BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Media sosial saat ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia. Berdasarkan laporan Digital 2026: Indonesia yang diterbitkan Data Reportal, jumlah pengguna media sosial di Indonesia tercatat sebanyak 180 juta jiwa atau setara 62,9% dari total populasi, meningkat 26% dibandingkan tahun sebelumnya[1]. Pesatnya pertumbuhan tersebut turut mendorong perubahan perilaku konsumen dan strategi pemasaran pelaku usaha. Kondisi ini membuka peluang besar sekaligus mendorong munculnya kebutuhan akan layanan pengelolaan media sosial yang lebih profesional dan terstruktur.

Kondisi tersebut membuka peluang yang cukup besar bagi agensi media sosial untuk tumbuh dan berkembang. Namun di sisi lain, aktivitas pengelolaan media sosial juga menuntut agensi untuk memiliki sistem pengelolaan yang lebih terstruktur. Penelitian mengenai perancangan sistem informasi pembuatan konten pada sebuah *digital agency* menunjukkan bahwa sistem berbasis web dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan pekerjaan yang berkaitan dengan pembuatan konten media sosial[2]. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dapat mendukung kegiatan operasional pada agensi digital agar lebih terstruktur. Penerapan sistem informasi berbasis web juga dapat membantu proses pemesanan jasa agar pengelolaan data dan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih terstruktur[3]. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem berbasis web dapat menjadi salah satu solusi dalam mengatasi proses administrasi dan pemesanan yang masih dilakukan secara manual. Penerapan sistem informasi pemesanan berbasis web pada usaha jasa dapat membantu pengelolaan data dan proses pemesanan yang sebelumnya dilakukan

secara manual [4]. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses pemesanan dan pengelolaan data dapat dilakukan melalui satu platform sehingga proses pelayanan menjadi lebih terstruktur.

Larka House Jakarta merupakan salah satu agensi sosial media yang melayani kebutuhan pengelolaan akun media sosial bagi berbagai *Client*. Dalam praktiknya, *Client* yang ingin menggunakan jasa *Larka House* harus menghubungi pihak agensi terlebih dahulu melalui *WhatsApp* atau *Direct Message Instagram* untuk menanyakan paket layanan, menyampaikan kebutuhan, hingga melakukan konfirmasi pemesanan. Tidak tersedia kanal pemesanan lain selain kedua platform pesan singkat tersebut.

Selain persoalan pemesanan, proses penagihan kepada klien pun masih dikerjakan secara manual. Setiap kali ada pesanan yang masuk, tim *Larka House* membuat *invoice* satu per satu menggunakan aplikasi desain grafis *Canva*, kemudian mengirimkannya kembali melalui *WhatsApp*. Tidak ada sistem yang menyimpan riwayat *invoice* secara otomatis, sehingga apabila *Client* meminta konfirmasi ulang atau terjadi perbedaan data terkait tagihan, tim harus menelusuri kembali riwayat percakapan yang panjang. Kondisi ini tidak hanya membuang waktu, tetapi juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dan miskomunikasi antara *Client* dan tim agensi.

Pengelolaan pemesanan jasa yang masih bersifat manual dapat menyebabkan pencatatan data menjadi kurang efisien dan meningkatkan potensi terjadinya kesalahan dalam pelayanan kepada pelanggan[5]. Hal tersebut menunjukkan bahwa dibutuhkan sistem informasi berbasis *website* yang mampu mengintegrasikan proses pemesanan dan pengelolaan data dalam satu platform yang terpadu, sebagaimana kondisi yang dihadapi Larka House Jakarta saat ini. Pengembangan sistem pemesanan berbasis web juga telah diterapkan pada berbagai jenis usaha untuk membantu proses pengelolaan pesanan agar lebih terstruktur dan terdigitalisasi[6].

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Metode Rapid Application Development (RAD) telah diterapkan dalam pengembangan sistem informasi berbasis web karena mendukung proses pengembangan sistem yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna [7]. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mengusulkan perancangan dan implementasi sistem informasi pemesanan jasa agensi sosial media berbasis *website* pada Larka House Jakarta. Melalui sistem ini, *Client* dapat melakukan pemesanan secara langsung tanpa harus bergantung pada WhatsApp atau Direct Message Instagram, proses pembuatan invoice dapat dilakukan secara otomatis, dan risiko kesalahan akibat komunikasi manual dapat diminimalisir. Metode pengembangan yang digunakan adalah Rapid Application Development (RAD), yang dipilih karena pendekatannya yang iteratif dan melibatkan pengguna secara langsung di setiap tahapannya.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang teridentifikasi pada *Larka House Jakarta* adalah sebagai berikut:

