

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi ini dengan berkembangnya dunia bisnis maka beberapa usaha dituntut agar dapat menangani kepuasan pelanggan. Dikarenakan pelanggan merupakan sumber kehidupan bagi beberapa usaha terutama usaha yang bergerak pada bidang kecantikan. Pada jurnal (Novad & Hendrawan, 2024) menjelaskan bahwa berbagai aspek kualitas layanan memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti kepercayaan, keamanan, dan empati telah terbukti memberikan kontribusi yang signifikan, sementara bukti fisik dan daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Salon Nila Nilut merupakan usaha jasa kecantikan yang didirikan oleh Ibu Nila Sari pada tahun 2021. Memasuki tahun keempat, salon ini telah berkembang dengan menawarkan berbagai layanan seperti perawatan rambut, mata, dan jenis perawatan kecantikan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa operasional salon dibantu oleh dua orang karyawan, dengan jam buka dari pukul 10.00 hingga 19.00 WIB setiap Selasa hingga Minggu. Salon ini menerima rata-rata sekitar 10 pengunjung setiap harinya. Komitmen terhadap kualitas layanan menjadi prioritas utama Salon Nila Nilut.

Pada tahap awal operasional, proses pemesanan layanan di Salon Nila Nilut dilakukan secara langsung tanpa sistem penjadwalan di mana pelanggan datang ke lokasi dan dilayani berdasarkan urutan kedatangan, sehingga seringkali terjadi

antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama. Untuk menangani masalah ini, salon mulai menerapkan sistem pemesanan melalui *WhatsApp*, di mana pelanggan dapat mengirimkan informasi pribadi, jenis layanan yang diinginkan, dan waktu yang diinginkan. Admin memeriksa ketersediaan jadwal dan memberikan konfirmasi secara langsung. Pelanggan juga bisa melihat daftar harga layanan melalui *WhatsApp*. Meskipun belum sepenuhnya otomatis, sistem reservasi ini mampu membantu mengelola dalam mengatur jadwal pemesanan secara lebih terstruktur dibandingkan sistem kunjungan langsung.

Meskipun sistem reservasi melalui *WhatsApp* memudahkan komunikasi antara pelanggan dan pihak salon, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya. Proses reservasi yang bersifat manual membuat admin harus membalas pesan satu per satu dan memeriksa jadwal secara langsung, sehingga rawan terjadi kesalahan pencatatan atau jadwal ganda. Selain itu, saat jumlah pesan meningkat, respon menjadi lambat dan dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan juga tidak dapat melihat ketersediaan waktu secara langsung, sehingga proses konfirmasi sering memerlukan komunikasi berulang. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa sistem reservasi berbasis *WhatsApp* belum sepenuhnya efisien untuk pengelolaan layanan secara optimal.

Dengan berbagai kendala yang dialami, penulis bermaksud merancang dan mengembangkan Sistem Reservasi berbasis *website* untuk memudahkan pelanggan dalam pemesanan serta membantu karyawan salon mengelola antrean. Penerapan sistem informasi manajemen dalam proses reservasi terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan (Program et al., 2024). Sistem

reservasi yang dibangun dilengkapi dengan fitur *Log in* sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan layanan secara mandiri melalui website serta melihat daftar harga (pricelist) sebelum melakukan reservasi. Slot waktu yang sudah dipesan akan otomatis tertutup sehingga tidak dapat dipilih oleh pelanggan lain. Selain itu, sistem hanya menyediakan 6 (enam) pilihan waktu reservasi yang dapat digunakan oleh pelanggan. Setelah pemesanan, pelanggan menerima struk konfirmasi berisi detail layanan, jadwal, dan informasi penting sebagai bukti reservasi. Sistem juga membatasi jumlah pemesanan harian untuk membantu salon mengelola jadwal dengan lebih baik. Dengan pengaturan waktu, batasan pemesanan, dan informasi harga yang transparan, sistem ini diharapkan meningkatkan keteraturan, efisiensi, dan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, dapat dirumuskan mengenai masalah pokok yaitu “Bagaimana merancang dan membuat sistem reservasi salon berbasis web yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk memastikan bahwa pembahasan dalam tugas akhir ini tetap terfokus, penulis telah menetapkan batasan masalah dalam perancangan sistem web. Berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan dalam tugas akhir ini:

