

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, usaha jasa potong rambut pria (*barbershop*) telah berkembang menjadi bagian yang tak terpisahkan dari gaya hidup modern, khususnya bagi pria yang semakin memperhatikan penampilan mereka. Tidak hanya sebagai tempat untuk memotong rambut, *barbershop* kini menawarkan berbagai layanan seperti mencukur rambut, pewarnaan rambut, hingga perawatan rambut dan wajah, yang menjadikannya kebutuhan rutin bagi banyak pria (Refwahajan & Waluyo, 2024). Tren ini semakin terlihat di kota-kota besar seperti Bekasi, di mana *barbershop* menjadi simbol dari kemodernan dan kenyamanan yang diminati karena memberikan nilai gaya dan identitas yang lebih baik (Kwarta et al., 2019). Perubahan ini tidak hanya menunjukkan perubahan budaya konsumsi pria, tetapi juga membuka peluang bisnis yang besar di sektor jasa seperti yang dilakukan oleh PT Jeeva Work Corporation yang menggabungkan *barbershop* dengan coffee shop sebagai bentuk usaha gaya hidup pria modern (Kurniawan et al., 2020). Fenomena ini menunjukkan bahwa *barbershop* tidak hanya melayani kebutuhan fisik, tetapi juga menjadi ruang sosial dan ekonomi baru dalam kehidupan masyarakat perkotaan.

Meskipun *barbershop* semakin menjadi kebutuhan harian masyarakat modern, banyak *barbershop* masih menggunakan metode pemesanan manual, seperti melalui pesan WhatsApp atau datang langsung ke lokasi. Metode ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga kurang efisien karena proses komunikasi yang lambat, tidak adanya sistem antrian otomatis, serta kesulitan dalam mengelola jadwal tukang cukur secara akurat. Hal ini menyebabkan pelanggan harus menunggu lama tanpa kepastian waktu layanan, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepuasan dan loyalitas pelanggan (Lukman Rohmat et al., 2021). Di sisi lain, sebagian besar *barbershop* masih bergantung pada media sosial sebagai sarana komunikasi satu arah, tanpa didukung oleh sistem pemesanan terintegrasi yang mampu memberikan informasi real-time terkait ketersediaan layanan. Kondisi ini menyulitkan pelanggan dalam merencanakan kunjungan dan menyulitkan pihak

barbershop dalam mengatur jadwal secara efisien, sehingga berpotensi menimbulkan overpemesanan dan konflik jadwal layanan (Firmansyah et al., 2024). Akibatnya, tidak hanya terjadi penumpukan pelanggan pada jam-jam sibuk tetapi juga meningkatnya risiko pembatalan janji temu dan penurunan kepuasan pelanggan (Prasetyo et al., 2019). Masalah- masalah ini menunjukkan pentingnya adopsi sistem digital dalam pengelolaan pemesanan dan transaksi layanan di *barbershop*. Berdasarkan permasalahan tersebut, salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan membangun sebuah sarana dan *platform* digital untuk *barbershop* di Kota Padang berupa aplikasi pemesanan dan transaksi menggunakan model bisnis *marketplace*.

Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data yang dilakukan penulis melalui penelusuran pada platform digital, diperkirakan terdapat sekitar ± 150 unit usaha *barbershop* yang tersebar di Kota Padang. Namun, dari hasil survei terhadap sebagian pelaku usaha *barbershop*, diketahui bahwa sekitar 20–30% dari total populasi tersebut masih menjalankan proses operasional secara konvensional, khususnya dalam hal pencatatan transaksi dan pengelolaan jadwal layanan. Proses pencatatan yang dilakukan masih menggunakan media buku tulis, yang mencakup pencatatan jadwal pelanggan, layanan yang dipilih, hingga transaksi pembayaran. Metode ini menimbulkan berbagai permasalahan, seperti risiko kehilangan data, kesalahan pencatatan, duplikasi jadwal, serta kesulitan dalam melakukan rekapitulasi laporan transaksi secara akurat dan efisien. Selain itu, pencatatan manual juga menyulitkan pemilik usaha dalam memantau kinerja bisnis secara menyeluruh, seperti jumlah pelanggan harian, layanan yang paling diminati, serta total pendapatan dalam periode tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi digital pada sektor usaha *barbershop* di Kota Padang. Dengan jumlah populasi usaha yang cukup besar dan masih adanya pelaku usaha yang menggunakan metode manual, maka dibutuhkan suatu sistem terintegrasi yang mampu mengakomodasi proses pencatatan, pengelolaan jadwal, serta transaksi secara digital guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu platform digital terintegrasi yang tidak hanya mampu mengatasi permasalahan pencatatan dan pengelolaan jadwal secara internal, tetapi juga dapat memperluas akses informasi

bagi pelanggan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan menerapkan model bisnis *marketplace*, yang memungkinkan integrasi berbagai *barbershop* dalam satu sistem sehingga proses pemesanan dan transaksi dapat dilakukan secara lebih efisien dan transparan.

