

Perancangan Sistem Informasi Booking Online Aplikasi Salon SPA Beauty Devi Berbasis Mobile

Sri Devi^{1✉ #1}

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Barat

¹sridevidevi692@gmail.com

Abstract — *Salon and spa services are increasingly in demand, especially among women, as awareness of hygiene, appearance, and the need for relaxation grows. However, many businesses in this sector have yet to adopt digital systems, particularly for reservations and service management. One such example is Salon & Spa Beauty Devi, located in Pontianak, which still relies on manual records and bookings. This results in various operational issues, such as scheduling conflicts, data loss, and slow service processes. Previous studies have shown that mobile-based reservation systems can improve service efficiency and enhance customer experience. Therefore, this study aims to design an online reservation information system based on a mobile application for Salon & Spa Beauty Devi. The implementation of this system is expected to improve service management, streamline operations, and address the challenges of digitalization in the modern era.*

Keywords: *Online Reservation, Information System, Mobile Application, Salon & Spa, Digitalization*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa kecantikan, khususnya salon dan spa, semakin meningkat seiring dengan tingginya kesadaran masyarakat terhadap kebersihan, penampilan, dan kebutuhan relaksasi. Salon umumnya menyediakan layanan perawatan rambut dan wajah, sedangkan spa lebih menekankan pada perawatan tubuh secara menyeluruh [1]. Dalam perkembangannya, kombinasi salon dan spa menjadi tren gaya hidup masyarakat urban yang menuntut layanan praktis dan komprehensif dalam satu tempat. Kondisi ini menandakan bahwa sektor jasa kecantikan memiliki prospek pertumbuhan yang signifikan, terutama bila didukung dengan pemanfaatan teknologi digital untuk menunjang operasional dan pelayanan [2].

Namun, banyak salon dan spa masih bergantung pada metode manual dalam proses reservasi maupun pengelolaan layanan [3]. Pola tersebut menimbulkan sejumlah kendala, seperti ketidakefisienan dalam mengatur jadwal, risiko kehilangan data pelanggan, serta keterbatasan dalam memperluas jangkauan pasar. Menurut Rahayu dan Prasetyo [4], salon-salon yang belum mengadopsi sistem pemesanan berbasis mobile cenderung menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan cepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan temuan Kurniawati dan Sari [5] bahwa pengembangan aplikasi mobile pada sektor jasa kecantikan dapat meningkatkan fleksibilitas, mempercepat pemesanan, dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan nyata antara kebutuhan digitalisasi di industri kecantikan dan praktik pengelolaan manual yang masih dominan [6].

Urgensi penerapan sistem informasi digital dalam industri jasa kecantikan terletak pada peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas manajemen. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa adopsi teknologi mobile dapat memperkuat loyalitas pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperluas jangkauan pasar melalui layanan daring [7], [8]. Kondisi ini relevan dengan era digital yang menuntut kecepatan, akurasi, dan kenyamanan dalam

pelayanan. Dengan latar belakang tersebut, digitalisasi layanan salon dan spa bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan strategis dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat [9].

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan merancang sistem informasi pemesanan online berbasis mobile pada Salon & Spa Beauty Devi di Pontianak. Perancangan dilakukan dengan pendekatan metode waterfall hingga tahap desain untuk menghasilkan rancangan aplikasi yang mampu mendukung proses reservasi, pengelolaan jadwal, pencatatan transaksi, serta interaksi pelanggan secara lebih efisien. Dengan adanya rancangan sistem ini, diharapkan permasalahan operasional akibat keterbatasan metode manual dapat teratasi secara sistematis dan terarah.

Artikel ini berkontribusi dalam dua aspek utama. Pertama, secara praktis, penelitian ini memberikan solusi digital yang relevan dengan kebutuhan operasional salon dan spa di Indonesia, khususnya usaha kecil menengah di bidang jasa kecantikan. Kedua, secara akademis, artikel ini menambah referensi empiris mengenai transformasi digital di sektor jasa dengan menekankan pada desain sistem informasi berbasis mobile. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai integrasi teknologi informasi dalam manajemen bisnis jasa sekaligus membuka ruang bagi penelitian lanjutan terkait pengembangan sistem yang lebih kompleks dan terintegrasi.

II. METODE

Penelitian ini dilakukan di Salon & Spa Devi yang berlokasi di Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Fokus penelitian diarahkan pada bidang pemesanan layanan (booking) sebagai objek utama untuk merancang sistem informasi pemesanan online berbasis mobile. Waktu penelitian dijadwalkan dalam beberapa tahap, mulai dari persiapan judul, observasi lapangan, pengajuan judul, penulisan, bimbingan, hingga seminar. Tahapan ini dirancang agar penelitian berjalan sistematis dan sesuai dengan tujuan perancangan [10].

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode. Pertama, observasi langsung pada aktivitas operasional Salon & Spa Devi, meliputi proses pencatatan pemesanan, interaksi antara karyawan dan pelanggan, serta alur kerja layanan. Observasi ini memberikan gambaran nyata terkait hambatan sistem manual yang masih digunakan, seperti kesalahan pencatatan, ketidaksesuaian jadwal, serta keterlambatan pelayanan. Kedua, wawancara dilakukan dengan staf administrasi, resepsionis, kasir, dan terapis untuk menggali kendala yang mereka hadapi dalam pengelolaan jadwal, pencatatan transaksi, serta komunikasi dengan pelanggan. Wawancara ini membantu memperkuat analisis kebutuhan sistem digital yang akan dirancang [11].

Selain itu, kuesioner juga diberikan kepada tujuh karyawan yang berperan langsung dalam pelayanan pelanggan, meliputi resepsionis, dua admin WhatsApp, kasir, dan tiga terapis. Kuesioner berisi pertanyaan terkait kesulitan yang dialami saat menggunakan sistem manual, frekuensi terjadinya miskomunikasi, serta harapan mereka terhadap sistem informasi berbasis mobile. Hasil dari kuesioner ini memperkaya data lapangan untuk merumuskan kebutuhan sistem yang lebih relevan [12].