- a. Hak akses dalam sistem ini yaitu admin dan pelanggan.
- b. Sistem web ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *JavaScript*.
- c. Sistem berbasis web ini memiliki beberapa fitur, diantaranya menyajikan

informasi terkait harga layanan yang ditawarkan, memfasilitasi proses reservasi layanan hingga pembayaran.

- d. Pengujian sistem akan dilakukan menggunakan metode *Blackbox Testing* untuk memastikan bahwa fungsi-fungsi yang ada berjalan dengan sesuai.

1.4 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, dapat disimpulkan bahwa antrian pelanggan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh sebab itu, tujuan dari perancangan sistem ini adalah sebagai berikut.

- a. Merancang dan membuat sistem reservasi salon berbasis web yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan.
- b. Penulisan ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menempuh jenjang D-III Manajemen Informatika di STMIK Amikom Surakarta.

1.5 Manfaat Penulisan

Berikut manfaat yang diperoleh dengan penyusunan tugas akhir ini.

1.5.1 Bagi Pihak Salon

Manfaat yang diperoleh pemilik salon dengan dirancangnya sistem ini ialah menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon. Dengan diimplementasikan sistem ini pada salon, karyawan Salon tidak akan kesulitan menangani masalah antrian dengan begitu kualitas layanan mengelola pelanggan dalam salon tetap terjaga.

1.5.2 Bagi Penulis

Menunjukkan kontribusi penulis kepada masyarakat. Selain itu, sebagai pengimplementasian ilmu yang telah didapat penulis dalam menempuh jenjang D-III Manajemen Informatika di STMIK Amikom Surakarta.

1.5.3 Bagi STMIK Amikom Surakarta

Dapat dijadikan sebagai referensi di perpustakaan STMIK Amikom Surakarta untuk membantu mahasiswa angkatan berikutnya dalam menyusun tugas akhir.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam proses penyusunan tugas akhir, metode pengumpulan data turut diaplikasikan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan mengenai kebutuhan objek yang diangkat pada tugas akhir. Proses pengumpulan data tersebut dilakukan melalui beberapa metode sebagai berikut.

1.6.1 Metode Observasi

Penulis melakukan observasi langsung ke Salon Nila Nilut guna memahami alur pengelolaan antrean menggunakan sistem reservasi sebelumnya yang masih berbasis *WhatsApp*. Dalam proses ini, pengamatan difokuskan pada bagaimana pelanggan melakukan pemesanan layanan melalui *WhatsApp*, tanggapan karyawan terhadap pesan yang masuk, serta bagaimana mereka mencatat dan menyusun jadwal reservasi agar tidak terjadi tabrakan waktu. Observasi juga dilakukan terhadap komunikasi antara pelanggan dan karyawan, hambatan yang mungkin muncul selama proses pemesanan, serta metode yang digunakan oleh karyawan dalam menyimpan dan mengatur data reservasi yang diterima. Meskipun teknik ini

membutuhkan waktu serta sumber daya yang cukup besar, observasi langsung dinilai mampu menghasilkan data yang kaya secara kontekstual dan mendalam (Romdona et al., 2025).

