

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang dengan cepat dan mulai merata dalam berbagai aspek kehidupan. Dimana teknologi itu menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan, salah satu contohnya adalah aplikasi berbasis web. Untuk itu dibutuhkan sebuah aplikasi berbasis website dalam manajemen informasi untuk meningkatkan pengelolaan data dan juga pelayanan dengan lebih efisien dan efektif. Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang memproses, mengumpulkan, menyimpan, dan didistribusikan untuk mendapatkan informasi yang menunjang pengawasan dan menentukan keputusan di suatu organisasi. [1].

Mitra Sticker Kaca Jogja merupakan usaha yang bergerak di bidang pembuatan dan pemasangan stiker kaca untuk berbagai kebutuhan, seperti dekorasi rumah, branding bisnis, serta perlindungan privasi. Dalam operasionalnya, bisnis ini melayani berbagai pelanggan, baik individu maupun perusahaan, dengan berbagai jenis pesanan yang disesuaikan dengan permintaan. Namun, hingga saat ini, proses pencatatan data pelanggan dan pesanan masih dilakukan secara manual, baik melalui pencatatan di buku maupun aplikasi sederhana seperti Excel.

Sistem manual ini menyebabkan beberapa permasalahan yang berdampak pada efisiensi dan akurasi pengelolaan data. Pertama, pencarian data pelanggan dan riwayat pesanan menjadi sulit dan memakan waktu, terutama saat volume pesanan meningkat. Kedua, terdapat risiko kehilangan atau kesalahan pencatatan data akibat human error. Ketiga, pemantauan status pesanan sering mengalami kendala karena tidak adanya sistem terpusat yang dapat diakses dengan mudah oleh pemilik usaha dan karyawan. Hal ini dapat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pesanan dan respons terhadap pertanyaan pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem pendataan pelanggan dan pesanan yang berbasis digital. Sistem ini diharapkan dapat mengotomatisasi proses pencatatan dan pengelolaan data pelanggan serta pesanan sehingga lebih efektif dan efisien. Dengan menerapkan teknologi berbasis web menggunakan *Laravel* sebagai framework backend dan *Tailwind CSS* sebagai framework tampilan, sistem ini akan dirancang agar mudah digunakan, dapat diakses kapan saja, serta mampu memberikan informasi yang akurat dan real-time.

Melalui penelitian ini, diharapkan sistem yang dikembangkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi potensi kesalahan pencatatan, serta memberikan kemudahan dalam manajemen pesanan di Mitra Sticker Kaca Jogja. Dengan demikian, diharapkan bisnis ini dapat terus berkembang dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, beberapa permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem yang dapat mencatat dan mengelola data pelanggan secara efektif?
2. Bagaimana mengembangkan sistem manajemen pesanan yang dapat mencatat dan memantau status pesanan secara real-time?
3. Bagaimana membangun sistem berbasis web yang mudah digunakan dan dapat diakses oleh pemilik usaha serta karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengembangkan sistem pendataan pelanggan yang dapat menyimpan dan mengelola informasi pelanggan secara digital.
2. Membuat sistem manajemen pesanan yang memungkinkan pencatatan pesanan serta pemantauan status pesanan secara lebih terstruktur.
3. Merancang dan membangun sistem berbasis web menggunakan *Laravel* dan *Tailwind CSS* yang dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional di Mitra Sticker Kaca Jogja.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus, beberapa batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya digunakan untuk pencatatan pelanggan dan pesanan, tidak mencakup proses produksi atau pemasangan stiker.
2. Sistem yang dikembangkan berbasis web dan hanya dapat diakses oleh pemilik usaha serta karyawan yang memiliki akun dan pelanggan pelanggan yang menggunakan layanan.
3. Sistem tidak mencakup fitur pembayaran online, namun hanya mencatat status pembayaran secara manual.
4. Pengujian sistem dilakukan dalam lingkungan lokal sebelum diterapkan secara penuh di lingkungan operasional bisnis.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Usaha: Membantu dalam mengelola data pelanggan dan pesanan dengan lebih mudah dan terstruktur, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.
2. Bagi Karyawan: Memudahkan pencatatan dan pemantauan status pesanan secara lebih cepat dan akurat.
3. Bagi Pelanggan: Meningkatkan pelayanan dengan sistem yang lebih responsif dalam memproses dan melacak pesanan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya: Dapat menjadi referensi untuk pengembangan sistem manajemen pesanan yang lebih kompleks, misalnya dengan integrasi pembayaran digital atau analisis data pelanggan.