

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan data serta layanan masyarakat. Teknologi telah menjadi lebih dari sekadar alat, tetapi juga menjadi tulang punggung kegiatan ekonomi, sosial, pendidikan, dan pelayanan publik. Salah satu sektor yang terdampak signifikan oleh transformasi ini adalah sektor jasa, khususnya yang berkaitan dengan layanan kreatif dan personal, seperti industri dekorasi pernikahan. Di sektor ini, digitalisasi bukan sekadar alternatif, tetapi telah menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung efisiensi, efektivitas, dan daya saing layanan (Prayudi & Yulistria, 2020).

Pergeseran perilaku konsumen yang menginginkan akses cepat, tepat, dan mudah memaksa pelaku industri meninggalkan cara konvensional. Sistem layanan tradisional seperti kontak langsung atau media sosial kini dianggap tidak memadai. Oleh karena itu, sistem digital terintegrasi diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, reputasi bisnis, dan daya saing. Abun Wedding Decoration, yang telah berdiri lebih dari 10 tahun, melayani berbagai kalangan dengan menyediakan layanan dekorasi dan bekerja sama dengan vendor lain seperti baju pengantin, fotografer, make up artist, MC & host, musik & entertainment, paket dekorasi, pelaminan, dan studio foto. Kolaborasi ini menjadikannya penyedia layanan pernikahan yang lengkap dan terintegrasi.

Seiring meningkatnya kompleksitas layanan dan jumlah pelanggan, Abun Wedding Decoration menghadapi kendala dalam pengelolaan informasi dan komunikasi internal yang masih manual. Hal ini menyebabkan potensi kesalahan,

keterlambatan konfirmasi, dan kesulitan melacak riwayat pesanan, yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Konsumen kini menginginkan layanan yang interaktif, transparan, dan mudah diakses, termasuk fitur pemilihan tema, warna, dan anggaran. Untuk mencapai hal ini, dibutuhkan sistem yang memiliki kemampuan untuk menyimpan dan mencari data dengan cepat dan akurat(Mayanti, Pratiwi, & Hidayat, 2025).

Kondisi ini menuntut transformasi digital layanan secara mendesak. Untuk bersaing dan menghindari hambatan perkembangan akibat sistem kerja yang lambat dan tidak efisien, dibutuhkan sistem digital yang sistematis sebagai solusi jangka panjang dalam membangun loyalitas pelanggan (Prayogi & Kirom, 2022).

Penelitian ini bertujuan mengembangkan sistem layanan web dengan fitur pencarian cepat menggunakan algoritma Boyer-Moore, yang efisien dalam pencocokan string. Sistem ini mempermudah pencarian tema dekorasi, warna kain, dan nama produk, serta membantu Abun Wedding Decoration meningkatkan profesionalisme, mempercepat pemesanan, meminimalkan kesalahan, dan mendukung pencatatan layanan yang lebih terstandar guna mendorong transformasi digital bisnis.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem layanan penyewaan dekorasi pernikahan berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Abun Wedding Decoration?
2. Bagaimana implementasi algoritma Boyer-Moore dapat digunakan dalam sistem untuk mempercepat proses pencarian data layanan dekorasi pernikahan?
3. Sejauh mana sistem layanan digital yang dibangun dapat mengatasi kendala komunikasi dan pencatatan yang selama ini dilakukan secara manual?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Abun Wedding Decoration, perum BKP Kemiling kota Bandar Lampung.
2. Variabel input yang digunakan berupa data pelanggan, data pemesanan, data layanan dekorasi, serta konfirmasi pemesanan dari admin. Variabel output dalam penelitian ini berupa hasil pencarian layanan berdasarkan kata kunci, informasi paket dekorasi dan detail pemesanan, status pemesanan (diterima/ditolak/menunggu), laporan riwayat transaksi dan pemesanan.
3. Penelitian ini menggunakan algoritma Boyer-Moore untuk melakukan pencocokan string yang efektif pada data dekorasi. Pengembangan sistem difokuskan pada platform web dan belum mencakup aplikasi mobile.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem layanan penyewaan dekorasi pernikahan berbasis web yang dapat digunakan oleh Abun Wedding Decoration untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.
2. Mengimplementasikan algoritma Boyer-Moore dalam sistem untuk mempercepat proses pencarian data layanan berdasarkan kata kunci tertentu seperti tema, warna kain, atau nama produk.
3. Menyediakan sistem yang mampu mengelola data pelanggan, paket dekorasi, dan pemesanan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.
4. Menghasilkan laporan pemesanan dan riwayat transaksi secara otomatis yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan evaluasi dan pengambilan keputusan manajemen.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem layanan penyewaan dekorasi pernikahan berbasis web yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di Abun Wedding Decoration.
2. Menghasilkan proses pencarian data layanan yang lebih cepat dan akurat melalui penerapan algoritma Boyer-Moore berdasarkan kata kunci seperti tema, warna, atau nama produk.
3. Menghasilkan pengelolaan data pelanggan, paket dekorasi, dan pemesanan yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah diakses oleh admin.
4. Memudahkan pembuatan laporan pemesanan dan riwayat transaksi secara otomatis yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan oleh manajemen.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan secara keseluruhan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi kumpulan teori-teori relevan yang mendukung proses penelitian dan penyusunan skripsi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk teknik pengumpulan data dan tahapan pengembangan sistem.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi paparan hasil penelitian secara terstruktur, disertai dengan pengujian sistem dan analisis terhadap hasil yang diperoleh.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.