

PERANCANGAN KATALOG ONLINE, E-BOOKING, DAN E-PAYMENT BERBASIS WEB SEBAGAI SISTEM INFORMASI STRATEGI PADA INDUSTRI SALON

Oleh:

Auliadinda Pratiwi Harsono¹ dan Johannes Hamonangan Siregar²

Sistem Informasi

Universitas Pembangunan Jaya

Email: auliadinda.pratiwiharsono@student.upj.ac.id¹, johannes.siregar@upj.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem layanan terpadu berbasis web yang mencakup katalog online, e-booking, dan e-payment untuk industri salon, guna meningkatkan efisiensi operasional dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam era globalisasi yang menuntut inovasi dan kreativitas, integrasi teknologi modern menjadi kunci bagi industri kecantikan, khususnya salon, untuk tetap kompetitif. Saat ini, meskipun beberapa salon telah memanfaatkan teknologi, layanan seperti katalog online dan e-booking sering kali belum terintegrasi, mengakibatkan pengalaman pelanggan yang kurang optimal. Sistem yang diusulkan dalam penelitian ini memungkinkan pelanggan untuk memilih layanan atau gaya rambut dari katalog online, melakukan reservasi, dan menyelesaikan pembayaran secara bersamaan dalam satu platform. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat memberikan kesan profesional, memudahkan proses layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode UCD (User Centered Design) yang mengutamakan kenyamanan dan keterlibatan pengguna dalam proses pembuatan rancangan web tersebut. Adapun hasil dari penelitian ini adalah rancangan web dengan sistem gabungan konsep katalog online, e-booking, dan e-payment pada salon bisnis.

Kata kunci: Salon, Katalog Online, E-Booking, E-Payment, User Centered Design

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang sedang berlangsung perkembangan dunia bisnis dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam menyajikan pelayanan pelanggan, contohnya dengan menawarkan produk maupun jasa dengan memberikan pelayanan yang baik (Supriyanto, 2016). Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi, bisnis perlu mengimplementasikan teknologi terkini untuk meningkatkan pelayanan mereka. Penggunaan teknologi modern tidak hanya membantu dalam memenuhi ekspektasi pelanggan tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan dalam industri yang terus berkembang.

Sektor industri di Indonesia, khususnya bidang kecantikan, mengalami pertumbuhan yang pesat, termasuk industri salon. Salon adalah industri yang bergerak di bidang jasa tata rambut dengan perempuan yang identik sebagai target utama pelanggannya. Industri ini cukup populer di kalangan masyarakat dikarenakan pengaruh media sosial yang memberikan banyak pengetahuan tentang berbagai model rambut. Kepopuleran industri ini membuat tuntutan pelanggan yang semakin tinggi terhadap pelayanan dan operasional industri salon. Saat ini, beberapa salon sudah berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional mereka sesuai dengan preferensi pelanggan. Beberapa salon menyediakan katalog online dan sistem reservasi online (*e-booking*) untuk meningkatkan fleksibilitas waktu pelanggan.

Katalog online termasuk kategori katalog elektronik yang dapat diakses melalui internet. Katalog elektronik merupakan bentuk digital dari sebarang katalog yang memuat tentang daftar entitas atau jasa, spesifikasi jenis, merek, teknis, harga dan kuantitas barang atau jasa yang available (Butarbutar *et al.*, 2022). Penggunaan katalog online sangat mendukung fleksibilitas pelanggan dan juga pihak salon. Dari sisi pelanggan, katalog online memudahkan mereka untuk mengakses katalog secara bebas tanpa ada ketentuan tempat atau waktu. Pihak salon juga bisa memperbarui informasi katalog dan dapat dilihat oleh pelanggan secara *real-time*.

Hampir sama dengan katalog online, sistem *e-booking* yang diterapkan di salon juga bermanfaat terhadap fleksibilitas waktu pelanggan. Adanya sistem pemesanan tiket secara online (*e-booking*) dapat membantu konsumen terutama masyarakat dengan mobilitas yang semakin meningkat dan tidak memiliki cukup waktu untuk membeli tiket secara langsung (Prakosa, 2023). Selain itu, sistem ini pastinya sangat menghemat waktu pelanggan dibandingkan dengan sistem manual, yaitu pelanggan harus memesan jasa salon tersebut secara langsung dan adanya kemungkinan pelanggan harus menunggu dengan waktu yang tidak dapat dipastikan.

RUMUSAN MASALAH

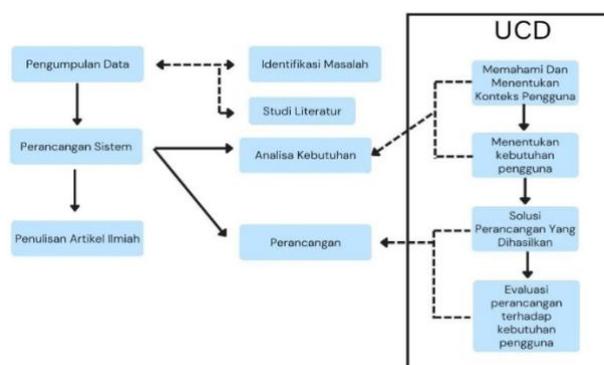
Layanan katalog online dan *e-booking* ini telah memberikan manfaat yang signifikan, namun sering kali mereka belum terintegrasi dalam satu sistem yang terpadu. Sistem *e-booking* hanya mencakup pemesanan tempat saja, tanpa pemesanan gaya rambut yang diinginkan secara sekaligus. Hal ini membuat pelayanan *e-booking* kurang maksimal, terutama bagi pelanggan yang ingin melakukan reservasi dengan gaya rambut yang sudah ada dan sesuai di katalog online. Tidak adanya layanan yang terintegrasi dapat memberikan kesan bahwa salon kurang profesional dan terkini dalam mengelola operasionalnya. pemesanan dan pilihan gaya rambut belum diintegrasikan secara optimal.

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi berupa rancangan pelayanan katalog online, *e-booking*, dan *e-payment* yang terintegrasi dalam satu sistem berbasis web. Pelanggan dapat melakukan *e-booking* sekaligus memilih layanan atau model rambut apa yang diinginkan saat nanti datang ke salon. Sistem ini juga dilengkapi dengan sistem pembayaran *online* (*e-payment*), dimana pelanggan dapat langsung melakukan pembayaran untuk layanan atau model rambut yang dipilih pada saat *booking*. Dengan begitu, pelanggan hanya tinggal datang ke salon sesuai dengan jadwal *booking* dan langsung menerima layanan tanpa dipungut biaya apapun.

METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yaitu: pengumpulan data, perancangan sistem, dan penulisan artikel ilmiah. Berikut adalah skema metodologi pada penelitian ini yang ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Penelitian

Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data penelitian ini adalah identifikasi masalah dan studi literatur. Tahap identifikasi masalah umumnya bersifat tentang permasalahan yang akan diamati. Tahap ini bertujuan untuk menemukan permasalahan yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan penelitian untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut. Langkah selanjutnya adalah melakukan studi literatur, yaitu metode pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber dan catatan pustaka untuk dijadikan landasan yang mendukung suatu penelitian.

Perancangan Sistem

Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah UCD (*User Centered Design*). UCD (*User Centered Design*) adalah metode perancangan atau pengembangan desain yang berfokus pada kebutuhan pengguna (Kaligis & Fatri, 2020). Pada penelitian ini, terdapat beberapa tahapan dari metode UCD yang dilakukan secara iteratif sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun tahapan-tahapan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Analisa Kebutuhan
Analisis kebutuhan dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dari sistem. Pada penelitian ini, terdapat dua alur UCD yang berkaitan, yaitu memahami dan menentukan konteks penggunaan sistem (*specify the context of use*) dan menentukan kebutuhan pengguna (*specify user requirements*).
2. Perancangan
Pada tahapan perancangan dilakukan dengan dua alur terakhir dari metode UCD, yaitu perancangan solusi produk (*product design solution*) dan evaluasi perancangan terhadap kebutuhan pengguna (*evaluate design against requirements*).

Penulisan Artikel Ilmiah

Pada tahapan penulisan artikel ilmiah, semua proses penelitian dari tahap awal hingga tahap akhir yang telah dilakukan akan didokumentasikan dalam bentuk artikel ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

1. Identifikasi Masalah
Penelitian ini berorientasi pada permasalahan terkait kurangnya integrasi antara layanan katalog online, sistem *e-booking*, dan *e-payment* di salon, yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang maksimal
2. Studi Literatur
Studi literatur yang dilakukan berfokus pada materi yang membahas terkait penerapan katalog elektronik, *e-booking*, dan *e-payment* berbasis web serta penggunaan metode UCD (*User Centered Design*) untuk perancangan sistem.