1. Pemesanan jasa hanya dapat dilakukan melalui *WhatsApp* dan *Direct Message Instagram*, sehingga tidak tersedia kanal pemesanan resmi yang terstruktur.
2. Pembuatan *invoice* masih dilakukan secara manual menggunakan aplikasi *Canva* untuk setiap *Client*, sehingga memakan waktu dan tidak memiliki sistem pencatatan otomatis.
3. *Client* tidak dapat memantau status pengerjaan pesanannya secara langsung karena tidak tersedia media pelacakan selain bertanya melalui pesan singkat.
4. Tidak adanya sistem penyimpanan data pesanan dan riwayat *invoice* secara terpusat mengakibatkan penelusuran data harus dilakukan melalui riwayat

percakapan yang panjang, sehingga meningkatkan risiko miskomunikasi dan kehilangan informasi antara *Client* dan tim agensi.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem pemesanan jasa berbasis *website* agar *Client* tidak perlu lagi melakukan pemesanan melalui WhatsApp atau *Direct Message* Instagram?
2. Bagaimana merancang fitur pembuatan *invoice* otomatis agar proses penagihan tidak lagi dilakukan secara manual menggunakan Canva?
3. Bagaimana merancang fitur pemantauan status pengerjaan pesanan agar *Client* dapat memantau progress pekerjaannya secara langsung?
4. Bagaimana meminimalisir kesalahan pencatatan pesanan yang terjadi akibat ketergantungan pada komunikasi manual melalui WhatsApp?

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pemesanan jasa agensi sosial media berbasis *website* menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* pada *Larka House Jakarta*, sebagai solusi atas keterbatasan sistem manual yang selama ini digunakan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan fitur pemesanan jasa berbasis *website* yang memudahkan *Client* melakukan pemesanan secara *online* tanpa harus melalui WhatsApp atau *Direct Message* Instagram.
2. Menghasilkan fitur pembuatan *invoice* secara otomatis sehingga proses penagihan tidak lagi bergantung pada pembuatan manual menggunakan Canva.

3. Menghasilkan fitur pemantauan status pengerjaan pesanan yang dapat diakses langsung oleh *Client* kapan saja melalui sistem.
4. Meminimalisir kesalahan pencatatan pesanan dengan menyediakan sistem dokumentasi yang terstruktur sebagai pengganti komunikasi manual melalui WhatsApp.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga cara, yaitu:

1. Observasi

   Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap alur pemesanan jasa konten di *Larka House Jakarta*, mencakup proses penerimaan pesanan melalui *WhatsApp* dan *Direct Message Instagram* serta pembuatan *invoice* menggunakan *Canva*. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai sistem pemesanan yang sedang berjalan sebelum merancang sistem yang baru.

2. Wawancara

   Penulis melakukan wawancara langsung dengan owner Larka House Jakarta untuk memperoleh informasi mengenai proses bisnis yang berjalan, kendala yang dihadapi, serta kebutuhan sistem yang akan dibangun.

3. Studi Pustaka

   Penulis mengumpulkan referensi dari jurnal, buku, dan artikel penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi, metode *Rapid Application Development (RAD),* pemrograman berbasis CodeIgniter, serta pengelolaan media sosial.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Referensi ini digunakan sebagai landasan teori dalam proses perancangan dan pengembangan sistem.

1.5.2 Model Pengembangan Sistem

Model pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rapid Application Development*. Metode ini dipilih karena pendekatannya yang iteratif dan melibatkan pengguna secara aktif di setiap tahapan pengembangan, sehingga memungkinkan penyesuaian sistem secara cepat apabila terdapat perubahan kebutuhan. Dibandingkan dengan metode konvensional seperti *Waterfall* yang bersifat linier, RAD dinilai lebih sesuai untuk pengembangan sistem berskala menengah dengan waktu pengerjaan yang terbatas. Tahapan RAD yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Requirements Planning

   Pada tahap *Requirements Planning* dilakukan identifikasi dan dokumentasi seluruh kebutuhan sistem, baik fungsional maupun non-fungsional, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di *Larka House Jakarta*.

2. User Design

   Tahap *User Design* mencakup perancangan sistem secara menyeluruh dengan melibatkan pengguna secara langsung, meliputi pemodelan UML, perancangan basis data dengan ERD dan LRS, serta perancangan antarmuka pengguna (*User Interface*).

3. Construction

   Pada tahap *Construction* dilakukan penulisan kode program menggunakan *framework* CodeIgniter 4 dengan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL, mengikuti pola arsitektur MVC (*Model-View-Controller*).

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

4. Cutover

   Tahap Cutover mencakup pengujian sistem menggunakan metode *Black Box Testing* dan *User Acceptance Testing* (UAT), serta publikasi sistem secara online menggunakan layanan web hosting.

1.6 Ruang Lingkup

Agar pembahasan dalam penelitian ini tetap terarah, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di *Larka House Jakarta* sebagai objek studi kasus.
2. Sistem yang dikembangkan berbasis *website* dan tidak menggunakan platform CMS maupun blog.
3. Fitur sistem mencakup pemesanan jasa oleh *Client*, pengelolaan pesanan oleh admin, pemantauan status pengerjaan, pembuatan *invoice* otomatis, konfirmasi pembayaran, dan rekap laporan pesanan.
4. Sistem memiliki dua hak akses pengguna, yaitu Admin (pihak Larka House) dan *Client* (pengguna eksternal).
5. Sistem tidak mencakup fitur penggajian karyawan, manajemen SDM internal, maupun integrasi langsung dengan API platform media sosial pihak ketiga.
6. Sistem dipublikasikan secara *online* karena melibatkan klien dari luar perusahaan

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI