

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah bisnis secara signifikan, termasuk dalam industri jasa kecantikan. Transformasi digital tidak lagi menjadi pilihan, melainkan kebutuhan strategis bagi perusahaan yang ingin tetap kompetitif dan relevan di pasar yang dinamis. Industri kecantikan Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dengan nilai pasar mencapai lebih dari 7 triliun rupiah pada tahun 2023, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan perawatan diri dan penampilan.

Beautybar.bync sebagai salah satu penyedia layanan kecantikan modern di Bandar Lampung menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi customer yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan dan kemudahan akses. Customer modern mengharapkan pengalaman yang mudah, mulai dari proses reservasi hingga program loyalitas yang memberikan nilai tambah. Sistem konvensional yang mengandalkan pencatatan manual dan komunikasi langsung mulai menunjukkan keterbatasan dalam mengakomodasi kebutuhan pelanggan yang beragam dan kompleks.

Permasalahan utama yang dihadapi Beautybar.bync dalam operasional sehari-hari meliputi kesulitan customer dalam melakukan reservasi di luar jam operasional, seringnya terjadi double booking akibat human error, serta kurangnya sistem pelacakan yang efektif untuk program loyalty card konvensional. Hal ini berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan, kehilangan potensi revenue, dan meningkatnya beban kerja administratif bagi staff.

Sistem reservasi manual yang selama ini digunakan memiliki beberapa kelemahan mendasar. Pertama, keterbatasan waktu akses dimana customer hanya dapat melakukan reservasi saat salon beroperasi. Kedua, risiko kesalahan pencatatan yang dapat menyebabkan konflik jadwal dan ketidakpuasan customer. Ketiga, sulitnya melakukan analisis pola kunjungan customer untuk keperluan perencanaan bisnis dan pengembangan layanan.

Program loyalty card konvensional yang menggunakan sistem kartu fisik juga menghadapi tantangan tersendiri. Pelanggan sering melupakan atau kehilangan kartu loyalty, sehingga tidak dapat memanfaatkan benefit yang tersedia. Sistem pencatatan poin manual rentan terhadap kesalahan dan manipulasi, serta sulit untuk dilakukan tracking dan analisis data pelanggan secara komprehensif.

Implementasi sistem informasi untuk layanan reservasi dan loyalty card digital menjadi solusi strategis yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Sistem reservasi online memungkinkan customer untuk melakukan booking 24/7, meminimalkan risiko double booking melalui real-time availability checking, serta memberikan konfirmasi otomatis yang meningkatkan kepercayaan pelanggan. Sementara itu, digitalisasi loyalty card memungkinkan automatic point tracking, personalized offers berdasarkan riwayat pembelian, dan kemudahan akses melalui aplikasi mobile.

Pemanfaatan teknologi sistem informasi dalam industri kecantikan telah terbukti memberikan dampak positif bagi berbagai aspek bisnis. Dari sisi operasional, sistem terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi staff, dan memungkinkan fokus yang lebih baik pada service quality. Dari sisi customer, sistem digital menjadi ekspektasi customer milenial dan Gen Z.

Dengan latar belakang permasalahan di atas, maka laporan kerja praktek ini mengambil judul " Pemanfaatan Aplikasi Winstamp Untuk Layanan Loyalty Card Customer di Beautybar.bync ". Dalam penulisan ini menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi aplikasi Winstamp dapat mengoptimalkan operasional bisnis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendukung kelanjutan di era digital.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP

Adapun ruang lingkup kerja pada program KP berikut :

1. Memberikan pelayanan reservasi booking customer.
2. Evaluasi kepuasan dan respons customer dengan aplikasi WinsStamp.
3. Mengecek data customer yang menjadi loyal customer.
4. Pelanggan aktif yang menggunakan layanan reservasi dan program loyalty.

1.3 Manfaat dan Tujuan

1.3.1 Manfaat

1. Memudahkan pihak Beautybar.bync untuk mengetahui loyal customer dengan aplikasi yg tersedia.
2. Memberikan solusi praktis untuk meningkatkan efisiensi operasional Beautybar.bync.
3. Membantu proses booking lebih efesiens.
4. Membantu manajemen dalam pengambilan keputusan berbasis data.

1.3.2 Tujuan

1. Mengidentifikasi permasalahan dalam pengelolaan reservasi dan program loyalitas customer.
2. Membantu pihak Beautybar.bync dalam mengetahui tingkat kepuasan customer dan loyalty customer.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan KP dari tanggal 22 Juli 2025 sampai 22 Agustus 2025. Dengan waktu durasi 4 minggu, Jadwal kerja Senin – Jumat 10.00 – 19.00.

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Lokasi KP ini beralamat di JL.Sukardi Hamdani Palapa 10, Kec.Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung 35116.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Mencangkup bagian awal terdiri dari Judul, Halaman Pengesahan, Riwayat Hidup, Prakata, Daftar isi, Daftar Gambar, Daftar Tabel.

2. Bagian Isi

Berisi tentang Pendahuluan, Gambaran umum Perusahaan, Permasalahan Perusahaan, Hasil dan Pembahasan, Kesimpulan dan Saran.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir berisikan daftar Pustaka dan lampiran – lampiran berisikan kelengkapan data dan sebagainya.