

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Industri *wedding organizer* di Indonesia terus berkembang dengan cepat, menawarkan beragam layanan yang semakin lengkap. *Wedding organizer* memiliki peran penting dalam mengatur berbagai kebutuhan pernikahan, mulai dari dekorasi, katering, hiburan, hingga koordinasi vendor lainnya, sehingga membantu menciptakan acara yang berjalan lancar dan berkesan[1]. Di Desa Rawalo, Banyumas, Salon Surya Indah *Wedding organizer* (WO) telah menjadi penyedia jasa pernikahan terpercaya selama 25 tahun dengan layanan lengkap mulai dari dekorasi, tata rias pengantin, hingga pengaturan acara. Namun di balik kesuksesannya, bisnis ini menghadapi tantangan operasional pada proses administrasi pemesanan layanan akibat ketergantungan pada sistem administrasi yang tertulis di buku besar yang sudah tidak sesuai dengan tuntutan zaman.

Masalah utama yang dihadapi Salon Surya Indah WO berakar pada sistem pencatatan menggunakan buku besar. Setiap transaksi dan perubahan pesanan harus dicatat ulang secara tertulis di buku besar, menciptakan risiko kesalahan berantai sekaligus memperpanjang waktu proses. Contoh nyata terjadi ketika klien melakukan perubahan paket pernikahan, pemilik WO atau staf harus mencoret dan menulis ulang seluruh detail pesanan, proses yang memakan waktu hingga 2-3 jam per revisi. Selain itu, proses ini juga memakan waktu cukup lama dan menyebabkan tingkat kesalahan penulisan data mencapai 20% berdasarkan observasi langsung. Dampaknya terlihat jelas dalam operasional harian, di mana ketidakakuratan proses pencatatan pemesanan sering berujung pada masalah di hari-H pernikahan. Sepanjang tahun 2023, tercatat tiga insiden kekurangan barang terjadi karena daftar *packing*, yang merupakan proses pengaturan dan penyiapan barang agar siap dikirim ke acara, tidak sesuai dengan revisi pesanan terakhir.

Analisis performa bisnis selama lima tahun terakhir menunjukkan dampak dari sistem tertulis di buku besar ini secara finansial. Omzet perusahaan

mengalami fluktuasi dari Rp100 juta di tahun 2019 (pra-pandemi) menjadi hanya Rp50 juta di tahun 2023 - angka yang masih 50% lebih rendah dibanding level sebelum pandemi. Meskipun penurunan awal di tahun 2020-2021 dapat dikaitkan dengan pandemi, lambatnya pemulihan bisnis menunjukkan adanya masalah struktural. Faktor utamanya adalah kurangnya kelancaran dalam operasional menyebabkan respons kepada klien sering terlambat karena administrasi yang rumit. Dalam lingkungan bisnis daerah pedesaan yang mengandalkan kepercayaan dan jaringan sosial yang erat, setiap kesalahan operasional sekecil apa pun dengan cepat menjadi bahan pembicaraan masyarakat, secara diam-diam namun cukup berpengaruh pada reputasi bisnis.

Berdasarkan analisis mendalam terhadap masalah-masalah tersebut, penelitian ini mengusulkan solusi berupa pengembangan Aplikasi Manajemen Layanan Pemesanan berbasis *website* sebagai solusi transformasi digital. Aplikasi ini dirancang khusus untuk kebutuhan internal Salon Surya Indah WO dengan pendekatan metodologis yang menyeluruh dan terstruktur. Dalam menghadapi tantangan pengembangan aplikasi yang kompleks, dibutuhkan pendekatan yang terstruktur namun tetap fleksibel agar setiap proses bisa berjalan dengan hasil yang baik dan waktu serta sumber daya yang digunakan tidak sia-sia [2]. Dengan Menggunakan metode *Agile Software Development Life Cycle* (SDLC) yang terbukti cocok untuk pengembangan aplikasi bertahap [3]. Metode *Agile* dipilih karena kemampuannya untuk mengelola perubahan kebutuhan aplikasi secara iteratif dan fleksibel. Dibandingkan dengan metode Waterfall yang lebih kaku, *Agile* memungkinkan pengembangan aplikasi bertahap dengan umpan balik langsung dari pengguna, mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat adaptasi terhadap perubahan [4], didukung oleh *framework Laravel* yang *robust* [5], solusi teknologi ini dirancang untuk mengatasi berbagai masalah operasional yang ada pada penelitian ini. Fitur inti aplikasi meliputi *database* terpusat untuk seluruh transaksi, pelacakan perubahan pesanan secara *real-time*, serta aplikasi notifikasi inventaris otomatis yang terintegrasi.

Implementasi aplikasi digital di Salon Surya Indah WO diharapkan dapat mengatasi kendala operasional yang selama ini muncul akibat pencatatan dengan cara tertulis di buku besar, seperti risiko kesalahan administrasi, proses revisi pesanan yang memakan waktu, dan kesulitan memantau stok. Dengan aplikasi terintegrasi ini, seluruh transaksi dan perubahan pesanan akan terekam secara otomatis, meminimalkan *human error* sekaligus memudahkan pelacakan inventaris terutama untuk kebutuhan mendesak seperti persiapan pernikahan. Selain efisiensi waktu, aplikasi ini juga menjadi solusi dokumentasi yang lebih terstruktur dibanding buku besar [6], memberikan dasar yang lebih solid untuk pengambilan keputusan bisnis ke depan [7].

Penelitian berjudul "RANCANG BANGUN APLIKASI MANAJEMEN LAYANAN PEMESANAN BERBASIS *WEBSITE* PADA SALON SURYA INDAH *WEDDING ORGANIZER* MENGGUNAKAN METODE *AGILE*" ini tidak hanya bertujuan menyelesaikan masalah teknis operasional, tetapi juga menjadi studi kasus berharga tentang transformasi digital UMKM di industri jasa pernikahan daerah pedesaan. Dengan pendekatan ilmiah yang metodologis dan solusi teknologi yang terukur, penelitian ini sudah memberikan kontribusi nyata baik secara akademis maupun praktis bagi pengembangan bisnis di sektor jasa kreatif lokal.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan utama dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sistem administrasi secara tertulis pada buku besar di Salon Surya Indah WO menyulitkan pencatatan transaksi, revisi pesanan, dan pelacakan stok karena memakan waktu dan rentan kesalahan.
2. Kesalahan *input* data yang sering terjadi akibat pencatatan secara tertulis di buku besar menunjukkan perlunya implementasi *database* terpusat untuk meningkatkan akurasi data.
3. Tidak adanya sistem notifikasi terintegrasi menyebabkan insiden kekurangan barang yang berdampak pada kelancaran acara.

### 1.3. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan aplikasi manajemen layanan pemesanan berbasis *website* guna meningkatkan kinerja operasional Salon Surya Indah *Wedding organizer*. Aplikasi ini secara spesifik diharapkan mampu mempercepat proses revisi pesanan dibandingkan metode penulisan di buku besar sebelumnya, mengurangi tingkat kesalahan administrasi untuk meningkatkan kualitas pencatatan data, serta mencegah insiden kekurangan barang melalui fitur notifikasi inventaris terintegrasi.

Dari segi manfaat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas staf melalui otomatisasi proses administratif, serta berkontribusi pada efisiensi operasional yang diharapkan mendukung pemulihan bisnis. Lebih luas lagi, penelitian ini diharapkan menjadi model referensi transformasi digital bagi UMKM sejenis di wilayah pedesaan.

### 1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi ruang lingkup pengembangan aplikasi sebagai berikut:

1. Fungsi aplikasi terbatas untuk kebutuhan internal dengan *user* nya yaitu hanya dari pihak Salon Surya Indah *Wedding organizer* tanpa mencakup fitur *customer-facing* seperti pemesanan *online* atau portal pelanggan, mengingat karakteristik klien yang masih mengandalkan komunikasi langsung.
2. Aplikasi ini tidak mencakup integrasi sistem pembayaran secara *online* atau pembayaran via aplikasi, mengingat fokus penelitian lebih pada transformasi administrasi internal dan pencatatan pesanan, bukan pada pengelolaan transaksi finansial. Oleh karena itu, aplikasi ini belum dapat digunakan untuk menerima pembayaran secara langsung melalui *website*.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan pada pengelolaan pesanan dan administrasi internal, tanpa mencakup aspek lain dari proses bisnis di

Salon Surya Indah *Wedding organizer*, seperti pengelolaan karyawan, pemasaran, atau pengelolaan pelanggan dalam skala lebih luas.

4. Pengujian aplikasi dilakukan secara terbatas menggunakan data simulasi, mempertimbangkan siklus bisnis WO yang bersifat musiman.

### 1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Agile* dalam pengembangan aplikasi manajemen layanan pemesanan berbasis *website* pada Salon Surya Indah *Wedding organizer*. Tahapan yang dilalui meliputi pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur untuk memahami kebutuhan aplikasi. Selanjutnya dilakukan perancangan dengan pembuatan diagram *UML* dan *Wireframe*, diikuti pengembangan aplikasi menggunakan *framework Laravel* dengan bahasa pemrograman *PHP* serta *database MySQL*, yang didukung oleh *Visual Studio Code* dan *XAMPP* sebagai lingkungan pengembangan. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan fitur berjalan sesuai spesifikasi dan kebutuhan pengguna. Setelah *Black Box Testing*, dilakukan tahap *User Acceptance Testing (UAT)* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang dikembangkan. *UAT* dilakukan dengan melibatkan staf dari Salon Surya Indah *Wedding organizer* sebagai pengguna aplikasi untuk menguji fungsionalitas, antarmuka aplikasi, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. *Feedback* yang diperoleh dari *UAT* digunakan untuk mengevaluasi apakah aplikasi memenuhi harapan pengguna dan memastikan bahwa aplikasi dapat memberikan solusi yang efektif sesuai kebutuhan mereka. Selanjutnya dokumentasi lengkap pada *repository GitHub*. Setelah aplikasi siap, tahap *deployment* dilakukan untuk memindahkan aplikasi ke lingkungan produksi, dan tahap pemeliharaan dilakukan secara berkelanjutan untuk mengatasi *bug* dan memastikan kestabilan aplikasi.