

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Payment gateway menjadi salah satu inovasi penting yang berfungsi untuk mempermudah proses pembayaran pada sebuah transaksi terutama transaksi digital. Menurut Ardabili & Fachrie (2024) *payment gateway* merupakan layanan yang memberikan otorisasi untuk proses pembayaran dalam bisnis *daring* dan penjualan secara *online* serta berfungsi sebagai penyedia layanan yang menghubungkan antara sistem dengan lembaga keuangan untuk memproses transaksi *online*. Pembayaran non tunai atau elektronik melalui *payment gateway* menawarkan kemudahan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pembayaran tunai. Metode ini juga memberikan keamanan dan kelancaran dalam proses pembayaran dengan didukung oleh 4 (empat) aspek utama yaitu proses yang lebih mudah, keamanan yang lebih baik, perlindungan konsumen, serta peningkatan kemudahan dalam sistem pembayaran. *Payment gateway* telah dimanfaatkan pada berbagai proses transaksi untuk membantu dan menunjang kegiatan, terutama pada sebuah perusahaan bahkan bisnis lokal.

Kemudahan yang diberikan oleh *payment gateway* memberi peluang kepada sebuah klinik kecantikan Bernama Griya Cantik Lisa untuk menunjang proses transaksi. Griya Cantik Lisa merupakan klinik yang bergerak pada bidang perawatan dan kecantikan yang terletak di Kecamatan Belik, Kabupaten Pemalang. Klinik kecantikan tersebut melayani berbagai macam pelayanan perawatan kulit terutama untuk wanita. Klinik kecantikan tersebut ingin memanfaatkan perkembangan teknologi melalui metode pembayaran tersebut pada bidang reservasi yang seiring dengan berjalannya waktu, proses reservasi dan transaksi pada klinik tersebut menjadi terhambat.

Metode reservasi yang digunakan pada klinik masih bersifat manual, di mana pelanggan hanya dapat melakukan reservasi melalui pesan pribadi atau dengan cara datang secara langsung ke lokasi untuk melakukan reservasi. Berdasarkan hasil

wawancara dengan pemilik salon, metode tersebut menjadi dasar untuk dilakukannya pemanfaatan teknologi sebagai langkah inovasi sekaligus mengatasi masalah. Metode reservasi yang diterapkan membutuhkan banyak waktu dan tenaga bagi para pelanggan.

Proses reservasi yang dilakukan secara manual di klinik dicatat dalam sebuah buku pencatatan riwayat transaksi. Setiap kali ada pelanggan yang melakukan reservasi, staf klinik akan menuliskan informasi tersebut dalam buku catatan untuk menyimpan informasi seperti tanggal reservasi, nama pelanggan, layanan yang dipesan, jam layanan, catatan tambahan hingga total biaya. Staf klinik harus memastikan kembali setiap transaksi atau perubahan yang dicatat untuk meminimalisir kesalahan secara manual karena setiap kurun waktu tertentu akan ada proses rekapitulasi data. Hal tersebut membuat proses pencatatan hingga rekapitulasi data memakan banyak tenaga dan waktu sehingga rentan terjadi kesalahan.

Proses yang dilakukan secara manual juga terjadi pada proses pembayaran. Metode pembayaran pada klinik ini masih menggunakan sistem yang sangat sederhana, yaitu hanya menerima pembayaran melalui uang tunai. Setiap pelanggan yang telah selesai mendapatkan pelayanan diwajibkan melakukan pembayaran langsung tanpa pilihan pembayaran lainnya. Hal tersebut membuat beberapa pelanggan kesulitan apabila pelanggan tidak membawa uang tunai setelah mendapatkan pelayanan. Metode pembayaran ini juga membuat staf klinik seringkali melakukan kesalahan perhitungan pada proses pencatatan dan rekapitulasi data seperti yang dijelaskan pada tahap sebelumnya dan juga proses perhitungan hanya menggunakan bantuan dari alat perhitungan seperti kalkulator.

Masalah yang dihadapi membutuhkan sebuah solusi sehingga dapat meminimalisir terjadinya masalah kembali. Solusi yang ditetapkan yaitu dengan membangun sebuah aplikasi reservasi layanan kecantikan berbasis Android yang diharapkan dapat membantu proses reservasi dan transaksi. Aplikasi tersebut juga diharapkan dapat menyajikan data riwayat reservasi, memberikan informasi pendapatan atau *invoice* serta mendukung pembayaran *online*. Fitur yang sangat

penting pada aplikasi ini nantinya yaitu terkait fitur pembayaran *online* untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran serta memudahkan pihak salon kecantikan pada proses pengumpulan dan rekapitulasi uang tunai. Layanan penyedia *payment gateway* yang digunakan yaitu Midtrans yang mendukung berbagai macam jenis bank.

Midtrans adalah *payment gateway* yang memiliki fitur untuk mempermudah melakukan pengujian pembayaran. *Payment gateway* bertindak sebagai jembatan antara pemilik *website* dengan institusi keuangan dalam melakukan proses transaksi. Keberadaan Midtrans dapat mempermudah pemilik *website* dengan pelanggan karena dapat melakukan pembayaran secara *online* sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat, mudah dan praktis (Fian dkk. 2020)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan pada penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan implementasi *payment gateway* pada aplikasi reservasi *treatment* kecantikan pada Griya Cantik Lisa berbasis Android.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian berfungsi untuk menentukan ruang lingkup penelitian, menjaga fokus agar tidak terlalu luas serta menghindari generalisasi berlebihan agar penelitian tetap relevan. Adapun batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Aplikasi yang dibangun memiliki fitur reservasi *online* dan ditujukan untuk *smartphone* dengan sistem operasi Android minimal versi 8.00.
2. Proses pencatatan data dilakukan secara otomatis pada saat reservasi dilakukan oleh pelanggan.
3. Aplikasi menawarkan pilihan untuk melakukan pembayaran secara *online* atau uang tunai
4. Pilihan pembayaran lebih beragam dengan beberapa pilihan jenis bank yaitu Bank BNI, Bank BRI, Bank BCA dan Bank Permata.
5. Rekapitulasi data dibuat secara otomatis oleh aplikasi.
6. Seluruh proses perhitungan atau kalkulasi dilakukan secara otomatis oleh sistem untuk menghindari kesalahan *human error*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk memudahkan pelanggan melakukan reservasi melalui aplikasi reservasi *treatment* kecantikan pada Griya Cantik Lisa.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian dan pengembangan aplikasi ini antara lain:

1. Membantu mempermudah proses reservasi berdasarkan hasil *feedback* pada proses pengujian.
2. Mencegah terjadinya kesalahan perhitungan *invoice*.
3. Memberikan kemudahan dalam melihat rekapitulasi data.
4. Memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran melalui fitur pembayaran *online*