Perancangan Sistem

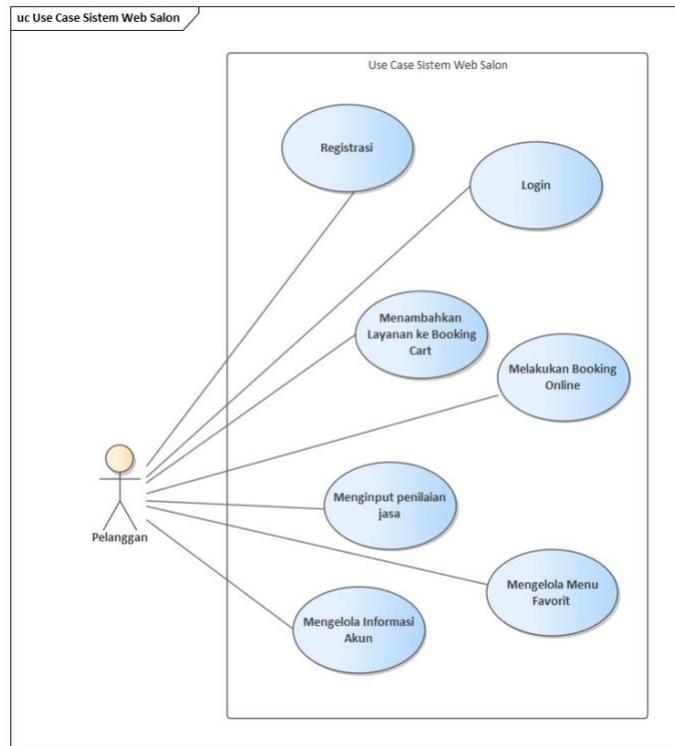
1. Analisa Kebutuhan
Dalam penelitian ini, tahap memahami dan menentukan konteks penggunaan sistem (*Specify The Context Of Use*) dilakukan melalui identifikasi pengguna yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami siapa saja yang akan terlibat secara langsung ataupun tidak langsung dalam menggunakan sistem. Hasil dari identifikasi pengguna pada penelitian ini adalah pelanggan yang telah terdaftar pada sistem web bisnis salon yang dapat melakukan transaksi *e-booking* dan testimoni/penilaian jasa yang tersedia pada web bisnis salon.
Sedangkan untuk menentukan kebutuhan pengguna (*specify user requirements*) dilakukan melalui identifikasi kebutuhan pengguna sistem, yaitu tahap yang akan menjelaskan kebutuhan-kebutuhan sistem yang akan dikembangkan. Berikut adalah hasil dari identifikasi kebutuhan pengguna:

Tabel 1. Identifikasi Kebutuhan Pengguna

Jenis Pengguna	Keterangan
Buyer (Pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> • Fungsi pemesanan jasa atau reservasi tempat • Fungsi manajemen booking cart • Fungsi manajemen menu favorit • Fungsi manajemen akun member

2. Perancangan

Dalam penelitian ini, tahap perancangan solusi produk (*product design solution*) dilakukan melalui pembuatan *use case diagram*. *Use case diagram* adalah pemodelan proses berdasarkan perspektif pengguna sistem. *Use case diagram* sistem dapat dilihat pada Gambar 2.