Peneliti juga melakukan studi pustaka dengan meninjau berbagai literatur seperti buku, artikel, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem informasi, digitalisasi layanan, serta manajemen pemesanan pada sektor jasa kecantikan. Studi ini menjadi landasan teoritis dalam merancang sistem informasi yang efisien dan sesuai dengan praktik industri saat ini [14].

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah waterfall model. Model ini bersifat linier dan berurutan, di mana setiap tahapan harus diselesaikan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penggunaan waterfall pada tahap analisis kebutuhan (requirement analysis) dan desain sistem (system design). Analisis kebutuhan meliputi identifikasi kebutuhan fungsional seperti registrasi pengguna, login/logout, pemesanan layanan, manajemen jadwal, konfirmasi dan pembayaran, notifikasi otomatis, riwayat pemesanan, hingga ulasan layanan. Kebutuhan nonfungsional mencakup keamanan data, ketersediaan sistem, responsivitas antarmuka, skalabilitas, dan kemudahan penggunaan. Sementara itu, tahap desain sistem menghasilkan diagram UML (use case, sequence, ERD), rancangan basis data, serta desain antarmuka pengguna (UI/UX) sebagai acuan implementasi di tahap selanjutnya [15].

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu merancang sistem informasi pemesanan online berbasis mobile yang tidak hanya menyelesaikan permasalahan operasional di Salon & Spa Devi, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi industri kecantikan dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan.

Kerangka analisis penelitian didasarkan pada tiga model utama, yaitu e-SERVQUAL, DeLone & McLean IS Success Model, dan UTAUT2 yaitu:

1. Analisis Kualitas Layanan (e-SERVQUAL). Digunakan untuk menilai kualitas layanan digital aplikasi pemesanan, meliputi aspek keandalan,

efisiensi, keamanan, privasi, serta daya tanggap sistem terhadap kebutuhan pelanggan [16].

2. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi (D&M IS Success Model). Digunakan untuk menilai keberhasilan sistem dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, tingkat penggunaan, hingga manfaat bersih yang dirasakan baik oleh pelanggan maupun pengelola salon [17].
3. Analisis Penerimaan Teknologi (UTAUT2). Digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pelanggan dan staf dalam menerima aplikasi, seperti harapan kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi pendukung, kebiasaan, serta motivasi hedonis [18].

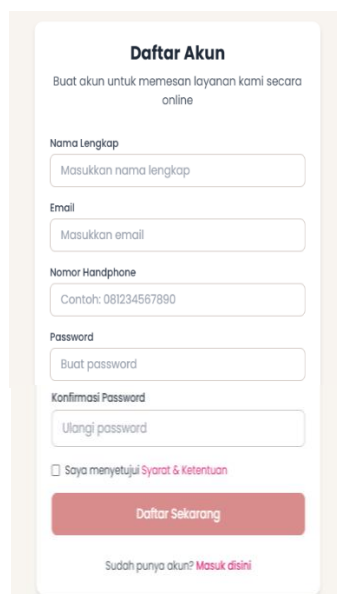
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desain interface atau antarmuka pengguna merupakan gambaran atau rancangan dari suatu tampilan website yang akan dibuat sesuai kebutuhan, yang bertujuan untuk mempermudah interaksi antara pengguna dengan sistem secara efektif dan efisien. Adapun perancangan yang terdapat dalam sistem informasi pemesanan salon & spa devi sebagai berikut :

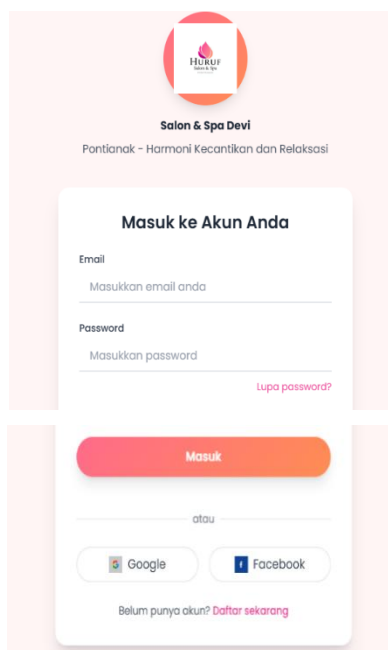
1. Halaman pengguna pelanggan
 - a. Tampilan login

Tampilan login pada sistem Salon & Spa Devi dirancang dengan antarmuka yang sederhana, elegan, dan mudah dipahami oleh pengguna. Pada bagian atas halaman login, terdapat logo usaha beserta nama “Salon & Spa Devi” yang dilengkapi dengan tagline “Pontianak Harmoni Kecantikan dan Relaksasi”, sehingga memperkuat identitas brand. Form login terdiri dari dua kolom input yaitu email dan password, yang digunakan oleh pengguna untuk mengakses akun mereka. Selain itu, tersedia tautan “Lupa password?” di bagian bawah form sebagai opsi tambahan apabila pengguna lupa kata sandi. Tata letak yang rapi, penggunaan warna lembut, serta struktur form yang jelas memberikan kemudahan dalam proses login.

Sementara itu, tampilan registrasi atau pendaftaran akun juga disusun dengan desain yang selaras dan konsisten dengan halaman login. Pada bagian atas terdapat judul “Daftar Akun” serta deskripsi singkat yang mengarahkan pengguna untuk membuat akun guna memesan layanan secara online. Form registrasi ini mencakup kolom input seperti nama lengkap, email, nomor handphone, dan password. Setiap kolom disusun secara berurutan dan mudah dipahami, sehingga pengguna baru dapat dengan cepat melakukan proses pendaftaran. Tampilan ini mendukung kenyamanan pengguna serta mempercepat proses akses terhadap layanan digital yang ditawarkan oleh Salon & Spa Devi.



