

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap bisnis secara fundamental. Berdasarkan data tahun 2024, tercatat 79,5% penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet (Simbolon dkk., 2025). Peningkatan konektivitas ini mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan digital yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Fenomena ini berdampak langsung terhadap ekspektasi dan pola konsumsi, di mana konsumen semakin terbiasa dengan kemudahan akses informasi, kemudahan transaksi, serta pelayanan yang responsif (Sasabone dkk., 2023).

Transformasi digital tersebut memengaruhi berbagai sektor jasa, termasuk industri toko bunga dan fotografi. Toko bunga kini tidak hanya menjual produk secara fisik, tetapi juga menyediakan layanan digital, seperti perangkaian dan pemesanan buket secara daring (Violin dkk., 2024). Sementara itu, di bidang fotografi, peningkatan kebutuhan dokumentasi digital mendorong munculnya inovasi *self-photo studio* yang menawarkan pengalaman pemotretan mandiri dengan dukungan sistem pemesanan daring (Anggraeni dan Ardani, 2024). Perubahan ini mencerminkan pergeseran preferensi konsumen yang menuntut pelaku usaha untuk beradaptasi terhadap transformasi digital guna memenuhi ekspektasi pelanggan.

Adaptasi terhadap transformasi digital menjadi tuntutan penting bagi pelaku usaha, namun pada praktiknya sejumlah pelaku di sektor jasa seperti toko bunga dan layanan fotografi masih mengandalkan metode konvensional. Sebagai contoh, sebuah *self-photo studio* di Kediri masih menggunakan aplikasi *WhatsApp* dengan pencatatan manual ketika proses reservasi (Choiriatin, 2024). Hal ini juga terjadi pada toko bunga, di mana katalog produk buket masih disajikan melalui sosial media dengan keterbatasan informasi, sehingga menyulitkan pelanggan dalam memperoleh detail produk. Metode konvensional tersebut tidak hanya

memperlambat transaksi, tetapi juga rentan terhadap kesalahan pencatatan (Aryani dan Putra, 2024).

Fakta ini diperkuat oleh data dari studi kasus pada usaha percetakan sablon yang menunjukkan bahwa metode konvensional memiliki tingkat kesalahan sebesar 10% dalam 100 transaksi pencatatan pesanan, sedangkan sistem otomatis hanya 2% (Azka dkk., 2025). Selain itu, berdasarkan data dari *We Are Social* tahun 2021, 93% pengguna internet di Indonesia mencari informasi tentang produk atau jasa secara *online* sebelum membeli, dan 87,1% dari mereka menyelesaikan pembelian secara *online* (Aripradon, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen masa kini sangat bergantung pada *platform* digital dan menuntut proses pemesanan yang singkat, mudah, dan tidak berbelit. Tak hanya itu, konsumen juga menuntut kesesuaian detail pesanan secara presisi, serta tersedianya akses layanan yang fleksibel, dan dapat diakses kapan saja serta dari mana saja (Safitri dan Kusuma, 2024).

Salah satu usaha yang tengah menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pelayanan digital adalah Flo.do. Flo.do merupakan usaha yang menyediakan jasa layanan *self-photo studio*, jasa pas foto, serta toko bunga. Flo.do terletak di Jl. Kartini No.31, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Saat ini, Flo.do masih menggunakan metode konvensional, seperti pemesanan sesi foto melalui *Direct Message Instagram* tanpa sistem penjadwalan otomatis. Hal ini kerap menimbulkan tumpang tindih pesanan, terutama ketika terjadi pembatalan atau perubahan jadwal secara mendadak. Selain itu, katalog buket bunga hanya disediakan melalui *Instagram* dan *WhatsApp Business* dengan informasi yang terbatas, sehingga pelanggan harus menghubungi admin untuk mendapatkan detail produk, harga, serta ketersediaan stok. Kondisi ini menyebabkan proses transaksi berjalan lambat dan menambah beban kerja admin. Berdasarkan data operasional Flo.do, rata-rata transaksi harian terdiri atas 9 pesanan buket dan 8 pesanan *self-photo*, dengan kasus tumpang tindih pesanan rata-rata 1–2 kali per hari. Peningkatan volume pesanan hingga enam kali lipat terjadi pada hari-hari spesial, dengan jumlah 85 pesanan buket dan 16 pesanan *self-photo*. Peningkatan signifikan tersebut memperbesar risiko konflik jadwal karena pencatatan dilakukan secara manual. Apabila tidak segera ditangani, permasalahan

ini berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan dan mengurangi daya saing Flo.do. Usaha yang belum mengadopsi teknologi digital cenderung mengalami penurunan kepuasan pelanggan serta kehilangan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa metode konvensional tidak lagi relevan untuk memenuhi kebutuhan konsumen digital (Lisawanto dkk., 2023).

Menanggapi permasalahan tersebut, diperlukan sistem berbasis *website* yang dapat mengotomatisasi proses reservasi dan menyajikan katalog produk dengan informasi yang lengkap. Penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas penerapan teknologi berbasis *website* untuk menyelesaikan permasalahan operasional bisnis sejenis seperti mempercepat proses transaksi, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, serta menurunkan beban kerja admin. Sistem informasi penjualan berbasis *website* dapat meningkatkan dan mengurangi potensi kesalahan operasional, dibuktikan oleh hasil pengujian *Functional Suitability* sebesar 92,67%, *Performance Efficiency* 85,9%, dan *Reliability* 92,93% yang mengindikasikan efektivitas sistem dalam pengelolaan transaksi (Setyaningrum dkk., 2025). Penerapan sistem ini juga dinilai dapat memberikan manfaat yang signifikan, meliputi tingginya aksesibilitas, informasi yang lengkap dan terkini, serta peningkatan efisiensi operasional meliputi penurunan beban kerja admin dan berkurangnya potensi kesalahan pencatatan (Pusvita, 2025). Kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa pengembangan sistem berbasis *website* terbukti relevan dan efektif untuk meningkatkan kinerja operasional dan pengalaman pelanggan.