1.6.2 Metode Wawancara

Metode wawancara diterapkan untuk memperoleh data kualitatif dari pemilik Salon Nila Nilut (Ibu Nila Sari) yang mengelola reservasi via *WhatsApp*. Pertanyaan diarahkan pada rincian proses reservasi pelanggan, prosedur pencatatan serta pengelolaan jadwal, dan kinerja respon pesan. Selain itu, wawancara menggali hambatan seperti pesan yang tidak diterima atau jadwal yang bersamaan, serta mengevaluasi efektivitas sistem yang digunakan saat ini. Narasumber juga diminta menyampaikan harapan untuk peningkatan sistem melalui fitur otomatisasi jadwal, dan pengelolaan data pelanggan yang lebih sistematis. Data yang diperoleh digunakan sebagai dasar perancangan sistem reservasi yang lebih optimal sesuai kebutuhan operasional salon.

1.6.3 Metode Kepustakaan

Untuk mengumpulkan data menggunakan metode ini, penulis menyusun tugas akhir dengan mengacu pada sumber-sumber yang telah ada seperti *E-book* dan jurnal-jurnal penelitian. Membaca dan mengkaji berbagai tulisan dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti buku dan artikel ilmiah, merupakan cara penting untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian (Fatimah et al., 2025).

1.7 Teori Yang Digunakan

Tugas akhir ini disusun dengan mengacu pada sejumlah teori utama yang menjadi dasar perancangan sistem reservasi berbasis web untuk Salon Nila Nilut.

Teori-teori tersebut berfungsi sebagai landasan *fundamental* dalam perancangan sistem, analisis kebutuhan, serta implementasi sistem secara tepat.

1.7.1 Pengertian Sistem

Sistem dapat dijelaskan sebagai suatu entitas atau kesatuan yang terdiri dari berbagai elemen atau komponen yang saling berhubungan dan membentuk sebuah kesatuan yang terstruktur. Selain itu, sistem juga menggambarkan suatu metode atau cara tertentu yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik melalui fungsi-fungsi yang saling berkaitan secara terintegrasi (Marlina Ariansyah & Wijaya, 2021).

Hal ini juga dijabarkan oleh buku berjudul “Konsep Sistem Informasi” bahwa Sistem merujuk pada kumpulan elemen yang bekerja secara sinergis untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Elemen-elemen tersebut bisa berupa komponen fisik, manusia, tata cara, alur kerja, maupun informasi yang diorganisasikan dalam suatu struktur tertentu guna mendukung pencapaian tujuan tersebut (R. A. Putra et al., 2024).

1.7.2 Pengertian Informasi

Informasi adalah kumpulan data yang telah diproses menjadi sesuatu yang bermakna dan memiliki manfaat yang lebih besar (Marlina Ariansyah & Wijaya, 2021). Informasi dapat diartikan elemen penting dalam pengambilan keputusan di berbagai bidang seperti bisnis, pemerintahan, pendidikan, maupun sistem informasi. Informasi dihasilkan dari proses pengolahan data sehingga memiliki makna dan berguna bagi penerimanya.

1.7.3 Pengertian Sistem Informasi

Buku dengan judul “Sistem Informasi: Teori dan Implementasi Sistem Informasi di Berbagai Bidang” menjelaskan Sistem informasi adalah sekumpulan sub-sistem yang terintegrasi dan terorganisir, melibatkan pengguna, perangkat keras, perangkat lunak, serta basis data. Sistem ini menjalankan proses pengumpulan, pengolahan, pembaruan, dan distribusi informasi menggunakan teknologi telekomunikasi untuk mendukung aktivitas operasional dan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Purnawati et al., 2024).

1.7.4 Pengertian Website

Situs web merupakan kumpulan halaman yang berisi berbagai jenis informasi, seperti teks, gambar, animasi, suara, maupun gabungan dari unsur-unsur tersebut. Informasi pada situs web bisa bersifat statis atau dinamis, di mana setiap halaman saling terhubung secara terstruktur membentuk suatu jaringan informasi yang terpadu (Lumayan et al., 2022).

1.7.5 Pengertian Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan tahap penting dalam proses pengembangan sistem, di mana dilakukan penyusunan spesifikasi berdasarkan hasil analisis terhadap sistem yang telah berjalan sebelumnya. Tujuannya adalah agar sistem baru yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal (Rahmawati & Hasan Basri, 2024).