Gambar 1. Mockup Tampilan Registrasi

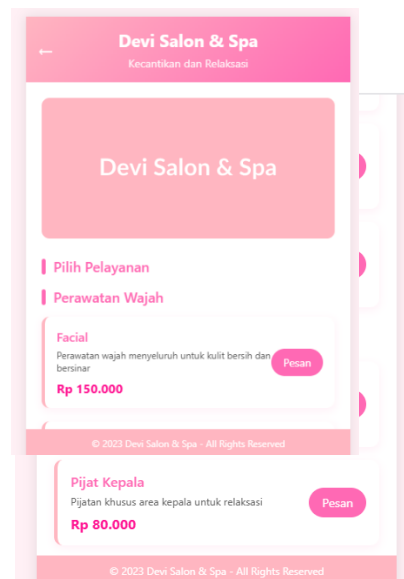


Gambar 2. Mockup Tampilan Login

b. Tampilan jenis layanan

Aplikasi Devi Salon & Spa adalah platform digital yang menyediakan berbagai layanan kecantikan dan relaksasi dengan tampilan antarmuka bernuansa pink yang memberikan kesan feminin dan menenangkan. Aplikasi ini menampilkan nama usaha Devi Salon & Spa dengan tagline Kecantikan dan Relaksasi, serta menyajikan pilihan layanan dalam dua kategori utama, yaitu Perawatan Wajah dan Pijat Relaksasi. Pada kategori Perawatan Wajah, tersedia layanan Facial seharga Rp150.000 untuk perawatan kulit wajah agar bersih dan bersinar, Bersihkan Komedo seharga Rp100.000 untuk membersihkan komedo secara profesional, dan Totok Wajah seharga Rp120.000 yang merupakan teknik tradisional untuk relaksasi wajah. Sementara itu, pada kategori Pijat

Relaksasi, ditawarkan layanan Pijat Relaksasi seharga Rp200.000 untuk membantu mengurangi stres dan Pijat Kepala seharga Rp80.000 yang ditujukan khusus untuk area kepala. Setiap layanan dilengkapi dengan tombol Pesan yang memudahkan pengguna melakukan pemesanan langsung. Di bagian bawah aplikasi, tercantum informasi hak cipta 2023 Devi Salon & Spa All Rights Reserved, yang menunjukkan bahwa layanan ini resmi dan profesional.



Gambar 3. Mockup Tampilan Jenis Layanan

c. Tampilan form pemesanan

Gambar tersebut menampilkan tampilan antarmuka Form Pemesanan dari aplikasi Devi Salon & Spa yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memesan layanan perawatan. Di bagian atas terdapat kolom untuk mengisi Nama Lengkap, Nomor Telepon, dan Email (opsional), dilanjutkan dengan pemilihan Tanggal dan Waktu kunjungan. Selanjutnya, pengguna dapat memilih jenis layanan yang diinginkan dari empat pilihan, yaitu Spa Basic seharga Rp250.000 dengan durasi 60 menit, Spa Premium seharga Rp350.000 selama 90 menit, Hair Treatment seharga Rp200.000 selama 45 menit, dan Facial Care seharga Rp180.000 selama 45 menit. Di bawah pilihan layanan, terdapat kolom Catatan Khusus (opsional) yang memungkinkan pengguna menambahkan informasi seperti alergi atau permintaan tertentu. Setelah semua data terisi, pengguna dapat menekan tombol "Pesan Sekarang" untuk mengkonfirmasi pemesanan. Terdapat juga catatan bahwa dengan mengisi formulir ini, pengguna dianggap menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku. Tampilan yang rapi, informatif, dan dominan warna pink membuat proses pemesanan terasa mudah dan nyaman.

Pilih Layanan

Spa Basic Rp 250.000 60 menit	Spa Premium Rp 350.000 90 menit
Hair Treatment Rp 200.000 45 menit	Facial Care Rp 180.000 30 menit

Catatan Khusus (opsional)

Misal: alergi tertentu atau permintaan khusus

Pesan Sekarang

Dengan mengisi form ini, Anda menyetujui [syarat dan ketentuan](#) kami.

Form Pemesanan

100 x 100

Nama Lengkap

Masukkan nama Anda

Nomor Telepon

0812-3456-7890

Email (opsional)

emailanda@contoh.com

Tanggal

dd/mm/yyyy

Waktu

Pilih waktu

Gambar 4. Mockup Tampilan Form Pemesanan

d. Tampilan pembayaran

Gambar tersebut menampilkan fitur Pembayaran pada aplikasi Devi Salon & Spa yang mencakup rincian transaksi, daftar layanan yang dipilih beserta harga dan durasi, total biaya dengan diskon, serta pilihan metode pembayaran. Pengguna dapat melihat informasi nomor transaksi, tanggal, dan terapis yang melayani. Tersedia tiga metode pembayaran yang bisa dipilih, yaitu Bank Transfer, E-Wallet, dan QRIS, serta tombol Konfirmasi Pembayaran untuk menyelesaikan proses transaksi.

Devi Salon & Spa
Pembayaran

Detail Transaksi

No. Transaksi	TRX-20230715-001
Tanggal	15 Juli 2023
Terapis	Siti

Layanan

100 x 100	Creambath + Pijat Durasi: 1 jam 30 menit Rp 120.000
100 x 100	Manicure Premium Durasi: 45 menit Rp 85.000

Subtotal Rp 205.000

Diskon - Rp 10.000

Total Pembayaran Rp 195.000

Metode Pembayaran

Bank Transfer ☒

E-Wallet ☐

QRIS ☐

Konfirmasi Pembayaran

Gambar 5. Mockup Tampilan Pembayaran

e. Tampilan riwayat

Gambar tersebut menunjukkan fitur **Riwayat Pemesanan** pada aplikasi Devi Salon & Spa yang menampilkan data pesanan pengguna, termasuk layanan yang pernah dipesan, nama terapis, status pesanan (seperti selesai atau dibatalkan), serta total biaya. Fitur ini juga menyediakan tombol **"Pesan Lagi"** untuk memudahkan pemesanan ulang layanan yang sama.