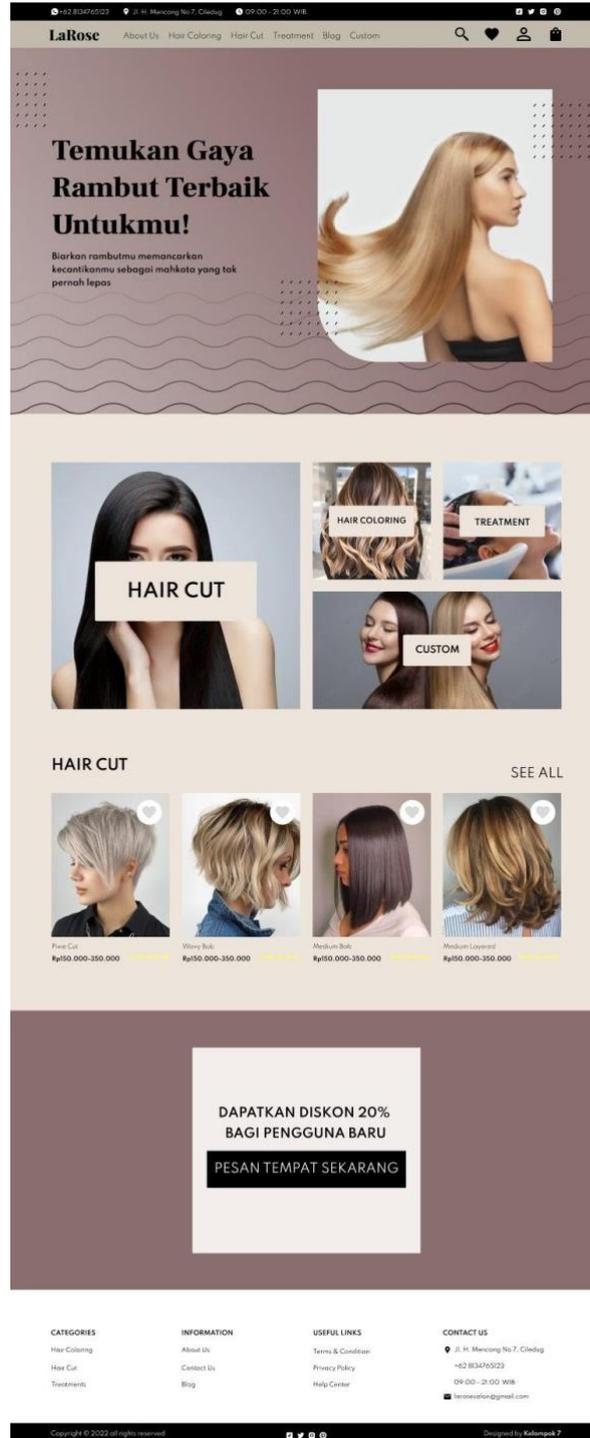


Gambar 2. Use Case Diagram

Selanjutnya adalah tahap evaluasi perancangan terhadap kebutuhan pengguna (*evaluate design against requirements*). Berikut adalah implementasi desain interface yang dihasilkan.

Halaman Homepage

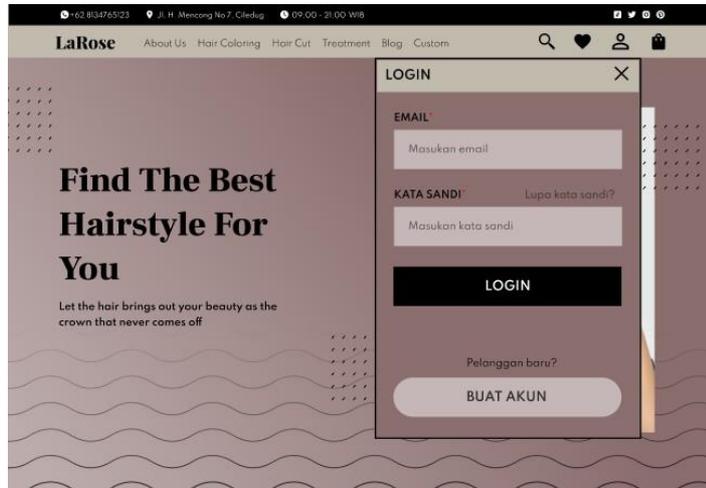
Pada gambar 3, terdapat tampilan *Homepage*, yaitu halaman tampilan yang berisi informasi umum tentang salon serta kategori jasa yang ditawarkan sebagai gambaran bagi pengguna sistem, yaitu pelanggan.



Gambar 3. Tampilan Halaman *Homepage*

Tampilan Login

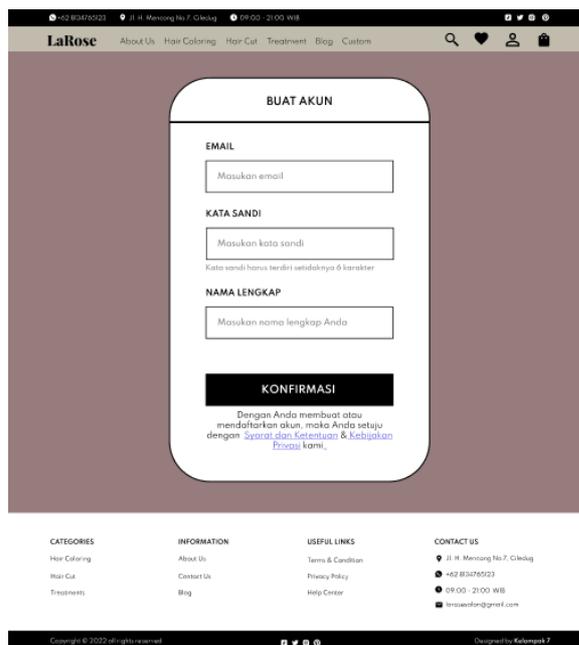
Pada gambar 4 adalah Tamplan Login. Di tampilan ini, konsumen harus melakukan login apabila ingin melakukan proses *booking* lebih lanjut dengan menginput *email* dan kata sandi. Apabila konsumen belum memiliki akun, maka konsumen bisa membuat akun terlebih dulu dengan pilih menu 'Buat Akun'.



