

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin maju, kebutuhan akan efisiensi dan kenyamanan menjadi hal yang terpenting dalam banyak bidang kehidupan, termasuk layanan make up. Lailahana Make Up, sebagai perusahaan yang menyediakan layanan make up profesional yang berada di Kabupaten Kudus untuk melayani berbagai acara penting seperti pernikahan, pertunangan, kelulusan dan pemotretan kehamilan. Penggunaan make up sudah menjadi kebutuhan bagi para wanita untuk mempercantik diri, membangun rasa percaya diri, membangun kepribadian yang positif dan bisa mengikuti perkembangan mode.

Saat ini, Lailahana Make Up mengalami berbagai tantangan dalam mengelola layanan make up. Proses pemesanan yang dilakukan secara manual sering kali menimbulkan berbagai masalah, seperti kesalahan registrasi, double booking, dan ketidaknyamanan bagi pelanggan yang harus menunggu konfirmasi. Manajemen jadwal yang tidak terstruktur juga mempersulit pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Selain itu, belum adanya sistem pembayaran online yang terintegrasi membuat proses transaksi menjadi tidak efisien dan meningkatkan risiko kesalahan. Keterbatasan ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional Lailahana Make Up tetapi juga pengalaman pelanggan, yang sering kali merasa tidak jelas atau kesulitan dalam mengatur jadwal dan melakukan pembayaran secara praktis dan efisien.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan, Peneliti memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan di atas yaitu dengan diperlukannya sebuah sistem informasi manajemen pelayanan jasa berbasis web yang mampu mengotomatiskan proses pemesanan, manajemen jadwal, pengingat jadwal dan pembayaran. Solusi tersebut tercantum pada tugas akhir peneliti dalam menyelesaikan studi sarjana strata 1 yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Jasa Pada Lailahana Make Up Berbasis Web Dengan Notifikasi Whatsapp Dan Payment Gateway”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, inti permasalahan yang terjadi adalah seperti kesalahan registrasi, double booking, dan ketidaknyamanan bagi pelanggan yang harus menunggu konfirmasi. Selain itu, belum adanya sistem pembayaran online yang terintegrasi membuat proses transaksi menjadi tidak efisien juga kurangnya sistem pengingat jadwal otomatis mengakibatkan komunikasi dengan pelanggan kurang optimal. Maka dari itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem manajemen pelayanan jasa pada lailahana make up berbasis web dengan notifikasi *whatsapp* dan *payment gateway*.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar memudahkan dalam pembahasan masalah. Supaya permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya dan tidak juga mengurangi efektifitas pemecahannya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan di Lailahana *Make Up*. Data-data yang diperlukan adalah data pelanggan, catalog make up, pesanan, pembayaran, peminjaman jas dan gaun
- b. User yang menggunakan sistem terdiri dari admin, pelanggan, dan *owner*
- c. Output yang dihasilkan berupa laporan pelanggan, laporan kepuasan pelanggan dan laporan pelayanan.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi manajemen pelayanan jasa berbasis web yang bertujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan komputerisasi, sistem ini diharapkan dapat mempermudah pengguna jasa dalam pemesanan layanan *make up* dari Lailahana *Make Up*

1.5 Manfaat

1. Bagi Instansi

- a. Meningkatkan kualitas layanan, pelanggan akan merasa lebih puas dan cenderung kembali untuk menggunakan layanan Lailahana *Make Up*.
- b. Meningkatkan efisiensi operasional hingga peningkatan kepuasan pelanggan dan keamanan data.
- c. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, Lailahana *Make Up* dapat mengoptimalkan memberikan layanan yang lebih personal dan efektif kepada pelanggan.

2. Bagi Penulis

- a. Penulis akan memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam merancang implementasikan sistem informasi manajemen, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa make up berbasis web
- b. Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan pengalaman praktis yang berharga dalam mengaplikasikan teori ke dalam praktik nyata industri *make up*
- c. Meraih keberhasilan dalam merancang dan mengimplementasikan sistem yang memberikan manfaat nyata bagi instansi akan memberikan kepuasan pribadi sekaligus meningkatkan kepercayaan diri penulis terhadap kemampuannya

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam proses mengumpulkan informasi yang akurat sesuai kondisi sebenarnya dan dapat digunakan selama penelitian ini, maka peneliti melaksanakan metode pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara pewawancara dengan narasumber atau pihak-pihak terkait dalam penelitian. Dalam konteks ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan *owner* Lailahana Make Up untuk mengumpulkan dan menggali data terkait.

2. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang melibatkan penelitian langsung di tempat untuk mengamati keadaan di lokasi penelitian. Para ahli melakukan observasi untuk mendapatkan data yang akurat dan nyata. Pendekatan tersebut bertujuan melihat lebih dekat kegiatan-kegiatan yang berlangsung pada Lailahana Make Up.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Waterfall*. Metode *Waterfall* merupakan metode mengubah perangkat lunak paling populer dan pertama kali diperkenalkan oleh Winston Royce pada tahun 1970an. Saat ini, salah satu metode mengembangkan perangkat lunak yang paling umum adalah model air terjun. Metode yang digunakan dalam model pengembangan secara sistematis dan berurutan.

Metode *Waterfall* mencakup serangkaian tahap yang digunakan dalam pengembangan perangkat lunak, yang meliputi :

a. Analisis Kebutuhan

Fase ini diawali dengan memahami kebutuhan dan tujuan perangkat lunak yang dikembangkan. Tim pengembangan mempelajari kebutuhan dan persyaratan pengguna serta menentukan fitur yang diperlukan.

b. Perancangan

Setelah memahami kebutuhan, tim menggunakan metode *waterfall* untuk merancang arsitektur perangkat lunak, desain,

dan spesifikasi teknis software. Desain juga mencakup pembuatan diagram alir dan desain antarmuka pengguna.

c. Implementasi

Implementasi melibatkan penulisan kode program dan pengujian untuk menjamin kualitas perangkat lunak yang dihasilkan.

d. Pengujian

Setelah kode program ditulis, dilakukan tahap pengujian untuk memastikan perangkat lunak berfungsi dengan baik. Perangkat lunak yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

e. Pemeliharaan

Proses pemeliharaan hanya dilakukan setelah produk sudah dikeluarkan oleh pengembang kepada konsumen. Tim pengembangan akan terus meningkatkan, memperbarui, dan memperluas perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada tahap ini, tidak hanya fungsionalitas perangkat yang dijamin, tetapi juga peningkatan rutin dilakukan. Hal ini meningkatkan kepuasan pengguna dengan perawatan dan perbaikan yang dilakukan. Urutan tahapan Metode *Waterfall* harus diikuti secara berurutan..

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

1. *Flowchart*

Flowchart adalah diagram yang menggunakan simbol-simbol grafis untuk menjelaskan alur suatu program secara rinci. *Flowchart* membantu memvisualisasikan dan memahami proses, alur kerja, atau sistem secara logis

2. *Unified Modeling Language (UML)*

a. *Use Case Diagram*

Diagram use case digunakan untuk menunjukkan alur implementasi sistem yang dilakukan pengguna dalam kondisi tertentu. *Diagram use case* dapat membantu tim

pengembangan perangkat lunak untuk memahami kebutuhan dan persyaratan pengguna saat menggunakan sistem.

b. *Activity Diagram*

Diagram aktivitas digunakan untuk menggambarkan langkah sistem kerja, seperti perilaku dan status saat proses sistem sedang berjalan. Diagram aktivitas berguna untuk memastikan masalah atau kekeliruan pada aliran sistem.

c. *Sequence Diagram*

Sequence diagram dipakai untuk menggambarkan interaksi antar benda dalam suatu sistem, termasuk menggambarkan pesan dan respon yang dikirimkan antar objek serta urutan pesan dan respon yang diberikan antar objek agar sistem dapat berfungsi dengan baik.

d. *Class Diagram*

Class Diagram dipakai untuk mengilustrasikan tata cara alur sistem, mencakup kelas, atribut, dan metode yang digunakan, sehingga memperlihatkan keterkaitan antar kelas seperti asosiasi.