Riwayat Pemesanan

Nadia Putri
Member sejak Juni 2022

Semua Selesai Dibatalkan

15 Juni 2023 • 14:30 **Selesai**

Facial Treatment Rp 250.000
Oleh: Siti

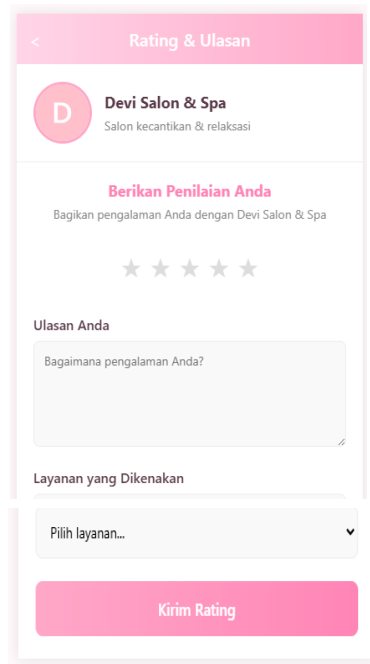
Manicure & Pedicure Rp 180.000
Oleh: Rina

Total: Rp 430.000 **Pesan Lagi**

Gambar 6. Mockup Tampilan Riwayat

f. Tampilan rating

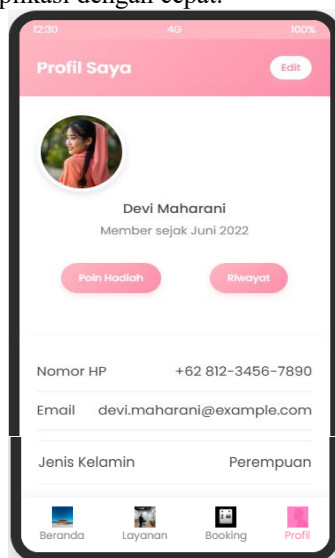
Gambar tersebut menampilkan fitur Rating & Ulasan pada aplikasi Devi Salon & Spa yang memungkinkan pengguna memberikan penilaian atas layanan yang telah mereka gunakan. Pengguna dapat memberi rating dalam bentuk bintang, menuliskan ulasan atau pengalaman mereka, serta memilih jenis layanan yang dikenakan. Setelah itu, ulasan dapat dikirim melalui tombol Kirim Rating, yang membantu salon meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan masukan pelanggan.



Gambar 7. Mockup Rating

g. Tampilan profil pelanggan

Gambar tersebut menampilkan halaman Profil Saya dalam aplikasi Devi Salon & Spa, yang menampilkan informasi akun pengguna seperti nama lengkap (Devi Maharani), nomor HP, email, jenis kelamin, serta status keanggotaan sejak Juni 2022. Terdapat tombol Edit untuk memperbarui profil, serta akses cepat ke fitur Poin Hadiah dan Riwayat. Di bagian bawah layar, terdapat menu navigasi utama dengan ikon untuk berpindah ke halaman Beranda, Layanan, Booking, dan Profil, yang memudahkan pengguna mengakses fitur-fitur utama aplikasi dengan cepat.



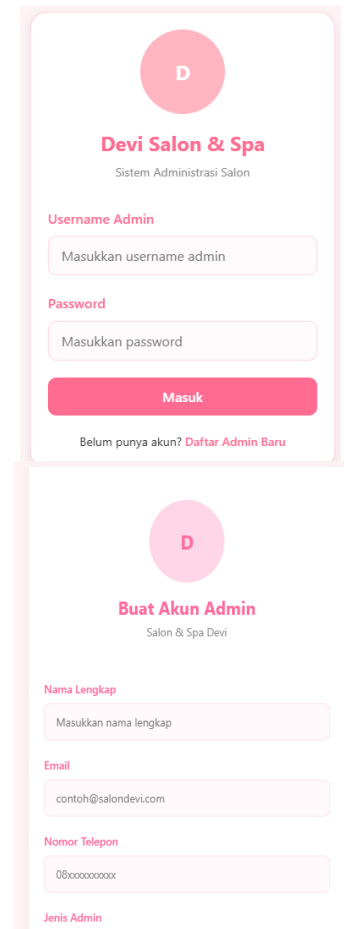
Gambar 8. Mockup Profil Pelanggan

2. Tampilan pengguna admin

a. Tampilan login admin

Gambar tersebut menampilkan dua tampilan utama dari sistem administrasi Devi Salon & Spa, yaitu halaman login admin dan halaman

pendaftaran akun admin baru. Pada halaman login, admin diminta untuk memasukkan username dan password untuk masuk ke sistem, dengan opsi untuk mendaftar jika belum memiliki akun. Sedangkan pada halaman pendaftaran akun admin, terdapat formulir untuk mengisi data pribadi seperti nama lengkap, email, nomor telepon, serta pemilihan jenis admin (Manager, Staf, atau Terapis). Admin juga harus membuat username unik dan kata sandi yang memenuhi syarat keamanan, kemudian menyetujui syarat dan ketentuan sebelum dapat mendaftar dengan tombol "Daftar Sekarang". Sistem ini dirancang untuk mengelola akses dan peran admin dalam manajemen salon secara terstruktur.