Gambar 4. Tampilan Login

Halaman Buat Akun

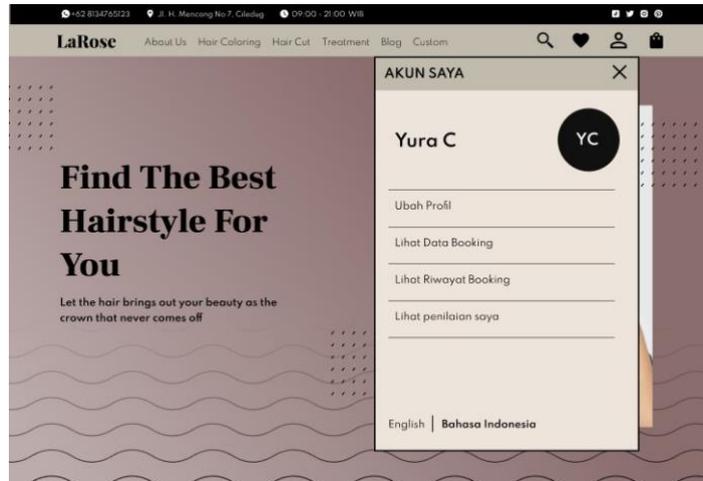
Gambar 5 adalah Halaman Buat Akun. Pada halaman ini, konsumen bisa membuat akun dengan cara menginput email, kata sandi, serta nama lengkap konsumen.



Gambar 5. Tampilan Halaman Buat Akun

Tampilan Akun Saya

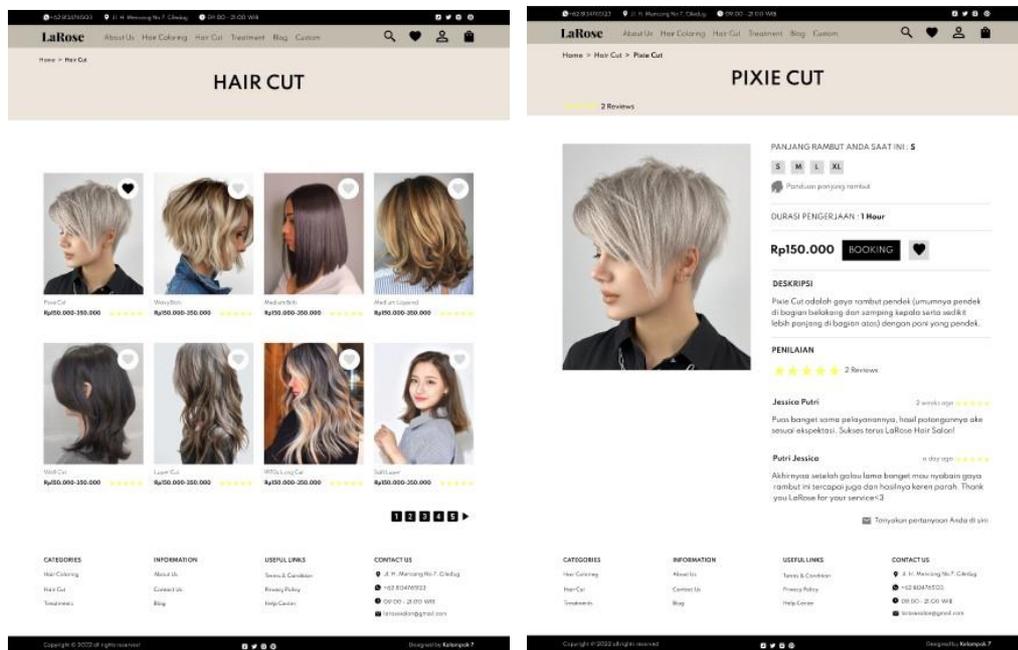
Gambar 6 adalah Tampilan Akun Saya. Tampilan ini adalah tampilan apabila konsumen sudah melakukan login. Konsumen akan melihat nama akun, menu Ubah Profil, menu Lihat Data Booking, Menu Lihat Riwayat Pesanan, dan menu Lihat Penilaian Saya. Pelanggan juga bisa memilih Bahasa yang ingin ditampilkan oleh sistem dengan cara klik bahasa yang diinginkan pada bagian bawah tampilan.



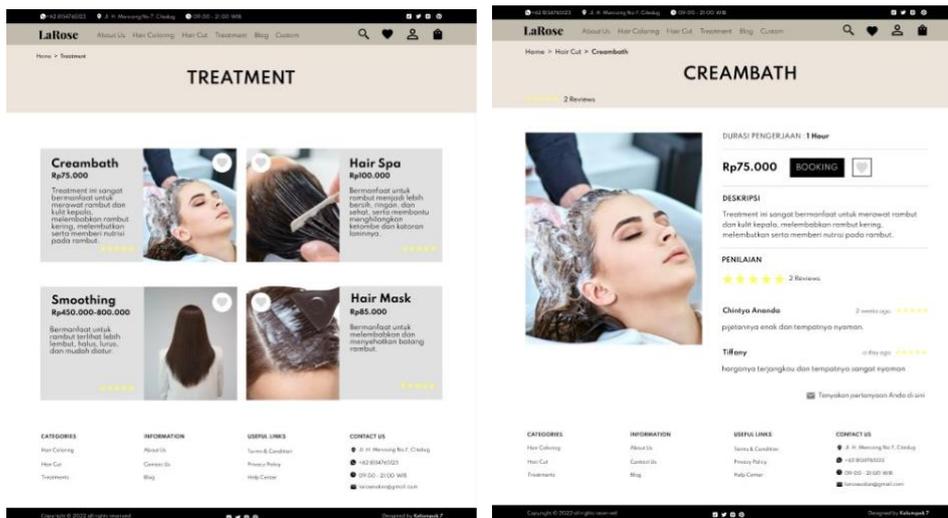
Gambar 6. Tampilan Akun Saya

Halaman Katalog Online

Gambar 7 dan Gambar 8 merupakan Halaman Katalog Online. Pada halaman ini, pelanggan dapat melihat jenis-jenis potongan rambut atau layanan yang disediakan oleh salon. Apabila pelanggan tertarik untuk mengetahui lebih banyak informasi informasi tersebut, pelanggan dapat klik katalog tersebut. Setelah itu, akan tampil berbagai informasi terkait katalog tersebut. Apabila pelanggan tertarik, pelanggan bisa menambahkannya ke Booking Cart dengan cara pilih Booking, atau pelanggan bisa menyimpannya di menu Favorite dengan cara klik simbol Favorit.



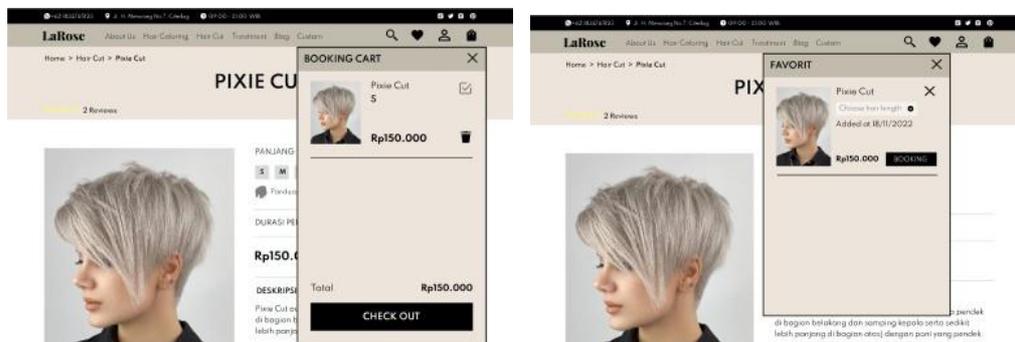
Gambar 7. Halaman Katalog Online (1)



Gambar 8. Halaman Katalog Online(2)

Tampilan Booking Cart dan Favorit

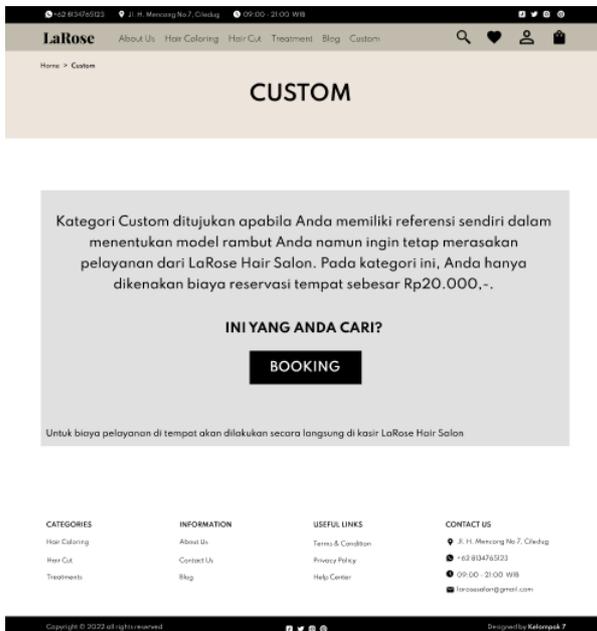
Gambar 9 adalah tampilan Keranjang Pemesanan dan Menu Favorit. Booking Cart yaitu tampilan yang memuat jasa-jasa yang ingin di Booking oleh pelanggan dengan cara klik tanda centang di jasa yang akan dipesan lalu klik Check Out. Terdapat juga tampilan Menu Favorit, yaitu tampilan yang memuat jasa-jasa yang disukai dan telah dimasukkan oleh pelanggan.



