

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi dalam sektor bisnis jasa saat ini telah bergeser dari sekedar alat bantu operasional menjadi strategi utama dalam memenangkan persaingan pasar. Di era digitalisasi yang menuntut kecepatan, pelaku bisnis dituntut untuk menyajikan layanan yang tidak hanya berkualitas tetapi juga transparan dan mudah diakses secara *real-time*. Maharani dkk. (2023) menyebutkan bahwa sistem informasi berbasis *web* dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi proses bisnis karena memudahkan akses data secara langsung dan memungkinkan integrasi antar berbagai komponen organisasi. Bagi industri jasa penyelenggara acara atau *Wedding Organizer*, transformasi dari manajemen konvensional menuju digitalisasi layanan kini bukan lagi opsi, melainkan kebutuhan mendesak untuk meminimalisir kesalahan manusia dalam penjadwalan dan transaksi serta memberikan kepastian informasi kepada pelanggan dimanapun mereka berada.

Manajemen *Wedding Organizer* memiliki karakteristik bisnis yang unik dan kompleks karena melibatkan sinkronisasi ketat antara preferensi klien, ketersediaan vendor, dan ketepatan waktu pelaksanaan. Kompleksitas ini mencakup pengelolaan puluhan jenis paket layanan mulai dari busana pengantin, dekorasi pelaminan, tata rias, hingga dokumentasi yang semuanya harus tersedia pada tanggal yang spesifik tanpa terjadinya bentrokan jadwal. Ketergantungan pada manajemen informasi yang akurat sangat tinggi, sebab satu kesalahan kecil dalam pencatatan tanggal atau jenis paket dapat berakibat fatal pada keberlangsungan acara dan reputasi penyedia jasa. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem yang mampu mengelola variabilitas data pemesanan yang tinggi sekaligus menyajikannya dalam format yang mudah dipahami oleh klien maupun pengelola.

Kondisi ideal pengelolaan data yang terstruktur tersebut belum sepenuhnya terealisasi pada objek penelitian ini yaitu Silvia *Wedding Organizer*. Berdasarkan observasi awal dan wawancara, proses bisnis yang berjalan di Silvia *Wedding Organizer* masih sangat bergantung pada pencatatan manual menggunakan buku besar dan komunikasi yang tidak terpusat melalui aplikasi pesan instan. Mekanisme konvensional ini sering menyebabkan permasalahan teknis seperti duplikasi jadwal

acara pada tanggal yang sama karena staf lupa memperbarui buku agenda. Selain itu, ketiadaan sistem pembayaran terpusat membuat pelacakan uang muka berpotensi selisih hitung, serta komunikasi riwayat pesanan yang sering tercecer di aplikasi *chat* pribadi menyebabkan terjadinya kesalahpahaman mengenai detail permintaan khusus pelanggan. Sebagaimana temuan Prasetyo dkk. (2022) dalam konteks manajemen produksi, pengelolaan data secara manual menyebabkan proses pencarian informasi menjadi lambat dan rentan terhadap kesalahan sehingga menghambat pengambilan keputusan manajemen.

Guna mengatasi permasalahan tersebut diperlukan sebuah solusi teknologi berupa rancang bangun sistem informasi pemesanan jasa berbasis *website* yang mampu mengintegrasikan seluruh proses bisnis mulai dari promosi hingga pelaporan. Pemilihan *platform* berbasis *web* didasari oleh fleksibilitas akses yang memungkinkan sistem digunakan oleh pelanggan sebagai *front-end* untuk melakukan pemesanan, dan oleh admin sebagai *back-end* untuk pengelolaan data tanpa perlu melakukan instalasi perangkat lunak tambahan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media pencatatan digital, tetapi juga dirancang untuk memfasilitasi komunikasi langsung melalui fitur *Live Chat*, pembayaran digital melalui *Virtual Account* untuk memvalidasi transaksi secara otomatis, serta fitur transparansi kualitas layanan melalui ulasan dan *rating* pelanggan.

Sejumlah penelitian terdahulu memperkuat argumen bahwa digitalisasi pada penyedia jasa terbukti signifikan meningkatkan efisiensi operasional. Nurhadi & Muhammad Ridwan (2022) dalam penelitiannya mengenai sistem inventaris berbasis *web* mengungkapkan bahwa sistem informasi mampu mengotomatiskan proses perubahan data inventaris tanpa perlu entri manual yang berulang. Mengacu pada konsep tersebut, penelitian ini akan mengadopsi struktur menu pemesanan dan manajemen data yang efisien, namun dikembangkan lebih lanjut dengan penambahan fitur interaktif yang spesifik untuk kebutuhan jasa pernikahan yang belum banyak dibahas secara mendalam pada penelitian sejenis sebelumnya, seperti integrasi kustomisasi paket layanan yang dinamis.

Berdasarkan urgensi kebutuhan akan modernisasi layanan dan pengelolaan data yang lebih terstruktur tersebut, maka penelitian ini diangkat untuk

menghasilkan sebuah produk teknologi tepat guna. Penelitian ini difokuskan untuk merancang dan membangun sistem yang dapat menjadi solusi komprehensif bagi permasalahan operasional di *Silvia Wedding Organizer*, yang kemudian dituangkan dalam skripsi dengan judul "Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Jasa *Wedding Organizer* Berbasis Web (Studi Kasus *Silvia Wedding Organizer*)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pemesanan jasa *Wedding Organizer* berbasis web pada *Silvia Wedding Organizer* yang terintegrasi dengan fitur pembayaran *virtual account* dan layanan live chat menggunakan metode Unified Software Development Process (USDP)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang arsitektur sistem informasi pemesanan jasa untuk *Silvia Wedding Organizer* menggunakan pendekatan USDP mulai dari tahap *inception* hingga *transition*.
2. Membangun aplikasi berbasis web yang memiliki fitur katalog paket, pemesanan terjadwal, pembayaran *digital*, fitur live chat, dan ulasan pelanggan.
3. Menghasilkan sistem yang mampu mengatasi permasalahan pencatatan manual dan redundansi data pada *Silvia Wedding Organizer*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

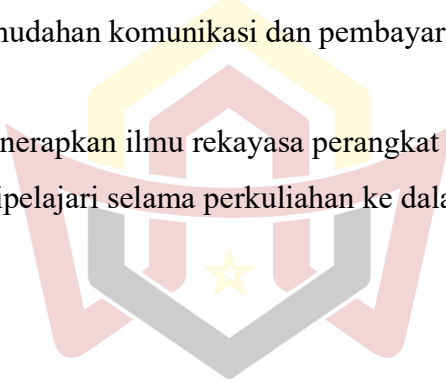
1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penerapan metode Unified Software Development Process (USDP) pada pengembangan sistem informasi di industri jasa skala UMKM, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa.

- b. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi, khususnya dalam penerapan sistem informasi berbasis web pada sektor jasa.
- c. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan sistem informasi serupa dengan fitur dan metode yang lebih inovatif.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Silvia *Wedding Organizer*: Mengurangi kesalahan penjadwalan (*human error*), mempermudah rekapitulasi laporan keuangan, dan memperluas jangkauan promosi paket pernikahan secara digital.
- b. Bagi Pelanggan: Memberikan kemudahan dalam mengecek ketersediaan tanggal, transparansi rincian harga paket (seperti Paket Premium hingga Klasik), serta kemudahan komunikasi dan pembayaran tanpa harus datang ke lokasi.
- c. Bagi Penulis: Menerapkan ilmu rekayasa perangkat lunak dan pemrograman web yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam kasus nyata.



UIN IMAM BONJOL
PADANG