

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Teknologi sudah merupakan bagian dari kehidupan masyarakat baik sebagai pencarian informasi maupun penyampaian informasi, teknologi tidak hanya sebagai media informasi tetapi sebagai salah satu alat komunikasi untuk saling terhubung dan memudahkan pertukaran informasi (Mulyati dan Hisyam, 2018). Peran dari teknologi telah banyak digunakan sebagai sarana pengolahan data maupun penyimpanan data seperti pada perusahaan dengan konsep penyediaan jasa khususnya pada acara pernikahan atau event formal lainnya (Karlina, 2020).

Wedding organizer atau penyedia jasa pernikahan merupakan suatu jasa yang disediakan untuk membantu calon pengantin maupun kegiatan formal dengan tujuan untuk menyediakan dan menyelesaikan perencanaan atau pelaksanaan suatu acara (Suharyanto dan Najiyah, 2017). NR Project merupakan perusahaan khusus dibidang penyedia jasa pernikahan beridiri sejak bulan November tahun 2017 diawali dengan menjadi seorang Mc kemudian dikembangkan dengan melihat peluang bisnis dan mulai menyediakan perlengkapan pernikahan seperti busana pengantin, *catering*, dekorasi pernikahan, *makeup* pengantin hingga *photography* sehingga banyak vendor yang tertarik untuk bekerja sama memenuhi kebutuhan permintaan konsumen. Saat ini telah banyak konsumen yang telah menggunakan jasa pada perusahaan tersebut, tingginya permintaan terhadap jasa dan layanan jasa pernikahan yang disediakan maka perusahaan tentu harus memiliki inovasi untuk memasarkan layanan jasa pernikahan secara *online*. Prosedur pengolahan data yang dilakukan seperti proses *booking* paketjasa pernikahan, pembayaran,

pencatatan data *event*, rekap data pemesanan jasa pernikahan, pendataan data perlengkapan dan peralatan jasa pernikahan, yang secara keseluruhan menggunakan media pencatatan pada buku pemesanan paket jasa pernikahan atau *note* kecil. Proses pemasaran maupun penyampaian informasi paket jasa pernikahan yang dilakukan kepada konsumen telah menggunakan media *whatsapp*, *instagram* dan telepon. Sehingga pentingnya teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan yang harus wajib dimiliki.

Berdasarkan penerapan teknologi yang secara keseluruhan belum optimal pada perusahaan tersebut maka diketahui permasalahan atau kelemahan dari hasil wawancara dan observasi yaitu pencatatan jadwal *booking* seperti tanggal hari dan jam sering terjadi kerangkapan data serta jadwal yang bersamaan dengan konsumen yang lain. Pengolahan data pesanan paket jasa pernikahan yang dilakukan menggunakan pencatatan pada buku berdampak pada kehilangan, kerusakan dan manipulasi data, bahkan proses pelaporan sering terjadi keterlambatan. Proses penyampaian informasi kepada konsumen terkait data paket jasa pernikahan yang disediakan telah menggunakan media brosur, *instagram*, *whatsapp* dan harus menjelaskan satu persatu sehingga dirasa masih kurang efektif dan efisien dari segi waktu dan tenaga (Karlina, 2020).

Berdasarkan hasil permasalahan tersebut maka dibutuhkan suatu solusi seperti membangun sistem yang menyediakan jasa pernikahan berbasis *website* secara *online* yang lengkap dalam satu tempat. Proses pemasaran dapat ditingkatkan serta memperoleh pangsa pasar yang luas dan proses pengolahan data baik *booking* atau pemesanan paket jasa pernikahan dapat dilakukan secara mudah dan informasi paket tersedia dapat dilihat secara lengkap (Suharyanto dan

Najiyah, 2017). Oleh sebab itu peneliti memberikan solusi berupa sistem dengan fitur proses *booking*, pembayaran, informasi jadwal pemesanan dan informasi detail paket jasa pernikahanyang mampu diakses secara *online*.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana meningkatkan layanan kepada konsumen menggunakan sistem penyedia jasa pernikahan pada NR Project ?
2. Bagaimana mempermudah proses *booking* paket jasa pernikahan pada NR Project ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Meyediakan layanan kepada konsumen menggunakan sistem penyedia jasa pernikahan pada NR Project.
2. Memberikan solusi proses *booking* paket jasa pernikahan secara *onine* meggunakan *website*.

Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah yang penulis ajukan lebih terarah dan tidak menimbulkan kesalahan dalam penafsiran, maka penelitia ini penulis hanya membatasi dalam ruang lingkup sebagai berikut :

1. Pengolahan data khusus bagian jasa pernikahan
2. Data yang diolah seperti data konsumen, paket jasa pernikahan dan pembayaran.

3. Hasil yang disampaikan berupa informasi paket jasa pernikahan secara lengkap beserta informasi harga.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 bagian diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Tersedianya aplikasi berbasis web guna mempermudah dalam mengelola data konsumen serta mempermudah menangani pemesanan paket pernikahan yang tersedia.

2. Bagi Konsumen

Mempermudah konsumen dalam mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan paket pernikahan.