Jenis Admin

Manager Staf Terapis

Username

Buat username unik

Kata Sandi

Minimal 8 karakter

✓ Minimal 8 karakter
✓ Minimal 1 angka
✓ Minimal 1 karakter khusus

Konfirmasi Kata Sandi

Ketik ulang kata sandi

☐ Saya setuju dengan Syarat dan Ketentuan

Daftar Sekarang

Gambar 9. Mockup Login Admin

b. Tampilan pesanan masuk

Gambar tersebut menunjukkan fitur "Pesanan Masuk" pada sistem Devi Salon & Spa, yang menampilkan daftar pesanan terbaru dari pelanggan. Setiap pesanan dilengkapi dengan nomor order, nama pelanggan, layanan yang dipesan beserta harga masing-masing, total biaya, serta waktu dan tanggal pemesanan. Terdapat status pesanan seperti "Menunggu Konfirmasi" dan opsi tombol untuk menolak atau menerima pesanan, yang memudahkan admin atau staf salon dalam mengelola dan merespon pesanan masuk secara efisien. Selain itu, terdapat tiga kategori status pesanan: Baru, Dikonfirmasi, dan Selesai untuk memantau progres setiap pesanan.

Devi Salon & Spa

Pesanan Masuk

Baru Dikonfirmasi Selesai

#ORD-2023-001 10:30 AM | 2 Mei 2023

Putri Amanda

Haircut & Styling Rp 150.000

Manicure & Nail Art Rp 120.000

Total: Rp 270.000

Menunggu Konfirmasi Tolak Terima

#ORD-2023-002 11:45 AM | 2 Mei 2023

Budi Santoso

Aromatherapy Massage (90 min) Rp 300.000

Facial Treatment Rp 250.000

Total: Rp 550.000

Gambar 10. Mockup Pesanan Masuk

c. Tampilan pembayaran masuk

Gambar tersebut menampilkan fitur "Bukti Pembayaran Masuk" pada sistem Devi Salon & Spa, yang berfungsi untuk menampilkan detail transaksi pembayaran. Informasi yang ditampilkan meliputi nomor transaksi, tanggal dan waktu transaksi, nama pelanggan, jenis layanan yang dipesan, total biaya yang harus dibayar, serta metode pembayaran yang digunakan, dalam hal ini transfer bank. Fitur ini

memudahkan admin atau staf salon untuk memeriksa dan mengonfirmasi pembayaran pelanggan secara jelas dan terorganisir.

Bukti Pembayaran Masuk

Cari transaksi...

TRX-20230915-001 15 Sep 2023, 14:30

Pelanggan: Siti Nurhaliza Layanan: Pijat Relaksasi

Total: Rp 250.000 Metode: Transfer Bank

300 x 200

Lihat Detail Terima Tolak

Beranda Pembayaran Jadwal Profil

Gambar 11. Mockup Pembayaran Masuk

d. Tampilan profil admin

Tampilan ini menampilkan fitur-fitur berupa judul halaman, foto profil admin, nama dan jabatan admin, tombol edit profil, bagian informasi pribadi (nama lengkap, email, nomor HP), bagian informasi salon (nama salon, alamat), serta menu navigasi bawah dengan pilihan Beranda, Booking, Profil, dan Laporan.

12:30

Profil Admin

100 x 100

Admin Devi

Admin Utama Salon & Spa Devi

Edit Profil

Informasi Pribadi

Nama Lengkap Devi Rahmawati

Email admin@salondevi.com

No. HP 081234567890

Informasi Salon

Nama Salon Salon & Spa Devi

Alamat Jl. Anggrek No. 123, Jakarta

Beranda Booking Profil Laporan

Gambar 12. Mockup Profil Admin

4.12. Analisis Temuan Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak pengelola dan staf Salon dan Spa Devi di Pontianak, ditemukan beberapa tema permasalahan dominan yang memengaruhi efektivitas layanan. Permasalahan yang paling menonjol adalah proses pemesanan manual yang memakan waktu, ketidaksesuaian jadwal antara pelanggan dan terapis, serta kurangnya dokumentasi transaksi yang sistematis. Selain itu, komunikasi yang tidak tersentralisasi antara pelanggan dan pihak salon juga sering menimbulkan miskomunikasi mengenai jadwal layanan maupun jenis

layanan yang dipilih. Kondisi ini menunjukkan kebutuhan yang nyata terhadap sistem informasi pemesanan yang digital, terintegrasi, dan berbasis mobile untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dan efisiensi operasional.

Pembahasan

Penelitian mengenai implementasi sistem informasi pemesanan online berbasis mobile di Salon dan Spa Devi menunjukkan temuan yang sejalan dengan prinsip-prinsip layanan modern yang menekankan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan akurasi informasi. Proses yang sebelumnya manual, baik dalam pemesanan layanan, penjadwalan terapis, maupun pencatatan transaksi, kini dapat dikelola lebih efisien melalui aplikasi mobile yang terintegrasi. Perubahan ini berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang menjadi indikator utama keberhasilan transformasi digital [19].

Implementasi sistem informasi pemesanan berbasis mobile ini sejalan dengan konsep *e-service quality* yang mengadaptasi teori SERVQUAL. Model SERVQUAL menilai kualitas layanan berdasarkan dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam versi digitalnya, atau *e-SERVQUAL*, dimensi tersebut diterjemahkan ke dalam aspek kegunaan, keandalan sistem, keamanan, privasi, dan efisiensi proses [20]. Aplikasi yang dikembangkan pada penelitian ini terbukti meningkatkan reliabilitas layanan, karena pelanggan dapat melihat ketersediaan jadwal secara langsung, mengurangi risiko miskomunikasi, dan mendapatkan konfirmasi secara otomatis.

Selain itu, hasil penelitian juga dapat dianalisis menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model). Model ini menilai keberhasilan sistem dari enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [21], [22]. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi mobile meningkatkan kualitas sistem melalui waktu respon yang cepat dan antarmuka yang mudah dipahami, kualitas informasi melalui jadwal dan transaksi yang selalu diperbarui, serta kualitas layanan melalui pelatihan staf dan dukungan teknis yang memadai.