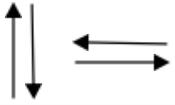
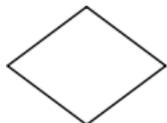
1.7.5.1 Pengertian Flowchart

Flowchart adalah diagram yang menggunakan simbol-simbol khusus untuk menggambarkan secara rinci urutan langkah-langkah proses serta hubungan antar

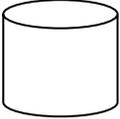
proses dalam sebuah program. *Flowchart* berfungsi sebagai representasi grafis yang menjelaskan alur kerja program yang akan dirancang (Huda, 2021).

Buku dengan judul “Buku Ajar Logika & Algoritma” juga menjelaskan bahwa *Flowchart* adalah gambar atau diagram yang menunjukkan langkah-langkah cara menyelesaikan suatu masalah. Diagram ini menggunakan berbagai simbol yang dihubungkan dengan panah untuk memperlihatkan urutan kerja yang harus diikuti. Setiap simbol memiliki bentuk berbeda yang mewakili jenis kegiatan tertentu dalam proses tersebut (Khairunnisa et al., 2023). Berikut *Flowchart* yang digunakan dalam perancangan sistem.

Tabel 1. 1 Simbol-Simbol *Flowchart*

Simbol	Keterangan
 <i>(Flow Direction)</i>	Berfungsi untuk menghubungkan antara simbol satu dengan simbol yang lain.
 <i>(Terminator)</i>	Merupakan simbol untuk permulaan dan akhir.
 <i>(Processing)</i>	Berfungsi untuk menunjukkan proses pengolahan yang dilakukan oleh komputer.
 <i>(Manual Operating)</i>	Berfungsi untuk menunjukkan proses pengolahan yang tidak dilakukan oleh komputer.
 <i>(Decision)</i>	Merupakan simbol pemilihan proses berdasarkan kondisi yang ada.

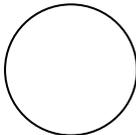
Tabel 1.1 Lanjutan

Simbol	Keterangan
 (Database)	Menunjukkan penyimpanan ke dalam database

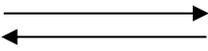
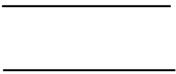
1.7.5.2 Pengertian *Data Flow Diagram*

Diagram Alir Data atau *Data Flow Diagram (DFD)* adalah suatu bentuk diagram yang menyajikan alur data dalam suatu sistem melalui simbol-simbol tertentu. Diagram ini berfungsi untuk memberikan pemahaman yang logis, terstruktur, dan mudah dipahami mengenai bagaimana data bergerak dan diproses di dalam sistem tersebut (Y. M. Putra & Putri, 2020). Penggunaan awal *Data Flow Diagram (DFD)* diperkenalkan secara luas oleh Larry Constantine dan Ed Yourdon melalui pendekatan *Structured Analysis and Design Technique (SADT)*. Kemudian, pada tahun 1979, Tom DeMarco merumuskan bahwa elemen-elemen utama dalam DFD meliputi entitas, proses, aliran data, serta penyimpanan data (*data store*). Berikut DFD yang digunakan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh DeMarco.

Tabel 1. 2 Simbol-Simbol DFD

Simbol	Penjelasan
	Entitas eksternal adalah aktor atau sistem luar yang berinteraksi dengan sistem yang sedang dianalisis.
	Proses menggambarkan aktivitas atau operasi yang mengubah <i>input</i> menjadi output.

Tabel 1. 2 Lanjutan

Simbol	Penjelasan
	Aliran data menunjukkan pergerakan data antar entitas, proses, dan penyimpanan data.
	Penyimpanan data adalah tempat di mana data disimpan untuk digunakan kemudian.

