

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Layanan *digital agency* menjadi semakin penting bagi perusahaan-perusahaan yang ingin memperluas jangkauan pemasaran mereka. Dengan kemajuan teknologi dan pergeseran perilaku konsumen menuju penggunaan platform digital, perusahaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini untuk tetap relevan dan bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif. *Digital agency*, dengan keahlian dan pengetahuannya tentang strategi pemasaran online, menjadi mitra yang berharga bagi perusahaan dalam merancang dan melaksanakan kampanye digital yang efektif. Mereka mampu memanfaatkan berbagai kanal digital, seperti media sosial, iklan online, konten digital, dan optimisasi mesin pencari, untuk mencapai target audiens secara lebih efisien. Dengan bantuan *digital agency*, perusahaan dapat memaksimalkan kehadiran online mereka, meningkatkan visibilitas merek, dan mencapai tingkat interaksi yang lebih tinggi dengan calon pelanggan.

Perusahaan dengan nama "Mas Dzikry" adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang digital agency yang berbasis di Surabaya dan menyediakan berbagai layanan terkait pemasaran digital, seperti press release media nasional dan optimasi *website* online. Mas Dzikry memiliki visi untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kehadiran mereka di dunia digital dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi. Menurut penelitian [1], perusahaan-perusahaan saat ini semakin mengakui pentingnya layanan digital agency dalam menghadapi persaingan yang ketat di pasar digital. Layanan seperti yang ditawarkan oleh Mas Dzikry, termasuk optimasi *website* dan promosi melalui media nasional, membantu perusahaan untuk memperluas jangkauan pemasaran mereka secara efektif.

Sebagai bagian dari strategi pemasaran mereka, Mas Dzikry menggunakan *website* sebagai alat utama untuk mempromosikan layanan mereka, berkomunikasi dengan pelanggan, dan memperkuat branding perusahaan. Alur proses bisnis yang ada pada *website* Mas Dzikry dimulai dari pelanggan memilih layanan yang diinginkan terlebih dahulu, kemudian pelanggan dapat

berkomunikasi dengan tim Mas Dzikry lewat *WhatsApp*. Setelah itu pelanggan dapat melakukan pembayaran secara manual. Berdasarkan penelitian [2], memiliki *website* yang informatif dan menarik dapat meningkatkan tingkat keterlibatan pengunjung, menghasilkan konversi yang lebih tinggi, dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Saat ini, Mas Dzikry memiliki sebuah *website* yang berfungsi sebagai alat utama dalam proses bisnis mereka. Namun, hasil wawancara dengan pihak Mas Dzikry dan pelanggan mengungkapkan bahwa *website* yang ada sudah tidak lagi efektif dan tidak memenuhi tuntutan pasar. Tercatat pada tahun 2023 hingga 2024, Mas Dzikry berhasil menjual sekitar 140 layanan, namun proses bisnis mereka masih dilakukan secara manual. Pencatatan keuangan masih dilakukan menggunakan Excel, yang memakan waktu dan tidak efisien. Selain itu, sistem pembayaran yang dilakukan melalui *WhatsApp* juga tidak memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan layanan yang cepat dan responsif. Mengingat kondisi ini, sangat penting untuk segera memperbarui dan memodernisasi *website* serta proses bisnis Mas Dzikry untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Menurut studi oleh [3] penggunaan metode pembayaran online semakin meningkat secara global. Dalam hal ini, Mas Dzikry perlu mempertimbangkan untuk menyediakan metode pembayaran online yang lebih terintegrasi dan mudah digunakan oleh pelanggan mereka.

Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Dzikry dan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk melakukan desain dan implementasi terhadap layanan digital agency berbasis *website* Mas Dzikry. Dalam implementasi terhadap *website* Mas Dzikry *framework* laravel digunakan sebagai bahasa pemrograman. *Framework* laravel dipilih sebagai *framework* karena memiliki beberapa keunggulan yang sangat relevan dan bermanfaat dalam implementasi *website*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menciptakan sebuah *website* yang lebih modern, interaktif, responsif, memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan, dan akan berfokus pada penambahan beberapa fitur sesuai dengan yang dibutuhkan Mas Dzikry dan pengguna. Agar penelitian ini dapat dilakukan secara sistematis dan terukur, Mas Dzikry akan menerapkan pendekatan proses perancangan menggunakan metode *UML Iconix Process*. Metode *UML Iconix*

Process dipilih karena merupakan pendekatan yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Proses perancangan dengan metode *UML Iconix Process* melibatkan analisis kebutuhan, pemodelan konsep, pembuatan desain detail, serta implementasi dan pengujian. Dengan pendekatan ini, Mas Dzikry dapat memastikan bahwa seluruh aspek website telah diperhitungkan dan diintegrasikan dengan baik sejak tahap awal hingga pelaksanaan.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah yang harus diselesaikan sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan desain dan implementasi layanan digital agency menggunakan *UML Iconix Process*
2. Apakah hasil desain dan implementasi *website* Mas Dzikry dapat digunakan dengan baik oleh pengguna?
3. Apakah dengan adanya fitur dashboard admin data pelanggan dan penjualan, *payment gateway* dapat mengelola proses bisnis yang ada pada Mas Dzikry dengan efektif?

I.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai untuk menyelesaikan rumusan masalah yang telah dituliskan adalah:

- Menerapkan *UML Iconix Process* sebagai metode implementasi website layanan digital agency Mas Dzikry.
- Dengan adanya penambahan fitur (data pelanggan, testimonial pelanggan, *payment gateway*) akan dapat memudahkan pelanggan serta perusahaan Mas Dzikry pada proses bisnis yang terjadi.

Manfaat Penelitian adalah :

- Bagi Akademik: Sebagai acuan untuk referensi penelitian-penelitian selanjutnya dalam pengembangan *website* dengan pendekatan *UML Iconix Process* dan *Prototype*.
- Bagi Peneliti: Dapat meningkatkan pemahaman tentang

pengembangan website menggunakan pemograman framework dengan pendekatan *UML Iconix Process* dan *Prototype*.

- Bagi Mas Dzikry: Meningkatkan kepuasan pelanggan karena dapat mengakses layanan *Digital Agency* secara mudah melalui *website* yang telah dikembangkan.

I.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode perancangan yang digunakan adalah *UML Iconix Process* dan *Prototype*
2. Metode pengembangan menggunakan *SDLC Prototype*
3. Pengembangan *website* menggunakan *framework* Laravel
4. *Payment Gateway* menggunakan Midtrans
5. *Database* menggunakan MySQL
6. Penambahan fitur utama pada *website* Mas Dzikry mencakup integrasi *payment gateway* dan pengembangan dashboard admin