Dari sisi penggunaan dan kepuasan pengguna, aplikasi ini mendorong adopsi lebih luas karena memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Pelanggan dapat memesan layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke salon, sementara terapis dapat mengatur jadwal secara lebih terstruktur. Hal ini berdampak pada manfaat bersih berupa peningkatan efisiensi operasional dan peningkatan pendapatan. Kondisi ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan serta manfaat bisnis [23], [24].

Selain model D&M, teori UTAUT2 juga relevan untuk menjelaskan adopsi aplikasi mobile oleh pelanggan. UTAUT2 menekankan faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi pendukung, kebiasaan, dan motivasi hedonis [25], [26]. Dalam penelitian ini, antarmuka aplikasi yang sederhana memperkuat ekspektasi usaha, sementara promosi digital dan rekomendasi dari orang terdekat meningkatkan pengaruh sosial. Adopsi juga dipercepat dengan adanya kepercayaan pelanggan terhadap keamanan data dan transaksi yang ditawarkan aplikasi.

Dari aspek operasional, permasalahan penjadwalan terapis yang sebelumnya sering mengalami tumpang tindih kini dapat diatasi melalui algoritma *appointment scheduling* yang lebih terstruktur. Studi mengenai teori antrian menegaskan bahwa sistem pemesanan digital mampu mengurangi *waiting time* dan meningkatkan utilisasi sumber daya [27], [28]. Aplikasi ini mengintegrasikan fitur *buffer time* antarjadwal, sehingga terapis dapat memiliki waktu istirahat yang cukup sekaligus mencegah keterlambatan yang merambat ke pelanggan berikutnya.

Kemudahan akses menjadi salah satu temuan penting penelitian ini. Dengan adanya aplikasi mobile, pelanggan dapat melakukan pemesanan layanan selama 24 jam penuh. Hal ini berbeda dengan metode manual yang membatasi pemesanan pada jam operasional tertentu. Akses yang lebih fleksibel ini terbukti meningkatkan volume pemesanan layanan dan memperkuat loyalitas pelanggan [29]. Dengan kata lain, aplikasi mobile mendukung pergeseran layanan dari berbasis resepsionis ke layanan mandiri pelanggan.

Kecepatan layanan juga mengalami peningkatan. Pelanggan tidak lagi harus menunggu konfirmasi manual dari staf, melainkan menerima notifikasi otomatis setelah melakukan pemesanan. Perubahan ini meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagaimana ditegaskan dalam literatur yang menyebutkan bahwa kecepatan respon merupakan salah satu indikator utama kualitas layanan digital [30]. Selain itu, transparansi proses pembayaran yang disediakan aplikasi memperkuat rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap salon.

Dari sisi manajemen, aplikasi ini memberikan keunggulan dalam monitoring real-time. Pemilik dan pengelola salon dapat mengakses dashboard yang menampilkan jumlah pemesanan, tingkat keterisian jadwal terapis, serta pendapatan harian. Informasi ini memudahkan pengambilan keputusan berbasis data dan meningkatkan profesionalisme layanan. Dalam kerangka D&M, hal ini termasuk ke dalam manfaat bersih (*net benefits*) yang diperoleh organisasi melalui penerapan sistem informasi [31], [32].

Faktor lain yang turut mendukung keberhasilan implementasi aplikasi ini adalah adanya pelatihan staf. Pelatihan menjadi penting karena resistensi terhadap perubahan teknologi sering kali muncul ketika staf tidak terbiasa menggunakan sistem baru. Dengan pelatihan yang rutin, staf dapat memahami cara kerja aplikasi, sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepercayaan diri dalam melayani pelanggan. Hal ini selaras dengan konsep *facilitating conditions* dalam model UTAUT2 [33], [34].

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang dimuat dalam Jurnal Al-Mantiq. Studi mengenai penerapan *rapid prototyping* menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi harus dilakukan secara iteratif dengan melibatkan umpan balik pengguna [35], [36]. Hal ini relevan dengan aplikasi yang dikembangkan pada penelitian ini, di mana masukan dari pelanggan dan staf digunakan untuk memperbaiki antarmuka dan fitur secara berkelanjutan.

Studi lain di Jurnal Al-Mantiq yang menyoroti penerapan *augmented reality* pada media promosi menekankan pentingnya integrasi teknologi digital untuk meningkatkan daya saing usaha [37]. Hal ini mendukung temuan penelitian ini bahwa aplikasi pemesanan online dapat menjadi media promosi sekaligus memperkuat interaksi pelanggan dengan layanan salon. Selain itu, penelitian tentang sistem pakar dan transparansi data pada Al-Mantiq juga menegaskan pentingnya keterbukaan dan keandalan data dalam membangun kepercayaan pengguna [38], [39].

Secara khusus, fitur pengingat (*reminder*) yang disediakan aplikasi terbukti efektif dalam mengurangi tingkat *no-show* pelanggan. Notifikasi otomatis yang dikirim sebelum jadwal layanan membuat pelanggan lebih disiplin, sebagaimana ditemukan dalam penelitian terdahulu mengenai sistem penjadwalan elektronik [40]. Hal ini juga berdampak positif pada kepuasan terapis karena jadwal mereka menjadi lebih konsisten dan terstruktur.

Transparansi pembayaran menjadi aspek lain yang mendapat sorotan. Dengan adanya catatan transaksi digital, pelanggan merasa lebih aman karena dapat menelusuri histori pembayaran. Dalam e-SERVQUAL, aspek keamanan dan privasi merupakan dimensi penting yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang menekankan pentingnya *trust* pada sistem pembayaran digital [41].

