baby and Kids Spa* berlokasi di Jalan Danau Kerinci Raya 94i no. 17, Sawojajar, Malang. Pendirian *Sabrina Baby and Kids Spa* bertujuan untuk memberikan layanan perawatan kepada bayi dan anak-anak melalui pijat dan *spa*.

Dalam 5 tahun ini, *Sabrina Baby and Kids Spa* selalu menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan ramah. Karena itu, *Sabrina Baby and Kids Spa* terus berkembang dan berhasil menarik hati para pelanggan. Perkembangan frekuensi pelanggan yang mengunjungi *Sabrina Baby and Kids Spa*, perlu diimbangi dengan sebuah sistem yang dapat membantu proses kerja di *Sabrina Baby and Kids Spa*.

Proses yang terdapat dalam *Sabrina Baby and Kids Spa* diantaranya adalah proses reservasi dan proses pembayaran. Proses reservasi dilakukan untuk memesan jam dan pelayanan sebelum pelanggan datang ke lokasi *baby spa*. Proses reservasi dilakukan agar pelanggan tidak perlu mengantre dan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, serta tidak kehabisan jadwal pelayanan. Proses pembayaran dilakukan setelah pelanggan selesai mendapatkan pelayanan dari para terapis *Sabrina Baby and Kids Spa*.

Proses reservasi *Sabrina Baby and Kids Spa* dilakukan melalui WhatsApp. Pelanggan akan menghubungi kontak WhatsApp *Sabrina Baby and Kids Spa*,

kemudian memesan hari, jam, dan pelayanan sesuai dengan keinginan. Namun, setelah pesan diterima, admin harus memeriksa jadwal pemesanan terlebih dahulu, apakah sudah ada yang memesan di jam tersebut atau belum. Bila sudah ada, maka admin harus menyampaikan kepada pelanggan untuk mengganti jadwal di jam lain. Selain itu, admin harus memasukkan data pemesanan satu per satu ke dalam *Microsoft Word*. Kemudian dokumen tersebut akan disimpan dan dibagikan kepada setiap terapis melalui grup WhatsApp untuk mempersiapkan pelayanan sesuai dengan jadwal yang tertera. Karena jumlah admin di *Sabrina Baby and Kids Spa* hanya satu orang maka pekerjaan tersebut harus dilakukan seorang diri. Proses reservasi ini membuat admin seringkali kewalahan karena harus memasukkan jadwal satu per satu, dan memeriksa jadwal terlebih dahulu sebelum menerima reservasi dari pelanggan. Terutama pada hari libur, saat pelanggan lebih banyak dari hari-hari biasa. Selain itu, pelanggan yang memesan juga harus menunggu kepastian jadwal dari admin. Hal ini membuat kerja menjadi kurang efisien.

Proses pembayaran di *Sabrina Baby and Kids Spa* dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu tunai, dan debit. Pelayan akan memberikan nota pembayaran berisi total harga sesuai dengan pelayanan yang telah dilakukan. Jika pelanggan memilih metode debit maka pelanggan akan membayarkan melalui mesin *Electronic Debit Card (EDC)*. Jika pelanggan memilih pembayaran tunai, maka pelanggan akan membayar langsung kepada bagian kasir sesuai dengan nota pembayaran. Nota pembayaran ini kemudian menumpuk dan menjadi sulit dicari ketika dibutuhkan.

Uraian di atas, melatar belakangi penulis untuk membuat Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa*. Perancangan ini akan mengoptimalkan sistem pengolahan data dengan membangun aplikasi yang dapat memperbaiki, mengembangkan, serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja dalam lingkungan Sabrina *Baby and Kids Spa*, Malang. Perancangan sistem informasi ini berfokus pada proses reservasi dan pembayaran. Perancangan ini menghasilkan sistem informasi reservasi dan pembayaran yang dapat diakses secara online sehingga proses kerja di Sabrina *Baby and Kids Spa*. Perancangan ini mendukung penyediaan informasi yang cepat, tepat, serta akurat sehingga dapat tercapainya efisiensi dan efektifitas kerja.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan rumusan permasalahan sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa*?
- 1.2.2. Bagaimana membuat laporan yang berkaitan dengan proses Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa*?

## **1.3. Tujuan**

Tujuan dari pembuatan Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa* adalah :

- 1.3.1. Merancang dan membangun Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran untuk menangani proses Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa*.

- 1.3.2. Membuat laporan yang berkaitan dengan proses Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa*.

#### **1.4. Manfaat**

Manfaat yang didapatkan dari pembuatan Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa* adalah :

- 1.4.1. Pemilik dapat memantau perkembangan Sabrina *Baby and Kids Spa* dengan lebih mudah.
- 1.4.2. Admin dapat dipermudah dalam proses Reservasi dan Pembayaran karena tidak membingungkan, dan tidak menyita waktu.
- 1.4.3. Admin dipermudah dalam proses penjadwalan pelayanan reservasi.
- 1.4.4. Pelanggan dapat langsung melihat jadwal pelayanan sehingga dapat langsung memilih hari dan jam sesuai kebutuhan dan keinginan.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa* meliputi :

##### **1.5.1. Proses Registrasi Anak**

Proses pendaftaran anak adalah proses memasukkan dan menyimpan data anak yang akan dilayani oleh Sabrina *Baby and Kids Spa*.

##### **1.5.2. Proses Reservasi Pelanggan Sabrina *Baby and Kids Spa***

Proses Reservasi Pelanggan adalah proses reservasi online oleh pelanggan dengan memilih hari dan jam

##### **1.5.3. Proses Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa***

Proses pembayaran adalah proses pembayaran sesuai layanan yang telah diterima oleh pelanggan dari Sabrina *Baby and Kids Spa*.

#### 1.5.4. Laporan Reservasi Pelanggan Sabrina *Baby and Kids Spa*

Laporan Reservasi adalah laporan jumlah reservasi pelanggan selama periode tertentu.

#### 1.5.5. Laporan Pembayaran di Sabrina *Baby and Kids Spa*

Laporan Pembayaran adalah laporan rekap pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan selama periode tertentu.