

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital seperti saat ini dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, sangat berpengaruh dan dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari baik untuk kepentingan pribadi maupun kepentingan umum. Hadirnya teknologi seperti sekarang dapat membantu suatu pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah. Teknologi ini sangat mudah untuk diakses dimana saja, kapan saja dan oleh siapa saja yang ingin menggunakannya. Banyak hal yang dapat dimanfaatkan dengan adanya kemajuan teknologi, salah satunya kita dapat mengakses layanan publik seperti *booking* jasa atau tempat yang akan kita kunjungi nantinya.

Make Up merupakan suatu hal yang sangat penting bagi wanita karna dapat menutupi kekurangan dan juga mempercantik diri agar kepercayaan meningkat terutama di acara-acara besar seperti acara wisuda, *bridesmaid*, *engagement*, pernikahan, dan lain sebagainya. Banyak orang yang memesan jasa *Make Up* jauh-jauh hari bahkan satu bulan sebelum acara agar tanggal yang diinginkan tidak didahului orang lain.

Lailianur *Make Up Artist* merupakan suatu bisnis yang memberikan pelayanan jasa *Make Up* yang beralamat di desa Robayan Rt.10 Rw.01 Kecamatan Kalinyamatan Jepara. Proses pelayanan jasa yang saat ini digunakan pada Lailianur *Make Up Artist* dalam melakukan pemesanan jasa masih dilakukan secara manual, yaitu dengan cara pelanggan mengirim pesan melalui whatsapp dan dicatat oleh admin menggunakan media alat tulis sehingga masih sering terjadi kesalahpahaman antara admin, pelanggan, dan juga owner. Yang menjadi kendala saat ini adalah proses pemesanan *Make Up* dan juga penyewaan kebaya dilakukan secara online melalui WhatsApp dan hal tersebut terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan balasan dari admin hanya untuk menanyakan detail harga.

Selain kendala perusahaan jasa yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat kendala lain seperti pelanggan harus datang secara langsung dalam memilih gaun pengantin yang akan digunakan, ini cukup memakan waktu apalagi bagi

pelanggan yang masih sibuk bekerja menjelang hari pernikahan, dan biasanya baju belum tentu lengkap karena beberapa ada yang masih berada di rumah pengantin sebelumnya. Hal ini membuat tingkat kualitas pelayanan jasa tersebut masih terbilang cukup rendah dan kurang efisien. Kendala yang lainnya yaitu pada saat pembuatan laporan, admin harus mengetik ulang dari buku catatan ke Microsoft dan ini membutuhkan waktu yang lama serta kesalahan input data yang mungkin saja bisa terjadi sewaktu-waktu.

Dalam penelitian ini, metode analisa yang digunakan yaitu metode PIECES. Metode PIECES adalah metode yang digunakan untuk menganalisa sistem lama, metode PIECES terdapat 6 variabel yaitu *Performance, Information, Economi, Control, Efisiensi, dan Service*. Analisa dilakukan pada suatu sistem yang sedang berjalan untuk mengetahui kelemahan yang ada agar dilakukan perbaikan yang akan dibuat pada sistem yang baru.

Berdasarkan permasalahan yang sudah penulis jelaskan diatas, Lailianur *Make Up Artist* membutuhkan solusi berupa sistem informasi yang lebih terstruktur agar memudahkan dalam melakukan pelayanan, pendataan, dan juga penulisan laporan. Dengan itu, penulis memberikan solusi dengan dibuatkannya suatu Sistem Informasi Pelayanan Jasa Pada Lailianur *Make Up* Berbasis Web Menggunakan Metode Pieces yang dapat membantu proses pelayanan, menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan juga untuk mempermudah pembuatan laporan setiap bulannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu bagaimana membangun suatu sistem informasi sebagai sarana pelayanan Berbasis Web pada *Make Up Artist* Lailianur.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah lebih terstruktur, maka penulis memberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di galeri *Make Up* Lailianur. Adapun data yang akan dihasilkan yaitu data admin, data pelanggan, data *make up*, data paket *make up*,

data kebaya, data pemesanan, data peminjaman kebaya, data pengembalian, data pembayaran.

2. Informasi yang akan dihasilkan adalah informasi jenis *Make Up*, informasi kebaya, informasi pelanggan.
3. Pengguna pada web ini meliputi admin, pelanggan, dan pimpinan yang memiliki hak akses berbeda-beda.
4. Pada website ini akan menyediakan berbagai fitur, yaitu :
 - a. Fitur pemesanan jasa *Make Up*
 - b. Fitur peminjaman kebaya
 - c. Adanya notifikasi untuk pemesanan dan pembayaran berhasil melalui whatsapp.
 - d. Fitur konsultasi online melalui whatsapp
 - e. Testimoni/ulasan
5. Laporan yang dihasilkan yaitu, laporan pemesanan dan laporan peminjaman kebaya.
6. Aplikasi yang dihasilkan berupa aplikasi berbasis website dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, dan database MySQL.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membangun sebuah sistem informasi pelayanan berbasis web guna untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan jasa agar lebih efektif dan efisien karena dilakukan secara terkomputerisasi, dan juga memudahkan pelanggan dalam memesan jasa *Make Up* di Lailianur *Make Up*.

1.5 Manfaat

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Fasilitas untuk kualifikasi mahasiswa sesuai dengan ilmu yang diperoleh di perkuliahan.
- b. Kegiatan belajar mengenal kondisi nyata di dunia kerja.

2. Bagi Universitas

- a. Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.

- b. Sebagai evaluasi tahap akhir untuk mengetahui implementasi materi yang didapatkan mahasiswa berupa teori maupun praktek.
- c. Dari kegiatan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih karya tulis ilmiah untuk Universitas.

3. Bagi Instansi

Membina hubungan kemitraan antara perguruan tinggi dan instansi dalam sarana dan pra sarana pendidikan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan informasi dari sumber data dengan cara :

1.6.1.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari instansi dengan penelitian langsung terhadap objek yang akan diteliti, meliputi :

1. Wawancara

Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung dengan sumber data atau pihak-pihak yang berkepentingan yang berhubungan dengan penelitian. Pada metode ini penulis mengadakan wawancara secara langsung dengan pemilik untuk pengumpulan dan pengambilan data pada Lailianur Make Up.

2. Observasi

Untuk mengumpulkan data yang melibatkan pengamatan subjek penelitian secara dekat. Observasi dilakukan untuk mencari informasi yang sebenarnya terjadi. Pengumpulan data dengan metode ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh kegiatan yang ada di Lailianur Make Up.

1.6.1.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Beberapa data yang sifatnya mendukung data primer seperti buku, jurnal, dokumenter, dan literatur yang masih dalam pembahasan, antara lain :

1. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah suatu teknik pengumpulan informasi dengan mencari data dalam buku seperti buku pemrograman komputer, laporan-laporan yang berhubungan dan dapat dijadikan landasan teori serta dapat dijadikan bahan perbandingan dalam penelitian dengan melihat referensi laporan skripsi yang sudah ada sebelumnya.

2. Studi Dokumentasi

Metode studi dokumentasi adalah pengumpulan data dari tulisan dan dokumentasi dari web, buku ataupun sumber informasi lain. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebutkan data dari objek penelitian seperti data mengenai alur proses, data petugas, data pengunjung dan lain-lain harus dikonsultasikan sebagai pengumpul data. hal ini dilakukan agar informasi dan data yang diterima benar-benar valid.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

(Sukanto & Shalahuddin, 2013) Metode pengembangan sistem merupakan salah satu proses terpenting dalam analisa sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam perancangan sistem adalah dengan menggunakan metode *Waterfall*. Menurutnya, dalam bukunya yang berjudul *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi objek* mengatakan sebuah model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian dan tahap pendukung.

Adapun berbagai tahapan pengembangan sistem dalam metodologi pengembangan *Waterfall* yang meliputi :

1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk memspezifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisa kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

3. Pembuatan kode program

Desain harus diterjemahkan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian

Pengujian berfokus pada perangkat lunak dari segi logika dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian diuji. Ini dilakukan untuk meminimalkan bug (kesalahan) dan untuk memastikan bahwa keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang Anda inginkan.

