

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan pada sistem pengelolaan usaha di berbagai sektor, termasuk usaha jasa berbasis layanan perawatan. Pemanfaatan sistem berbasis web memungkinkan proses pencatatan, pengelolaan data, serta penyampaian informasi dilakukan secara terstruktur dan terintegrasi. Pada praktiknya, banyak usaha kecil masih mengandalkan pencatatan manual atau komunikasi melalui media sosial dalam menjalankan proses bisnisnya.

BUBI CAPS AND CARE merupakan usaha jasa reparasi dan perawatan topi yang menyediakan layanan *Deep Clean, Repaint, Repair Visor, Repair Snap, dan Customize*. Berdasarkan pengamatan terhadap proses operasional, pemesanan layanan dilakukan melalui media sosial dan aplikasi pesan instan tanpa sistem pencatatan terpusat. Data pelanggan, detail layanan, serta status pengerjaan tersimpan dalam riwayat percakapan atau catatan manual yang tidak terintegrasi.

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan permasalahan berupa kesulitan pelacakan status pesanan, risiko kehilangan atau duplikasi data, keterlambatan penyampaian informasi kepada pelanggan, serta ketidakefisienan dalam pengelolaan layanan antar-jemput. Selain itu, pelanggan tidak memiliki akses langsung untuk mengetahui perkembangan proses reparasi sehingga transparansi layanan menjadi terbatas.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya sistem pengelolaan informasi yang lebih terstruktur untuk mendukung proses bisnis jasa reparasi topi. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada perancangan sistem informasi jasa reparasi topi berbasis web pada BUBI CAPS AND CARE guna mendukung pengelolaan data pemesanan dan layanan secara lebih sistematis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana merancang sistem informasi jasa reparasi topi berbasis *web* pada BUBI CAPS AND CARE dengan menggunakan metode *Waterfall* agar proses pemesanan, pelacakan status pesanan dan layanan antar-jemput dapat dilakukan secara *online* dan terintegrasi, serta data pelanggan dan pesanan dapat dikelola secara lebih terstruktur?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus dan terarah, maka perlu ditetapkan beberapa Batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah BUBI CAPS AND CARE sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa reparasi dan perawatan topi.
2. Sistem yang dirancang berupa sistem informasi jasa reparasi topi berbasis *web* yang diakses melalui *browser*, tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile.
3. Layanan yang diakomodasi dalam sistem dibatasi pada jasa *Repaint, Reshape, Repair Visor, Repair Snap, Deep Clean, dan Customize* sesuai layanan yang tersedia di BUBI CAPS AND CARE.
4. Fitur utama yang menjadi fokus penelitian adalah pencatatan pesanan, pelacakan status pengerjaan secara *real-time*, pengelolaan layanan antar-jemput, serta pengelolaan data pelanggan dan pesanan oleh admin.
5. Sistem dirancang hanya untuk dua jenis pengguna, yaitu pelanggan dan admin/pengelola. Peran lain seperti kurir atau teknisi tidak dimodelkan sebagai *user* terpisah, melainkan diwakili melalui aktivitas yang dilakukan oleh admin.
6. Pengembangan perangkat lunak menggunakan metode *Waterfall* dan dibahas sampai tahap pengujian, dengan pengujian fungsional yang

dilakukan menggunakan *Black Box Testing*.

7. Data yang digunakan dalam proses perancangan dan pengujian sistem merupakan data simulasi (*dummy*) yang disesuaikan dengan kondisi nyata di BUBI CAPS AND CARE dan tidak membahas aspek pengelolaan keuangan secara rinci (akuntansi lengkap).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem informasi jasa reparasi topi berbasis web pada BUBI CAPS AND CARE menggunakan metode *Waterfall*.
2. Mengembangkan fitur pemesanan layanan, pelacakan status pesanan, serta pengelolaan layanan antar-jemput yang terintegrasi dalam satu sistem.
3. Merancang sistem pengelolaan data pelanggan dan pesanan agar tersimpan secara terstruktur dan mudah dikelola.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat teknis:

1. Menghasilkan sistem informasi berbasis website yang dapat mempermudah pengelolaan pesanan dan pemantauan status reparasi topi secara *real-time* pada BUBI CAPS AND CARE.
2. Menyediakan platform yang terintegrasi bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan, melihat riwayat layanan, serta memantau progres reparasi topi melalui antarmuka web yang mudah digunakan.

Manfaat non teknis:

1. Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan menghadirkan transparansi informasi dan kemudahan dalam memantau status pesanan reparasi topi.

2. Membantu meningkatkan efisiensi operasional BUBI CAPS AND CARE melalui pengelolaan pesanan yang lebih terstruktur, mengurangi kesalahan pencatatan manual, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal skripsi yang berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan. Bab ini menjelaskan alasan penelitian dilakukan, arah penelitian, serta ruang lingkup yang dibahas.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan studi literatur dan dasar teori yang berkaitan dengan penelitian, seperti pengertian sistem, sistem informasi, *website*, metode *Waterfall*, basis data, *UML*, serta teori lain yang mendukung perancangan sistem informasi jasa reparasi topi berbasis web pada BUBI CAPS AND CARE.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum BUBI CAPS AND CARE sebagai objek penelitian, serta metode yang digunakan dalam penelitian. Di dalamnya memuat alur penelitian, teknik pengumpulan data, alat dan bahan, data penelitian, serta tahapan pengembangan sistem menggunakan metode *Waterfall*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil analisis dan perancangan sistem, implementasi sistem informasi jasa reparasi topi berbasis *web*, serta hasil pengujian dan pembahasan terhadap sistem yang telah dibangun pada BUBI CAPS AND CARE.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang merangkum hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem maupun sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.