Marketplace merupakan salah satu bentuk model bisnis yang berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi digital. *Marketplace* merujuk pada platform berupa situs web atau aplikasi yang menyediakan layanan untuk aktivitas jual beli secara daring dari berbagai penjual (Asmara, 2019). Maka sebagai solusi atas keterbatasan akses dan informasi dalam layanan *barbershop* tersebut, diusulkan pembangunan aplikasi pengelolaan pemesanan dan transaksi *barbershop* dengan menerapkan model bisnis *marketplace*. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan dengan mudah mencari, membandingkan dan memesan layanan *barbershop* secara online, menghadirkan transparansi harga, ulasan pelanggan, serta ketersediaan waktu layanan secara real-time.

Menurut laporan dari Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi internet Indonesia pada tahun 2024 telah mencapai 79,5%, dengan sebagian besar pengguna memanfaatkan internet untuk aktivitas belanja online dan pencarian layanan digital (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), 2024). Berdasarkan hal tersebut, model bisnis *marketplace* dapat menjadi solusi untuk memudahkan *customer* dalam melakukan pemesanan tukang cukur di *barbershop*. *Marketplace* ini juga dapat membantu *owner* dalam mempromosikan bisnis usaha, menampilkan informasi *barbershop* lebih baik, serta mengelola jadwal dan transaksi secara terintegrasi, sehingga dapat meningkatkan daya saing bisnis mereka di era digital.

Untuk mendukung penelitian ini, dirujuk beberapa penelitian terdahulu, diantaranya Penelitian yang dilakukan oleh Aldi Nugraha, Rakhmat Dedi Gunawan, dan Fenty Ariany pada tahun 2023 dengan judul “Perancangan Sistem *Marketplace* Penyedia Jasa Pangkas Rambut Berbasis Website Menggunakan Mern Stack” bertujuan untuk mengatasi permasalahan reservasi layanan *barbershop* yang selama ini masih dilakukan secara manual melalui telepon atau WhatsApp. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan Extreme Programming dan membangun aplikasi berbasis website dengan teknologi MERN Stack. Aktor dalam

sistem ini meliputi admin, pemilik *barbershop*, kapster dan konsumen. Cakupan penelitian mencakup pengelolaan jadwal kerja kapster, status ketersediaan kapster secara real-time, serta pengelolaan reservasi secara efisien. Hasil pengujian menunjukkan sistem ini sangat fungsional dan mudah digunakan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memperluas jangkauan pasar *barbershop*.

Penelitian lain oleh Alfa Iqbal Ahlun, Muhammad Fachrie, dan Irma Handayani pada tahun 2024 dengan judul “Pengembangan Sistem Reservasi *Barbershop* Berbasis Web dan Mobile” bertujuan untuk mengatasi permasalahan antrian manual yang menyebabkan penumpukan pelanggan. Metode pengembangan yang digunakan adalah pengembangan aplikasi berbasis REST API dan framework Laravel, dengan platform web dan mobile. Aktor dalam sistem ini adalah pelanggan dan admin. Cakupan penelitian meliputi pengelolaan data reservasi, layanan, dan harga secara terintegrasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian oleh Fiqih Refwahajan dan Anita Fira Waluyo pada tahun 2024 berjudul “Pengembangan Sistem Aplikasi *Barbershop* Berbasis Android untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan di *Barbershop*” bertujuan untuk memudahkan proses pemesanan layanan *barbershop*. Metode pengembangan yang digunakan adalah pengembangan aplikasi mobile dengan Flutter dan PHP, didukung framework Laravel dan database MySQL. Aktor dalam sistem terdiri dari pelanggan dan pegawai *barbershop*. Cakupan penelitian meliputi fitur pemesanan layanan, pemilihan barberman, dan penjadwalan layanan, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dari beberapa penelitian tersebut tentang pembuatan sistem pemesanan *barbershop* menggunakan model bisnis *marketplace*, terdapat kesamaan dalam hal tujuan yaitu untuk merancang dan membangun sebuah sistem informasi pemasaran, pembayaran, dan pemesanan layanan *barbershop*. Namun dalam penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan dalam merancang dan membuat aplikasi, dimana pada penelitian sebelumnya oleh Fiqih Refwahajan dan Anita Fira Waluyo menggunakan framework laravel dan php, disini penulis menggunakan framework ExpressJs, database MySQL, serta menggunakan metode waterfall dalam perancangan serta pembuatan sistem ini. Persamaan lain dari penelitian sebelumnya yaitu sistem yang

akan dibangun ini mengadopsi model bisnis *marketplace* dimana *customer* dapat melihat semua *barbershop* dengan berbagai fasilitas dan layanan *barbershop*nya, melakukan transaksi pemesanan serta *owner barbershop* dapat melakukan manajemen jadwal pemesanan sehingga jadwal dari tukang cukur dapat dilihat oleh *customer* dengan jadwal dan layanan yang tersedia, serta dapat melihat riwayat pembayaran dan pemesanan dari *customer*. Sistem ini dibangun dengan menggunakan 3 aktor yang terdiri atas admin, *owner* dan *customer*.

Berdasarkan penjelasan diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan merancang dan membangun aplikasi pemesanan dan transaksi layanan *barbershop* di kota Padang dengan menerapkan model bisnis *marketplace*. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu pemilik *barbershop* dalam mempromosikan bisnis mereka, dapat membantu untuk mengelola data transaksi dan membantu *customer barbershop* untuk melihat *barbershop* yang ada, melihat fasilitas, daftar harga, lokasi, jadwal layanan yang tersedia, mengurangi banyaknya antrian serta mempermudah proses transaksi antara *customer* dengan pihak *barbershop* tanpa harus bertemu secara langsung. Penelitian ini berjudul “Pembangunan Aplikasi Pengelolaan Pemesanan dan Transaksi pada Usaha Jasa Potong Rambut Pria di Kota Padang dengan Menerapkan Model Bisnis *Marketplace*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana melakukan perancangan dan membangun aplikasi pengelolaan sistem pemesanan dan transaksi layanan *barbershop* di kota Padang dengan menerapkan model bisnis *marketplace*”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, Batasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini, yaitu :

1. Pembangunan sistem informasi pada penelitian ini hanya mengenai pengelolaan data fasilitas, penjadwalan layanan *barbershop*, layanan pemesanan dan transaksi *barbershop* di kota Padang, tidak sampai ke pengembalian dana.

2. Aplikasi yang dibangun berupa sistem informasi dengan menggunakan model bisnis *marketplace* sehingga pada penelitian ini hanya terdapat tiga user yaitu *admin*, *owner*, dan *customer*.
3. Aplikasi yang dibangun berupa sistem informasi berbasis website dan mobile pada UI *customer* yang menggunakan Bahasa pemrograman Javascript, framework Express JS sebagai backend, React Native sebagai mobile dan database MySQL dalam pengolahan data.
4. Aplikasi ini menggunakan model pengembangan waterfall yang dimulai dari tahap analisis kebutuhan hingga tahap pengujian sehingga aplikasi dapat digunakan sesuai dengan fungsional yang diharapkan.
5. Aplikasi ini menggunakan metode black box dalam tahap pengujian.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Merancang dan membangun aplikasi pengelolaan pemesanan dan transaksi pada usaha jasa potong rambut pria di Kota Padang dengan menerapkan model bisnis *marketplace* menggunakan teknologi JavaScript, Express.js, dan MySQL.
2. Menyediakan platform berbasis mobile bagi *customer* untuk melakukan pemesanan layanan *barbershop* secara daring guna mengurangi antrean fisik dan meningkatkan kepastian jadwal layanan.
3. Mengembangkan sistem berbasis website yang dapat membantu *owner barbershop* dalam mengelola operasional bisnis secara digital, meliputi pengelolaan data staf, layanan, jadwal pemesanan, dan laporan transaksi.
4. Menerapkan konsep *marketplace* yang mampu memberikan transparansi informasi seperti harga, fasilitas, dan ulasan pelanggan sehingga memudahkan *customer* dalam membandingkan dan memilih *barbershop* di Kota Padang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan *customer* dalam memilih lokasi *barbershop* yang akan di pemesanan dan pesan layanan *barbershop*, serta dapat melihat jadwal dan biaya pemesanan sehingga dapat memilih dan membandingkan *barbershop* yang ada sesuai keinginan.
2. *Owner barbershop* dapat mengelola data serta memudahkan transaksi pemesanan *barbershop* ini dan dapat dijadikan sebagai media promosi untuk pemilik usaha *barbershop*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian tugas akhir secara sistematis dibagi menjadi enam bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori dan informasi pendukung yang diterapkan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek kajian, metode pengumpulan data, metode pengembangan aplikasi dan flowchart penelitian pada *Barbershop* yang ada di kota Padang.

BAB IV : ANALISIS SISTEM DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi uraian pemodelan bisnis, perancangan dari aplikasi yang akan dibangun serta kebutuhan informasi dan sumber data dalam Pembangunan Aplikasi pemesanan dan transaksi *Barbershop* dengan menerapkan model bisnis *marketplace*.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi implementasi dari aplikasi dalam bentuk kode program serta pengujian terhadap aplikasi yang telah selesai dan siap untuk digunakan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran dalam pembangunan aplikasi pengelolaan pemesanan dan transaksi pada usaha jasa potong rambut pria di Kota Padang dengan menerapkan model bisnis *marketplace*.