Metode *Rapid Application Development* (RAD) dipilih untuk mengembangkan sistem berbasis *website* bagi Flo.do karena tahapan kerja yang ringkas, sehingga proses pengembangan berjalan lebih cepat. RAD melibatkan partisipasi aktif pengguna pada setiap tahap, memungkinkan perbaikan secara langsung apabila terdapat ketidaksesuaian dengan kebutuhan pengguna. Umpan balik secara *real-time* dari pengguna pada tiap iterasi menjamin sistem yang dikembangkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Metode ini juga mendukung penyesuaian desain secara berkelanjutan berdasarkan dokumentasi kebutuhan yang telah disusun (Alam dkk., 2023).

Penggunaan metode konvensional oleh Flo.do menyebabkan berbagai masalah operasional, seperti tumpang tindih pesan, duplikasi jadwal, dan keterbatasan informasi produk yang memperlambat transaksi dan meningkatkan risiko kesalahan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem pemesanan *online* berbasis *website* dengan metode *Rapid Application Development* untuk mengotomatisasi pemesanan buket dan layanan foto, serta menyajikan katalog produk secara lebih terstruktur dan lengkap. Solusi ini bertujuan untuk mempercepat proses pemesanan buket dan layanan foto di Flo.do, meminimalisir kesalahan pencatatan, mengurangi beban kerja admin, serta memberikan pengalaman yang lebih mudah dan nyaman bagi pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian oleh Zahra dkk. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan sistem pemesanan berbasis digital mampu mengoptimalkan proses pengelolaan data pesanan serta memberikan kemudahan akses informasi produk maupun layanan dan melakukan proses pemesanan mandiri bagi pelanggan (Zahra dkk., 2025).

Hasil penelitian ini mendukung temuan tersebut melalui implementasi sistem pemesanan *online* yang menyediakan fitur pengelolaan pesanan serta penjadwalan sesi foto otomatis. Kemudahan akses informasi diwujudkan melalui katalog buket yang memuat detail produk buket lengkap dengan fitur filter serta katalog paket foto yang menampilkan informasi paket foto dan layanan *additional* secara jelas dan terstruktur. Kemudahan penggunaan sistem sebagai bagian dari penerapan sistem pemesanan *online* didukung oleh hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* yang memperoleh skor rata-rata sebesar 86,9 dengan kategori *Acceptable, grade B*, dan *adjective rating Excellent*, yang menunjukkan bahwa sistem dapat digunakan dengan baik serta diterima oleh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pemesanan layanan foto di Flo.do dengan metode *Rapid Application Development* yang mampu

mengintegrasikan penjadwalan otomatis dan mekanisme konfirmasi pemesanan dalam satu alur sistem yang terstruktur?

2. Bagaimana merancang dan membangun sistem pemesanan buket di Flo.do dengan metode *Rapid Application Development* yang menyediakan katalog digital dengan informasi detail produk buket yang lengkap dan terstruktur?
3. Bagaimana sistem berbasis *website* yang dikembangkan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan Flo.do, yang diukur menggunakan *System Usability Scale* (SUS)?

1.3 Tujuan

Sejalan dengan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Merancang dan membangun sistem pemesanan layanan foto di Flo.do menggunakan metode *Rapid Application Development* yang mengintegrasikan penjadwalan otomatis dan mekanisme konfirmasi pemesanan dalam satu alur sistem yang terstruktur.
2. Merancang dan membangun sistem pemesanan buket di Flo.do menggunakan metode *Rapid Application Development* yang menyajikan katalog produk secara lengkap dan terstruktur untuk mendukung proses pengambilan keputusan pelanggan.
3. Menganalisis dan mengevaluasi bagaimana sistem berbasis *website* yang dikembangkan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan Flo.do, yang diukur menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memudahkan pelanggan dalam memesan buket dan layanan foto secara cepat melalui proses pemesanan yang singkat, mudah, dan tidak berbelit, serta menyediakan katalog produk secara terstruktur.

2. Memudahkan admin dan pemilik Flo.do dalam mengelola pemesanan dengan lebih cepat dan efisien sehingga dapat meningkatkan efektivitas operasional.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian berikutnya dalam mengembangkan sistem pemesanan berbasis *website* dengan metode *Rapid Application Development*.
4. Institusi Politeknik Negeri Jember dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai literatur pendukung dalam penelitian serupa pada sektor toko bunga dan layanan foto dengan menggunakan metode *Rapid Application Development*.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian tetap terarah dan sesuai dengan ruang lingkup yang ditentukan, batasan penelitian ini meliputi.

1. Sistem dibangun dengan kerangka kerja *Laravel* untuk pengembangan *backend* dan *Bootstrap* untuk tampilan antarmuka.
2. Sistem tidak mengintegrasikan fitur *payment gateway*. Proses pembayaran dilakukan secara manual atau di luar sistem.
3. Sistem hanya menyediakan autentikasi untuk admin dengan akun yang telah diberikan. Pelanggan tidak memerlukan akun untuk mengakses layanan.
4. Penelitian berfokus pada pemesanan buket dan layanan foto, fitur lain di luar itu tidak dibahas.
5. Sistem hanya dibangun di Flo.do, yang berlokasi di Jl. Kartini No.31, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.