

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digitalisasi mampu memberikan pengaruh terhadap pengguna dalam upaya memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya. Kepercayaan yang dibangun oleh perusahaan akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan maupun konsumen. Seperti halnya pada penyediaan jasa make-up artis yang saat ini sangat berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Tingginya persaingan dibidang tata rias wajah memungkinkan setiap perusahaan dapat memberikan inovasi teknologi informasi untuk menyediakan layanan yang lebih baik, mudah dan cepat (Faadhilla and Kurniadi, 2021).

Make-up artis merupakan orang atau personal yang memiliki profesi merias atau menata rias wajah untuk kegiatan atau acara sakral bagi penggunanya. Seperti perusahaan penyedia jasa make-up artis atau dapat dikenal dengan istilah MUA yang bernama Restika Oktavia merupakan perusahaan jasa yang telah didirikan pada tahun 2014 dan telah berkembang hingga saat ini. Kemajuan teknologi yang di iringi dengan peningkatan kualitas pelayanan membuat perusahaan cukup dikenal diwilayah provinsi Lampung dengan jumlah pelanggan berkisar 50 dalam satu bulannya. Berdasarkan proses pengolahan data pelanggan dan pemesanan jasa make-up secara keseluruhan dilakukan pencatatan pada buku seperti nama pelanggan, nama paket dan tanggal pelaksanaan. Tingginya minat penggunaan jasa pada perusahaan membuat proses pemasaran dirasa cukup mudah, salah satunya menggunakan media sosial instagram dengan memiliki jumlah pengikut sebesar 139K pengguna. Berdasarkan jumlah yang cukup banyak

tentunya konsumen akan menanyakan beberapa pertanyaan kepada pihak admin terkait paket harga dan fasilitas dalam paket tersebut sehingga memungkinkan admin akan merespon satu persatu. Proses tersebut perusahaan perlu menerapkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pemesanan dan penyajian laporan kepada pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemilik perusahaan diperoleh permasalahan seperti proses pelaporan data masih dilakukan rekap berulang menggunakan media pencatatan pada buku, hal tersebut berdampak pada kesalahan pencatatan jadwal pelaksanaan hingga kerangkapan data. Permasalahan berikutnya yaitu pelayanan yang dirasa kurang optimal karena respon terkait pertanyaan konsumen mengenai paket harga dan fasilitas yang diberikan pada media chat harus dijawab satu persatu sehingga hal tersebut berdampak pada keterlambatan respon kepada konsumen hingga pesan yang tidak sempat dibalas. Permasalahan pada proses booking seperti kesalahan jadwal pelaksanaan yang menyebabkan terjadinya acara secara bersamaan dalam satu waktu.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi seperti membangun aplikasi informasi *electronic booking make-up* artis berbasis *website* yang mampu diakses secara online. Aplikasi berbasis *webiste* dipilih karena memiliki keunggulan seperti kemudahan dalam akses informasi dan proses pengembangan aplikasi yang relatif mudah dan cepat (Damayanti, *et al.*, 2018). Oleh sebab itu peneliti memberikan solusi dengan adanya fitur informasi data paket harga, detail paket harga, transaksi booking secara online dan konfirmasi pembayaran berdasarkan paket yang dipilih serta konsumen dapat melihat informasi jadwal pelaksanaan acara yang mampu diakses secara online.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada permasalahan yang telah dijabarkan yaitu:

1. Bagaimana membangun aplikasi *e-booking* make up artist berbasis web ?
2. Bagaimana menyajikan yang dapat mempermudah melihat informasi paket, transaksi booking dan pembayaran ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan aplikasi *e-booking make up* artist berbasis *web* yang dapat diakses secara *online*.
2. Menampilkan informasi paket, harga, pelayanan, booking dan pembayaran yang mudah diakses oleh konsumen menggunakan website.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan sebagai berikut:

1. Data yang diolah seperti data konsumen, paket, harga dan pelayanan
2. Proses yang dilakukan dengan mengkonfirmasi *booking* dan konfirmasi pembayaran
3. Hasil dari proses yaitu laporan hasil booking dan jadwal pelaksanaan acara.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan pada penelitian yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada konsumen seperti proses booking dan pembayaran yang dapat diakses secara online melalui media website.

2. Bagi Konsumen

Manfaat bagi konsumen yaitu dapat mempermudah melihat informasi terkait paket, harga, pelayanan dan proses booking secara online, sehingga dapat menangani masalah respon terhadap pertanyaan konsumen seputar booking MUA.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisikan diagram alir pemecahan masalah, metode-metode pendekatan, analisis berjalan hingga rancangan aplikasi.

BAB IV IMPLEMENTASI

Bab ini berisi spesifikasi perangkat yang digunakan, implementasi program dan kelayakan aplikasi.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil dari implementasi yang dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi aplikasi berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN