

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri jasa desain interior, sistem informasi pemesanan dibutuhkan agar calon pelanggan sejak awal dapat melihat contoh desain yang relevan, memahami informasi layanan, dan memperoleh proses pemesanan secara lebih jelas, konsisten, dan mudah ditelusuri (Dewi, 2023). Pada layanan jasa desain interior kejelasan informasi dan kemudahan dalam pemesanan berpengaruh langsung pada pengalaman serta kepuasan pengguna (Wistika dkk., 2023). Karena itu, katalog yang terstruktur menjadi prasyarat agar proses penelusuran, konsultasi, dan pengambilan keputusan awal berjalan efektif dan terdokumentasi dengan baik (Sari, 2024).

Daiku Interior & Eksterior adalah jasa desain berbasis di Pekanbaru yang mengerjakan proyek kustom untuk hunian dan komersial. Pelanggan umumnya menghubungi melalui WhatsApp atau datang langsung untuk konsultasi awal. Setelah kebutuhan dibahas, tim menyiapkan konsep dan perkiraan biaya (RAB), dilanjutkan negosiasi hingga disetujui, lalu penjadwalan pekerjaan dan pembaruan progres sampai serah terima. Saat ini Daiku telah memiliki situs profil perusahaan, namun halaman katalog yang tersedia masih berupa deretan gambar dengan kategori layanan yang terbatas, kondisi ini belum mendukung pelanggan untuk membandingkan contoh yang relevan sejak awal.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Fendra Budiono selaku pemilik Daiku Interior & Eksterior, permasalahan utama terletak pada pengelolaan informasi katalog dan data pesanan. Saat ini, katalog pada situs Daiku masih berupa deretan gambar dengan kategori terbatas sehingga pelanggan kesulitan menelusuri dan membandingkan desain yang relevan. Kondisi serupa juga terjadi pada Instagram, karena portofolio desain bercampur dengan konten lain sehingga informasi sulit ditelusuri secara terstruktur. Pengelompokan kategori dan penyajian informasi desain secara terstruktur penting dalam penyusunan portofolio agar informasi lebih mudah dipahami dan dibandingkan oleh pengguna (Sari, 2024). Selain masalah penyajian katalog tersebut, pelanggan umumnya hanya dapat

mengecek progres pekerjaan melalui pesan pribadi atau dengan datang langsung ke lapangan. Cara ini membuat pelanggan sulit memperoleh kepastian mengenai kemajuan proyek, padahal permasalahan serupa dapat dibantu melalui penerapan sistem informasi pemesanan (Dewi, 2023). Selain itu, riwayat komunikasi penting seperti catatan persetujuan, perubahan desain, dan bukti pembayaran tersebar di berbagai percakapan. Kondisi ini menyebabkan riwayat pesanan tidak tersimpan secara utuh dan sulit ditelusuri kembali, yang dapat berdampak pada efektivitas operasional dan kepuasan pengguna (Wistika dkk., 2023).

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan dalam proses wawancara, maka diperlukan sebuah sistem informasi pemesanan desain interior berbasis web. Pembangunan sistem ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan dalam pengelolaan pemesanan, yang mana pada studi kasus serupa terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan penataan katalog, form permintaan, pengelolaan data pemesanan di sisi admin, pelacakan status proyek, serta konfirmasi pembayaran melalui unggah bukti (Dewi, 2023). Untuk memastikan rancangan antarmuka dan alur divalidasi secara bertahap bersama pemilik, digunakan pendekatan *prototyping* yang berfokus pada pembuatan model kerja awal untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna (Firmansyah dkk., 2021). Dengan demikian, hasil yang diharapkan adalah proses pemesanan yang lebih terstruktur dan dapat meningkatkan kejelasan informasi bagi pelanggan Daiku.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Penyajian katalog desain pada Daiku Interior & Eksterior belum terstruktur, sehingga pelanggan kesulitan menelusuri dan membandingkan desain yang relevan.
- 2) Pelanggan belum dapat memantau status dan progres pengerjaan proyek secara mandiri, sehingga pelanggan harus menghubungi pihak Daiku atau datang langsung untuk memperoleh informasi perkembangan proyek.

- 3) Data dan riwayat pesanan belum terdokumentasi secara terpusat, sehingga informasi seperti persetujuan, perubahan desain, dan pembayaran sulit ditelusuri kembali.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan proyek akhir ini adalah:

- 1) Sistem ini ditujukan hanya untuk Admin, Pelanggan, dan Desainer Daiku Interior & Eksterior.
- 2) Sistem berfokus pada pemesanan jasa desain interior dan eksterior yang mencakup penelusuran katalog, konsultasi, pengisian Form Permintaan, pengelolaan data pemesanan oleh admin, serta pelacakan status proyek.
- 3) Pembayaran dilakukan via transfer bank, di mana pelanggan mengunggah bukti bayar yang akan diverifikasi secara manual oleh admin melalui sistem.
- 4) Proses penghimpunan kebutuhan pelanggan dilakukan melalui alur Permintaan Desain Kustom untuk mendapatkan estimasi yang jelas. Pesanan yang disetujui akan dikerjakan dengan pendekatan MTO.
- 5) Sistem website ini akan dikembangkan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman utama dengan *framework* Laravel dan basis data MySQL.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pengembangan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Merancang dan membangun sistem informasi pemesanan desain interior dan eksterior berbasis website untuk Daiku Interior & Eksterior.
- 2) Menghasilkan sistem yang memudahkan pelanggan melakukan pemesanan.
- 3) Mengembangkan sistem yang menyediakan informasi lengkap mengenai detail pemesanan, konfirmasi pembayaran, serta status pengerjaan.
- 4) Menghasilkan sistem yang membantu pihak perusahaan dalam mengelola data pelanggan, pesanan dengan lebih efisien.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Mempermudah pelanggan dalam memilih desain interior dan eksterior sesuai kebutuhan.
- 2) Memberikan informasi desain dan layanan secara lebih jelas kepada pelanggan.
- 3) Memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan dan konsultasi secara online.
- 4) Mempermudah perusahaan dalam mengelola data pelanggan dan pesanan secara terstruktur.
- 5) Mempercepat proses konfirmasi pembayaran dan validasi pesanan.
- 6) Membantu perusahaan dalam memproses pesanan pelanggan dengan lebih cepat dan akurat.