

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, berbagai sektor usaha mengalami perubahan yang signifikan, termasuk pada industri fashion dan jasa kreatif yang semakin memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan. Kemajuan tersebut tentu mendorong pelaku para usaha agar dapat memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi dalam operasional. Pemanfaatan sistem informasi berbasis *website* ini melibatkan proses komunikasi, pengelolaan data, serta penyampaian informasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, serta dapat diakses tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi. Menurut Putri, (2022:3) penerapan sistem informasi berbasis *website* mampu meningkatkan kinerja dalam pelayanan sekaligus mendukung efisiensi pengelolaan data. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi salah satu kebutuhan penting bagi setiap pelaku usaha, baik perusahaan berskala besar maupun usaha kecil dan menengah, untuk mendukung pengelolaan proses bisnis yang melibatkan berbagai jenis layanan secara lebih efektif dan efisien.

Rintik Ayu *Boutique* merupakan usaha yang bergerak di bidang persewaan kebaya dengan konsep *One Step Service*, yaitu menyediakan berbagai kebutuhan acara dalam satu lokasi. Layanan yang ditawarkan meliputi persewaan kebaya, *custom design* kebaya, *Make up Artist* (MUA), studio foto hingga pemesanan

venue. Melalui konsep tersebut, pelanggan dapat memenuhi berbagai kebutuhan acara secara terpadu sehingga proses persiapan menjadi lebih praktis, efisien, dan menghemat waktu. Dengan adanya layanan yang lengkap di dalam satu lokasi, pelanggan tidak perlu mencari berbagai kebutuhan acara di tempat yang berbeda. Konsep ini juga memberikan nilai tambah bagi usaha karena mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Namun demikian dalam permasalahan operasional, sistem pengelolaan layanan di Rintik Ayu *Boutique* masih dilakukan secara manual atau melalui media komunikasi sederhana seperti pesan instan *Whatsapp* (WA). Proses pencatatan data pelanggan hingga transaksi masih dilakukan secara manual oleh admin sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pencatatan. Kondisi ini tentu menimbulkan beberapa permasalahan, terutama ketika jumlah pelanggan meningkat pada musim wisuda atau pernikahan. Permasalahan ini sering terjadi bentrok jadwal antara penyewa satu dengan yang lainnya, kesalahan dalam pencatatan data pelanggan, serta kesulitan memantau ketersediaan stok secara *real-time*. Situasi tersebut tidak hanya menyulitkan pihak manajemen dan tim operasional, tetapi juga berdampak pada pelanggan yang membutuhkan informasi cepat, akurat dan transparan.

Untuk mengatasi hal tersebut salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan membangun sistem informasi berbasis *website* yang dirancang khusus untuk menyajikan sebuah layanan pada Rintik Ayu *Boutique*, melalui sistem perancangan ini pelanggan dapat melakukan reservasi secara *online*, memilih layanan sesuai dengan kebutuhan, melihat ketersediaan jadwal secara

langsung, serta memperoleh informasi biaya secara transparan. Di sisi lain, pihak manajemen dapat mengelola data pelanggan, transaksi, dan jadwal layanan secara lebih efektif dan akurat. Dengan demikian, sistem yang dirancang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan kesalahan operasional, serta mendukung digitalisasi proses bisnis Rintik Ayu Boutique agar lebih kompetitif di era transformasi digital.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti membuat sistem yang berjudul Implementasi *Integrated Service Management* Sistem Untuk Optimalisasi Reservasi dan Administrasi Pada Rintik Ayu Boutique.

B. Pembatasan Masalah

Dalam perancangan *website* untuk Rintik Ayu Boutique, beberapa pembatasan masalah yang perlu diperhatikan adalah:

1. Sistem yang telah dibangun merupakan sebuah sistem informasi berbasis *website* pada Rintik Ayu Boutique mencakup layanan yang terintegrasi dalam sistem di batasi pada persewaan kebaya, *custom design*, studio MUA, studio foto, dan *venue booking* dalam satu platform terintegrasi.
2. Sistem hanya difokuskan pada proses reservasi, pengelola jadwal, manajemen data pelanggan, serta pencatatan transaksi oleh admin, dan tidak membahas secara mendalam manajemen produksi kebaya, pengelolaan keuangan lengkap, maupun strategi pemasaran digital.
3. Pengujian sistem ini dibatasi pada pengujian fungsionalitas dan kesesuaian sistem terhadap kebutuhan pengguna, tanpa membahas analisis keamanan sistem secara kompleks atau *integrase* dengan sistem eksternal yang lebih luas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun *Integrated Reservation System* berbasis website dengan konsep *One Step Service* pada Rintik Ayu Boutique di Madiun?
2. Bagaimana mengimplementasikan *Integrated Reservation System* agar dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan operasional?
3. Bagaimana hasil evaluasi penerapan *Integrated Reservation System* berbasis website pada Rintik Ayu Boutique di Madiun dalam meningkatkan keteraturan jadwal, akurasi pencatatan data konsumen, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang dan membangun *Integrated Reservation System* berbasis website dengan konsep *One Step Service* pada Rintik Ayu Boutique Madiun.
2. Untuk mengimplementasikan *Integrated Reservation System* agar dapat digunakan secara efektif serta sesuai dengan kebutuhan operasional pada Rintik Ayu Boutique.
3. Untuk mengetahui hasil pengujian penerapan *Integrated Reservation System* berbasis website dalam meningkatkan keteraturan jadwal layanan, akurasi pencatatan data pelanggan, serta kualitas pelayanan pada Rintik Ayu Boutique.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh kontribusi yang bermanfaat bagi pegembang ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Teknik Informatika, terutama yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi berbasis *website*. Dalam perancangan dan pembangunan sistem informasi berbasis *website* yang terintegrasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berfokus pada pengembangan dan implementasi sistem reservasi online serta pengelolaan layanan berbasis digital, manajemen layanan terpadu *One Step Service*, serta digitalisasi usaha di bidang *fashion* dan jasa kreatif.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rintik Ayu Boutique

Penelitian ini diharap dapat membantu Rintik Ayu Boutique dalam mengelola layanan persewaan kebaya, *custom design*, studio MUA, studio foto, dan *venue booking* secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Sistem yang dibangun dapat meminimalkan kesalahan pencatatan, mengurangi risiko bentrok jadwal, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

b. Bagi Pelanggan

Sistem berbasis *website* ini tentu memberikan kemudahan dalam melakukan reservasi secara *online*, memperoleh informasi layanan secara lengkap dan transparan, serta mengetahui ketersediaan jadwal secara *real-time* tanpa harus datang langsung ke lokasi.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi wadah bagi penulis untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dalam merancang serta mengembangkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan serta dalam permasalahan nyata di dunia usaha. Dan meningkatkan kemampuan dalam merancang, mengimplementasikan sistem informasi berbasis *website*.