Gambar 9. Tampilan Booking Cart dan Favorit

Halaman Custom

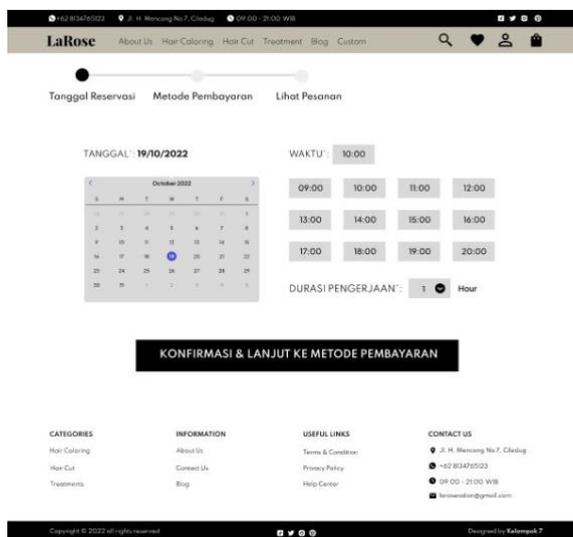
Gambar 10 adalah Tampilan Halaman Custom. Halaman ini ditujukan pada pelanggan yang mempunyai referensi sendiri untuk model rambut mereka namun tetap ingin merasakan pelayanan salon tersebut. Oleh karena itu, pelanggan dapat memesan dari kategori Custom dan hanya dikenakan biaya reservasi tempat.



Gambar 10. Halaman Custom

Halaman Tanggal Reservasi

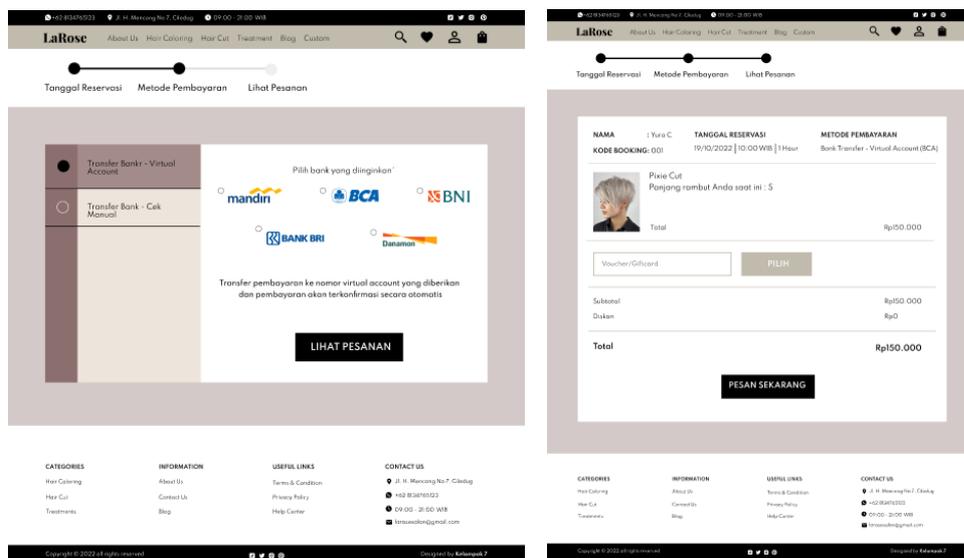
Gambar 11 adalah Tampilan Halaman Tanggal Reservasi. Pada halaman ini, pelanggan bisa menentukan tanggal dan waktu yang diinginkan untuk menerima pelayanan jasa yang dipesan dari salon.



Gambar 11. Tampilan Halaman Tanggal Reservasi

Tampilan Halaman Metode Pembayaran

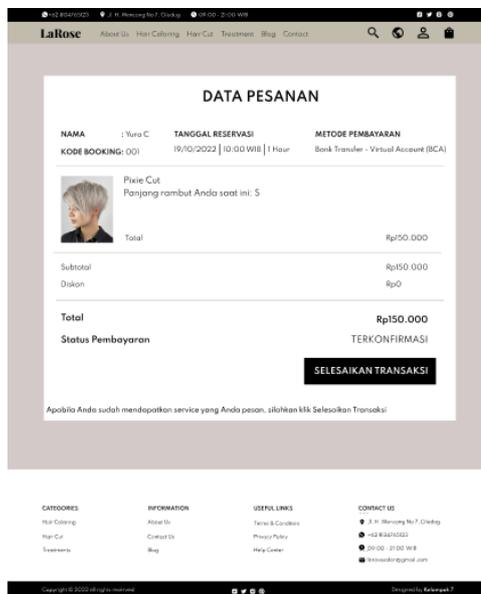
Gambar 12 adalah Tampilan Halaman Metode Pembayaran, dimana pelanggan bisa memilih salah satu metode pembayaran yang diinginkan, lalu pilih jenis bank yang ingin digunakan untuk transaksi pembayaran. Setelah itu, pelanggan dapat melihat ringkasan hasil pesanan untuk dibooking.



Gambar 12. Halaman Metode Pembayaran

Tampilan Halaman Data Pesanan

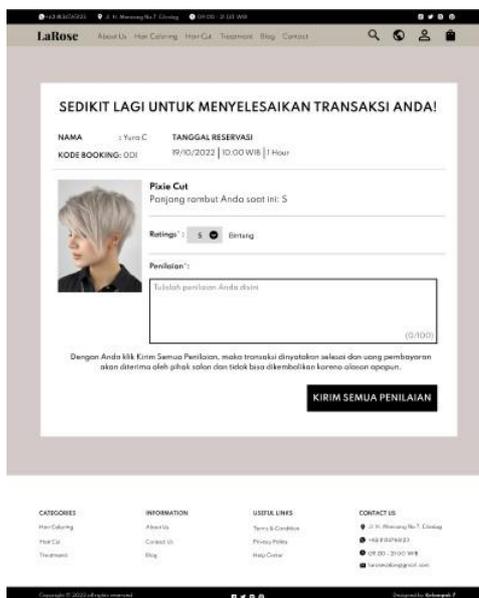
Gambar 13 adalah Tampilan Halaman Data Pesanan. Pada halaman ini, pelanggan bisa melihat data-data pesanan serta status pembayaran. Apabila pelanggan telah selesai menerima perawatan dari jasa yang dipesan, maka pelanggan bisa menyelesaikan transaksi dengan pilih Selesaikan Transaksi.



Gambar 13. Halaman Data Pesanan

Tampilan Halaman Penilaian

Gambar 14 adalah Tampilan Halaman Penilaian. Pada halaman ini, pelanggan dipersilahkan untuk menginput rating dan penilaian dari perawatan yang telah dipesan. Setelah itu, pelanggan bisa pilih Selesaikan Transaksi sebagai tanda bahwa proses transaksi telah selesai.



Gambar 14. Tampilan Halaman Penilaian

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait perancangan sistem katalog online, *e-booking*, dan *e-payment* pada bisnis salon menggunakan metode UCD (User Centered Design), dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya sistem penggabungan katalog online, *e-booking*, serta *e-payment* berbasis web pada bisnis salon, pelanggan bisa dengan mudah memesan jasa salon tanpa datang langsung terlebih dahulu dan dapat melihat katalog model rambut serta layanan yang disediakan oleh salon secara sekaligus dalam satu sistem yang terpadu sehingga memudahkan pelanggan untuk bertransaksi secara fleksibel.

DAFTAR PUSTAKA

- Supriyanto, A. (2016) „Dampak Media Sosial Pada Perkembangan Umkm Di Kabupaten Boyolali“, *Riset Manajemen dan Akuntansi*, 7(2).
- Butarbutar, J. M., Darmansah, D., & Amriza, R. N. S. (2022). Perancangan Sistem Informasi E-Catalogue Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(4), 438-449.
- Prakosa, R. M. (2023). Information Technology Implementation (Digitalization) on Booking and Payment Online System to Village's Tourism Product in Bali. *Journal of Tourism and Creativity*, 7(1), 32-39.
- Kaligis, D. L., & Fatri, R. R. (2020). Pengembangan Tampilan Antarmuka Aplikasi Survei Berbasis Web Dengan Metode User Centered Design. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 10(2), 106-114.
- Sitinjak, D. S., Sinaga, T. H., & Rahayu, E. (2021). E-Booking Salon Kecantikan Menggunakan Metode Ucd (User Centered Design) Pada Maria Studio Beauty. *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi Dan Komputer)*, 4(2), 183-190.