BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi pada era modern saat ini memiliki peran yang sangat penting bagi pengguna maupun perusahaan dalam hal penyampaian informasi yang sangat bermanfaat untuk mempermudah pengguna mendapat informasi. Teknologi informasi juga memiliki fungsi seperti menangkap, mengolah, menghasilkan, menyimpan dan mencari kembali data, sehingga secara keseluruhan teknologi dapat digunakan pada setiap perusahaan untuk menunjang kinerja perusahaan (Irna dan Sukma, 2016).

Penerapan teknologi informasi yang berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dapat dilihat tingkat pengguna internet naik 10% setiap tahunya dan perangkat yang paling tinggi penggunya adalah *smartphone* atau *mobile* dengan sistem operasi *android*, sehingga hal tersebut yang menjadi dasar peluang dikembangkanya sistem menggunakan *mobile* (APJII, 2018). Penerapan teknologi *mobile* dapat digunakan untuk suatu proses transaksi ataupun pengolahan data yang merupakan kegiatan untuk memperoleh suatu layanan, sehingga perusahan dapat memperluas informasi dan meningkatkan minat masyarakat. Proses penyampaian informasi *wedding* yang dilakukan menggunakan teknologi internet memiliki keunggulan berupa akses yang mudah dan mempercepat integrasi data dari satu media kemedia lain seperti *smartphone*.

Wedding organizer merupakan suatu jasa yang dapat membantu calon pengantin untuk menyediakan dan menyelesaikan perencanaan atau pelaksaan suatu acara pernikahan (Suharyanto dan Najiyah, 2017). *Wedding Organizer* juga

merupakan suatu kelompok atau tim yang membantu dalam penyelenggaraan acara pernikahan. Munculnya pesaing-pesaing baru mengakibatkan perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen dengan penerapan teknologi informasi yang mudah diakses menggunakan jaringan internet. Peningkatan pelayanan merupakan bagian dari upaya mendapatkan kepuasan konsumen seperti halnya di Indonesia mengenai penerapan sistem informasi, masih dirasa kurang optimal dalam segi penyebaran informasi hingga keberbagai daerah.

Nineteen Project adalah perusahaan *wedding organizer* yang merupakan perusahaan khusus dibidang penyedia jasa pernikahan dan menyediakan perlengkapan pernikahan yang memenuhi permintaan konsumen. Saat ini telah banyak konsumen yang 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* pernikahan, pembayaran, pencatatan jadwal, rekap data pemesanan jasa pernikahan, secara keseluruhan menggunakan media pencatatan pada buku pemesanan. Proses pemasaran maupun penyampaian informasi paket jasa pernikahan yang dilakukan kepada konsumen telah menggunakan media sosial dan telepon. Sehingga pentingnya teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan yang harus wajib dimiliki, sehingga diperlukan suatu teknologi untuk mendukung proses bisnis perusahaan tersebut.

Salah satu bentuk teknologi dalam suatu aplikasi yang menggunakan jaringan internet adalah *mobile*, dengan mediasi *mobile* komunikasi dan informasi dapat

disajikan dengan cepat dan tepat, karena dalam dunia bisnis kecepatan adalah sebuah cara untuk bisa menginformasikan sesuatu menjadi lebih cepat dan mudah digunakan ketika sesuatu itu dapat berubah setiap saat (*update*). Dengan desain dan informasi *mobile* yang menarik akan mempengaruhi minat masyarakat terhadap produk yang ditawarkan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang ada, karena media pemasaran yang dibuat dengan *mobile* lebih menarik dengan tampilan yang lebih menarik.

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 menjelasakan satu persatu sehingga dirasa masih kurang efektif dan efesien dari segi waktu dan tenaga (Karlina, 2020). Pada proses pembayaran masih berbentuk slip arsip manual dan dirasa kesulitan data untuk suatu saat dibutuhkan karena tidak adanya informasi itu mengenai kapan waktu pembayaran dan sisa pembayaran.

Berdasarkan hasil permasalahan tersebut maka dibutuhkan suatu solusi untuk mempermudah proses pemesanan calon *customer* yang akan menggunakan jasa *wedding organizer* Nineteen Project seperti membangun sistem yang

menyediakan jasa pernikahan berbasis *mobile* secara *online* yang lengkap, proses pengembangan menggunakan *framework bootstrap mobile* dengan media penyimpanan yaitu *Mysql*. Proses pemasaran dapat ditingkatan 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 pernikahan yang mampu diakses secara *online.*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana meningkatkan kualitas layanan pemesanan jasa pernikahan kepada calon konsumen menggunakan aplikasi *mobile wedding organizer*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu merancang suatu aplikasi *mobile wedding* untuk membantu proses pemesanan atau penggunaan jasa dan pelayanan secara optimal kepada konsumen

1.4 Batasan Penelitian

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

1. Pada penelitian ini proses yang dibatasi berupa proses pemesanan jasa *wedding organizer* yang dilakukan oleh konsumen, adapun data yang diolah seperti data konsumen¸ paket jasa pernikahan dan proses pembayaran.
2. Hasil yang disampaikan berupa informasi paket jasa pernikahan secara lengkap beserta informasi harga dan metode pembayaran yang dilakukan berupa pembayaran melalui media transfer.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan yaitu :

1. Pada perusahaan dapat tersedianya aplikasi berbasis *mobile* guna mempermudah dalam mengelola data konsumen serta memperı menangani pemesanan paket pernikahan yang tersedia.
2. Bagi konsumen yaitu mempermudah dalam mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan paket pernikahan