Manfaat yang dirasakan tidak hanya pada pelanggan dan terapis, tetapi juga pada pemilik usaha. Dengan adanya laporan real-time, pemilik dapat menganalisis tren pemesanan, layanan favorit, serta kinerja terapis. Data ini dapat dijadikan dasar dalam membuat strategi promosi, penentuan harga, dan pengembangan layanan baru. Dengan kata lain, aplikasi

mobile ini tidak hanya berfungsi sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai instrumen manajerial.

Implementasi sistem juga mendukung prinsip *sustainable business*. Dengan mengurangi penggunaan kertas untuk pencatatan manual, salon turut serta dalam praktik ramah lingkungan. Hal ini sejalan dengan tren digitalisasi yang tidak hanya mengejar efisiensi, tetapi juga keberlanjutan. Selain itu, dengan sistem yang lebih efisien, staf dapat mengalokasikan waktu lebih banyak untuk memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pemesanan online berbasis mobile di Salon dan Spa Devi berhasil meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta efektivitas manajemen. yang menjadi kerangka analisis utama. Temuan ini juga memperkuat hasil-hasil penelitian sebelumnya, baik di tingkat internasional maupun nasional, termasuk yang dipublikasikan di Jurnal Al-Mantiq [42]

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya pengembangan lebih lanjut fitur aplikasi, seperti sistem rekomendasi layanan, integrasi dengan media sosial, dan promosi berbasis loyalitas pelanggan. Sementara dari sisi akademik, penelitian ini memberikan kontribusi dengan mengaitkan teori kualitas layanan dan kesuksesan sistem informasi dalam konteks industri kecantikan di Indonesia.

Tabel 1. Perbandingan Sebelum dan Sesudah Aplikasi Digunakan

Aspek	Sebelum Aplikasi (Manual)	Sesudah Aplikasi (Digital/Mobile)
Proses Pemesanan	Lewat telepon, WhatsApp, atau datang langsung. Sering terjadi kesalahan pencatatan & jadwal.	Pemesanan lewat aplikasi dengan daftar layanan, jadwal real-time, dan konfirmasi otomatis 24 jam.
Penjadwalan Terapis	Jadwal sering bentrok, tidak ada sistem terintegrasi.	Jadwal lebih terstruktur, ada buffer time, dan terapis bisa melihat jadwal real-time.
Pencatatan Transaksi	Dicatat manual di buku/Excel, rawan hilang & sulit ditelusuri.	Semua transaksi terekam otomatis, bukti digital tersedia, laporan keuangan transparan.
Komunikasi	Tersebar di banyak saluran (telepon, WhatsApp, tatap muka), sering terjadi miskomunikasi.	Terpusat dalam aplikasi: notifikasi otomatis, reminder, dan riwayat layanan tersedia.
Kecepatan Layanan	Konfirmasi lama, pemesanan memakan waktu,	Konfirmasi instan, pemesanan cepat, antrian lebih

	antrean tidak terkontrol.	teratur, layanan lebih profesional.
Monitoring Usaha	Sulit memantau pemesanan, pendapatan, & kinerja staf karena data tidak terdokumentasi.	Dashboard real-time menampilkan data pemesanan, pendapatan, dan evaluasi terapis.
Keamanan Data	Risiko kehilangan/memani pulasi data, pelanggan tidak selalu mendapat bukti transaksi.	Data tersimpan digital, histori pembayaran bisa dilacak, keamanan & transparansi lebih terjamin.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan perancangan sistem informasi pemesanan online pada Salon dan Spa Devi berbasis mobile di Pontianak, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut

1. Proses pemesanan layanan di Salon dan Spa Devi sebelumnya masih dilakukan secara manual, sehingga sering menimbulkan kendala seperti ketidakteraturan jadwal, kesalahan pencatatan layanan, dan keterlambatan konfirmasi kepada pelanggan.
2. Perancangan sistem informasi pemesanan online berbasis mobile memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut dengan menyediakan fitur pemesanan layanan, penjadwalan, manajemen data pelanggan, serta notifikasi status layanan secara otomatis dan terintegrasi.
3. Dengan sistem yang dirancang berbasis kebutuhan operasional salon, diharapkan pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan profesional, baik dari sisi pelanggan maupun dari sisi pengelola usaha