5. Pendukung (*support*) atau Pemeliharaan (*maintenance*)

Perangkat lunak dapat berubah saat dikirimkan kepada user. Perubahan dapat terjadi karena kesalahan yang tidak terdeteksi selama pengujian, atau perangkat lunak mungkin perlu diadaptasi ke lingkungan baru. Pada tahap pendukung ataupun pemeliharaan, proses pengembangan dapat diulang mulai dari analisis spesifikasi perubahan perangkat lunak yang sudah ada, namun tanpa perangkat lunak baru.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

(Hendy, 2019) Pada tahap ini, perancangan sistem menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) yang meliputi :

1. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram adalah sebuah diagram yang menggambarkan hubungan antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat. *Use Case Diagram* bisa digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem dan mempresentasikan sebuah interaksi aktor dengan sistem.

2. *Class Diagram*

Class diagram menunjukkan hubungan antar kelas dalam sistem yang sedang dibangun dan bagaimana mereka saling berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan. Tahap ini hubungan antar kelas yang berkolaborasi dalam sistem seperti kelas pembelian dengan kelas penjualan.

3. *Sequence Diagram*

Sequence Diagram menjelaskan secara detail urutan proses yang dilakukan dalam sistem. Tahap ini seperti user login ke sistem.

4. *Activity Diagram*

Activity Diagram menggambarkan berbagai alur aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang. Tahap ini seperti entry data, edit data, dan hapus data.

5. *Statechart Diagram*

Statechart Diagram menggambarkan transisi dan perubahan keadaan (dari satu state ke state lainnya) suatu obyek pada sistem sebagai akibat dari stimuli yang diterima. Pada umumnya statechart diagram menggambarkan kelas tertentu (satu kelas dapat memiliki lebih dari satu statechart diagram). Tahap ini seperti saat mencetak data user harus menginput kata kunci dan menekan tombol tertentu.

1.6.4 Metode Analisis

Dalam proses analisa data, penulis menggunakan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efisiensi, dan Service*). Menurut beberapa ahli, metode PIECES ini digunakan untuk mengoreksi atau memperbaiki sistem informasi yang sedang berjalan dan digunakan untuk mengambil keputusan dalam suatu organisasi ataupun instansi. Dalam analisis PIECES ada enam identifikasi permasalahan yang diantaranya sebagai berikut :

1. *Performance* (Kinerja)

Analisis kinerja pada sistem lama dalam proses pengolahan data pemesanan, data pembayaran dan juga pembuatan laporan masih menggunakan sistem manual. Pada sistem baru yang berbasis web dapat meningkatkan kinerja dan juga membuat laporan lebih cepat.

2. *Information* (Informasi)

Pada sistem yang berjalan proses pencatatan pemesanan, pilihan jenis make up, jenis kebaya, jenis beauty class masih menggunakan proses manual pada buku, sehingga masih sering terjadi kesalahan yang menyebabkan informasi kurang akurat. Untuk sistem yang terbaru proses pencatatan pemesanan sudah terkomputerisasi sehingga informasi yang dihasilkan akan lebih akurat.

3. *Economy* (Ekonomi)

Analisis tahap ini, pihak admin mengeluarkan biaya untuk pembelian alat tulis seperti buku dan pulpen, dan juga pembelian kertas kwitansi untuk bukti pembayaran yang diberikan kepada pelanggan. Dengan adanya sistem baru, admin tidak perlu membeli alat tulis tersebut karena data pelanggan yang memesan jasa nanti akan tersimpan di database.

4. *Control* (Pengendalian)

Pada analisis control ini, sistem yang berjalan saat ini data yang ada ditulis pada buku besar, sehingga orang lain dapat melihat data tersebut. Pada sistem yang baru, nantinya akan ada perlindungan menggunakan menu log in, sehingga tidak semua orang bisa mengakses dan mengubah data yang ada.

5. *Efficiency* (Efisiensi)

Pada tahap analisis ini, dikarenakan sistem masih manual, proses booking dapat memakan waktu yang cukup lama karna menunggu balasan dari admin, pencatatan di buku tulis juga mempengaruhi dalam pembuatan laporan. Dengan adanya sistem yang baru, nantiya akan mempermudah admin dan juga mempercepat pekerjaan.

6. *Service* (Pelayanan)

Pada saat ini pelayanan masih kurang baik, perlu dilakukan perbaikan dengan meningkatkan keakuratan dan kecepatan pelayanan, sehingga membutuhkan sistem real-time yang berbasis database.

1.7 Kerangka Pemikiran