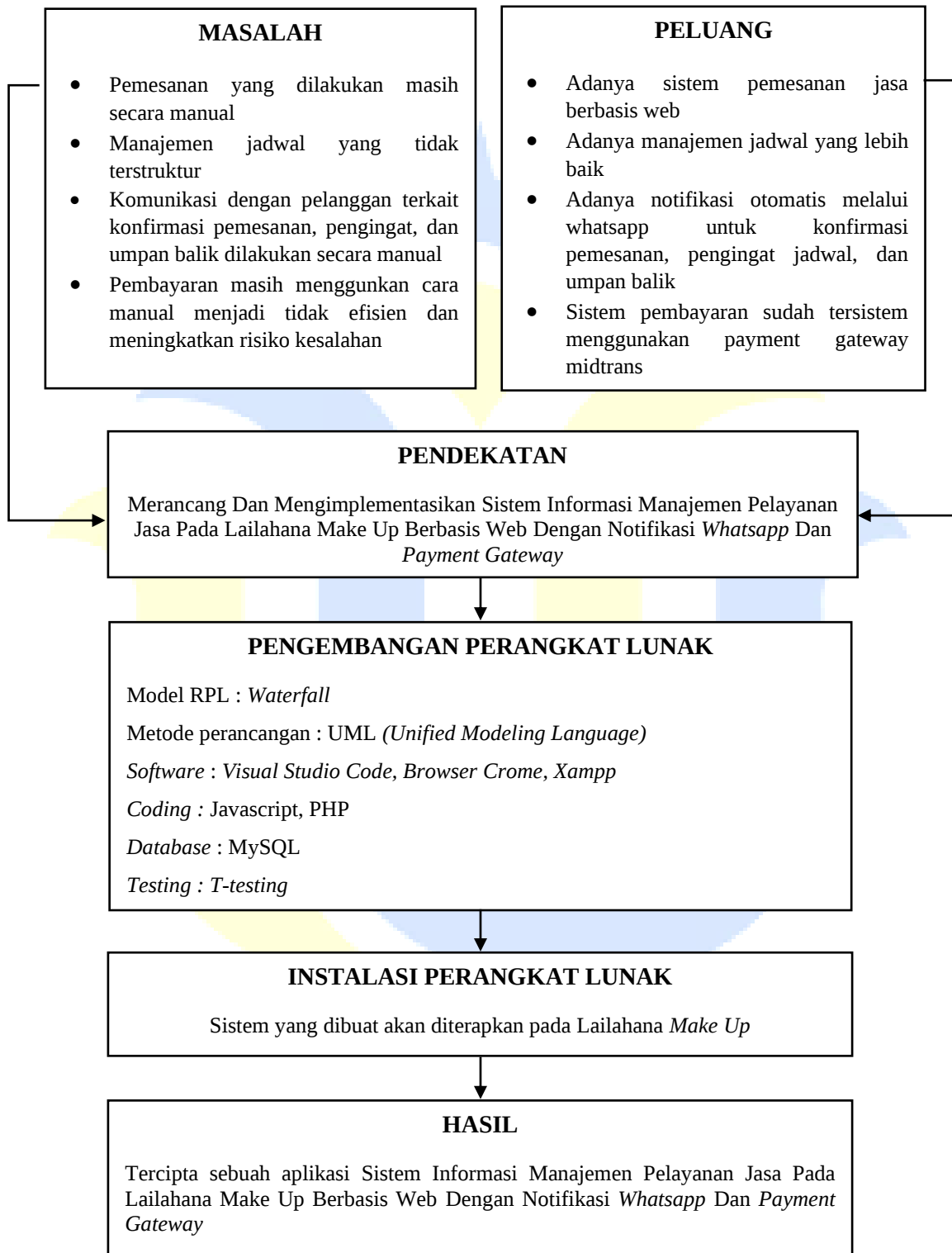
e. *Statechart Diagram*

Statechart Diagram dipakai untuk memvisualisasikan perilaku sistem dalam aturan keadaan yang tidak sama. Diagram ini menggambarkan bagaimana sistem bereaksi terhadap stimulus yang diluar atau perubahan kondisi yang didalam dengan melakukan transisi yang berurutan.

1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang digunakan oleh penulis digambarkan dalam sebuah kerangka penelitian pada gambar 1.1.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



1.8 Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Menjelaskan tentang uraian yang berkaitan dengan alasan dalam penentuan judul maupun latar belakang masalah dan dijelaskan pula mengenai perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat laporan, metodologi penelitian, tinjauan pustaka, metode pengembangan sistem serta sistematika penulisan

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi uraian dan penjelasan tinjauan umum dilakukan penelitian yang menggambarkan visi misi, struktur organisasi serta gambaran umum yang berkaitan dengan pokok pembahasan penulis dan landasan teori.

3. Bab III Metode Penelitian

- a. Berisi uraian dan penjelasan objek penelitian dengan menggambarkan visi misi, struktur organisasi serta gambaran umum.
- b. Berisi analisa dan perancangan berisi perancangan system yang menggunakan metode Unifed Modelling Language (UML).

4. Bab IV Pembahasan

Menjelaskan tingkat kebutuhan spesifikasi hardware dan software yang dipergunakan untuk mendukung jalannya aplikasi.

5. Bab V Penutup

Berisi kesimpulan dari laporan skripsi serta saran yang diberikan penulis.