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Putri and D. Lestari, "Trends and challenges in the beauty service industry: A digital perspective," *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, vol. 5, no. 3, pp. 220–228, 2019.
- [2] S. Rahayu and H. Prasetyo, "The impact of mobile booking systems on salon service management," *Journal of Information Systems and Technology*, vol. 10, no. 1, pp. 33–41, 2021.
- [3] R. Kurniawati and F. Sari, "Mobile application for beauty services: Improving customer experience and efficiency," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 7, no. 4, pp. 455–463, 2020.
- [4] A. Hidayat and T. Nurhayati, "Digitalisasi layanan berbasis aplikasi mobile dalam meningkatkan kepuasan pelanggan," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 115–124, 2021.
- [5] M. Sari and P. Widodo, "Mobile-based service innovation in SMEs: A study on customer engagement," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, vol. 4, no. 1, pp. 50–62, 2022.
- [6] S. Pressman and B. R. Maxim, *Software Engineering: A Practitioner's Approach*, 9th ed. New York, NY, USA: McGraw-Hill, 2019.
- [7] A. Putri and D. Lestari, "Trends and challenges in the beauty service industry: A digital perspective," *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, vol. 5, no. 3, pp. 220–228, 2019.
- [8] S. Rahayu and H. Prasetyo, "The impact of mobile booking systems on salon service management," *Journal of Information Systems and Technology*, vol. 10, no. 1, pp. 33–41, 2021.
- [9] R. Kurniawati and F. Sari, "Mobile application for beauty services: Improving customer experience and efficiency," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 7, no. 4, pp. 455–463, 2020.
- [10] A. Hidayat and T. Nurhayati, "Digitalisasi layanan berbasis aplikasi mobile dalam meningkatkan kepuasan pelanggan," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 115–124, 2021.
- [11] M. Sari and P. Widodo, "Mobile-based service innovation in SMEs: A study on customer engagement," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, vol. 4, no. 1, pp. 50–62, 2022.
- [12] Nimble AppGenie, "Beauty Salon Statistics 2025: Industry Revenue & Growth Insights," 2025. [Daring]. Tersedia: nimbleappgenie.com/blogs/beauty-salon-statistics/. Diakses: Aug. 19, 2025.
- [13] U. Azizah, D. I. Hastuti, dan Sahri, "Penerapan Rapid Prototyping Dalam Analisis dan Perancangan Sistem Pemasaran dan Pemesanan Properti Pada PT. Singgah Artha Sejahtera," *Al-Mantiq: Multidisciplinary Applications of Quantum Information Science*, vol. 5, no. 2, 2025. [Daring].
- [14] H. B. H. AlRashidi dkk., "Appointment Scheduling Problem in Complexity Systems of the Healthcare Sector: A Review," *Applied Sciences*, 2022. [Daring]. Tersedia: PMC.
- [15] J. Waralungli dan N. C. Santi, "Penerapan Framework Scrum Dalam Perancangan Sistem Pengelolaan Member Sport44 Gym," *Al-Mantiq*, vol. 5, no. 2, 2025. [Daring].
- [16] Mordor Intelligence, "Spa & Salon Software Market—Report & Analysis," 2025. [Daring]. Tersedia: mordorintelligence.com. Diakses: Aug. 19, 2025.
- [17] S. Petter, W. DeLone, dan E. McLean, "DeLone and McLean models of information systems success: A ten-year update and meta-review," *Information & Management*, 2019.
- [18] A. E., "Enhancing Customer Experience and Satisfaction through Mobile-Based Salon and Spa Reservations on Android Platforms," 2024. [Daring]. ResearchGate.
- [19] A. Al-Harbi dkk., "Assessing DeLone and McLean IS Success Model," *SAGE Open*, 2024.
- [20] Y. Li dkk., "A queueing-based approach for integrated routing and appointment scheduling," *European Journal of Operational Research*, 2024.
- [21] A. Al-Khalifa dan M. H. Al-Saffar, "DeLone and McLean information systems success model: Comprehensive review," *International Journal of Business Information Systems*, vol. 48, no. 4, 2025.
- [22] Capterra, "Best Salon Software 2025," 2025. [Daring]. Tersedia: capterra.com/salon-software/.

- [23] H. Nugroho dkk., "Investigating the influence of the updated DeLone and McLean IS success model on LMS effectiveness," *Cogent Education*, 2024.
- [24] I. N. A. Yusuf, I. Muda, dan S. A. Kusuma, "The Role of E-SERVQUAL in Enhancing Online Service Quality: A Systematic Literature Review," *Journal of Modern Accounting and Auditing*, vol. 21, no. 3, 2025.
- [25] A. Y. Alqahtani dkk., "An extended DeLone and McLean's model to determine the success of e-learning platform," *PLOS ONE*, 2022.
- [26] Square, "Seller Spotlight: Skin Future—Appointment Scheduling Case Study," 2023. [Daring].
- [27] M. Erfani dkk., "Social media applications through the lens of DeLone and McLean's ISS model," *Humanities and Social Sciences Communications (Nature)*, 2025.
- [28] iCoderz Solutions, "How to Create a Salon Booking App?," 2025. [Daring].
- [29] S. Fahimnia dkk., "A Systematic Review of the D&M Model of IS Success in E-Learning (2010–2020)," 2021. [Daring]. ResearchGate.
- [30] Fortune Business Insights, "Salon Services Market Size, Share & Growth Analysis (2032)," 2025. [Daring].
- [31] G. S. Octavius dan F. Antonio, "Exploring Mobile Banking Adoption in Indonesia using UTAUT2," *Computers*, 2025.
- [32] A. Samadbeik dkk., "Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review," *Journal of Medical Internet Research*, 2017.
- [33] M. Attar dkk., "The Factors Influencing Service Quality on E-commerce Customer Satisfaction: A Review with SERVQUAL," *International Journal of Economics, Business and Management*, 2024.
- [34] N. Muna dan I. Sukresna, "Post-adoption model of mobile payment in Indonesia: Integration of UTAUT2," *International Journal of Data and Network Science*, vol. 8, no. 2, 2024.
- [35] U. Azizah dan D. I. Hastuti, "Penerapan Rapid Prototyping dalam Analisis dan Perancangan Sistem Pemasaran dan Pemesanan Properti," *Al-Mantiq*, 2025.
- [36] J. Waralungli dan N. C. Santi, "Penerapan Framework Scrum Dalam Perancangan Sistem Pengelolaan Member Sport44 Gym," *Al-Mantiq*, 2025.
- [25] I. Falia dan S. A. K. Wardhani, "Penerapan Teknologi Augmented Reality pada Media Promosi Bengkel Las Nanda Kreasi Berbasis Android," *Al-Mantiq*, vol. 1, no. 1, 2022, doi: 10.32665/almantiq.v1i1.328.
- [37] Redaksi, "Vol. 5 No. 2 (2025): Multidisciplinary Applications of Quantum Information Science," *Al-Mantiq*, 2025.
- [38] N. A. F. dkk., "Sistem Pakar Dalam Menentukan Minat dan Bakat Siswa," *Al-Mantiq*, 2023.
- [39] M. R. dkk., "Sistem Pakar Untuk Mendiagnosa Kerusakan Hardware Laptop," *Al-Mantiq*, 2023.
- [40] H. A. dkk., "Rancang Bangun Aplikasi Peramalan Stok Barang," *Al-Mantiq*, 2022.
- [42] Redaksi, "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Digital," *Al-Mantiq*, 2025.