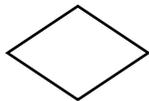
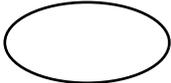
1.7.6 Pengertian Basis Data

Basis data merupakan sekumpulan informasi yang disusun secara teratur sehingga dapat diakses, dikelola, dan diperbarui dengan mudah (Santoso et al., 2024). Dapat diartikan Basis data merupakan himpunan data yang disusun secara sistematis dan memiliki keterkaitan antar data, disimpan dalam media digital dengan struktur yang teratur, serta dikelola dan diakses menggunakan perangkat lunak khusus yang disebut Sistem Manajemen Basis Data (*Database Management System/DBMS*).

1.7.6.1 Pengertian *Entity Relationship Diagram*

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah diagram yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antar entitas dalam suatu sistem. Entitas merepresentasikan objek atau hal nyata yang memiliki data, sedangkan atribut menjelaskan karakteristik dari entitas tersebut. ERD menyajikan bagaimana entitas saling berhubungan dan membentuk struktur data yang diperlukan dalam perancangan sistem (Efitra et al., 2024). Berikut ERD yang digunakan dalam perancangan basis data sistem yang dikembangkan.

Tabel 1. 3 Simbol-Simbol ERD

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Relationship</i>	Menunjukkan hubungan antar entitas
	<i>Attribute</i>	Mewakili data yang melekat pada entitas
	<i>Relationship Line</i>	Menghubungkan entitas ke atribut atau ke relasi
	<i>Entity</i>	Mewakili objek nyata yang memiliki data

1.7.7 Pengertian Metode Pengembangan Sistem (*System Development Life Cycle/SDLC*)

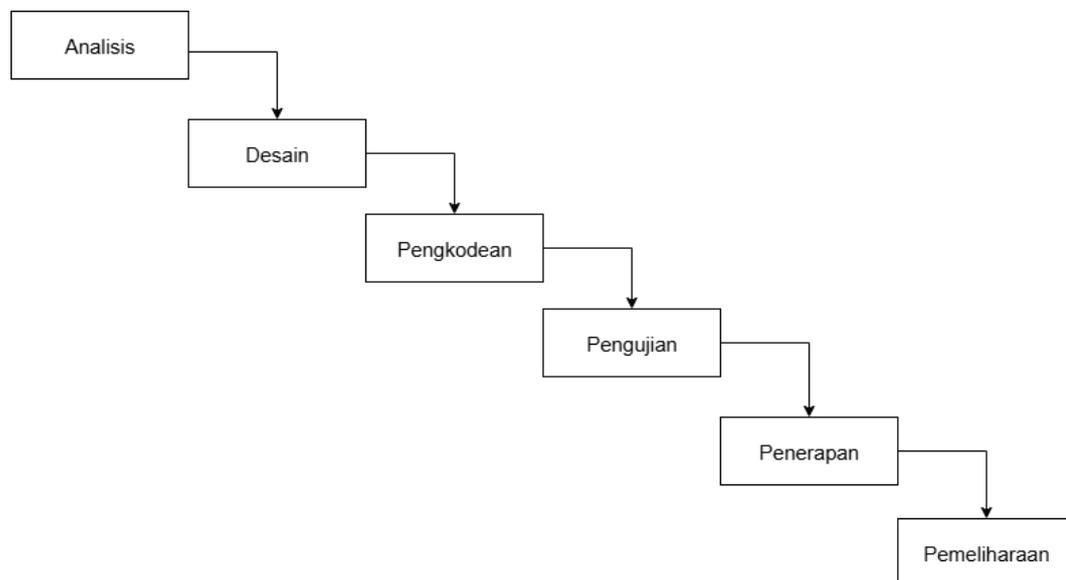
Buku dengan judul “Metode Analisis dan Perancangan Sistem” menjelaskan dalam proses pengembangan sistem informasi, pendekatan yang lazim digunakan adalah *System Development Life Cycle (SDLC)*. SDLC merupakan kerangka kerja sistematis yang membantu analis sistem dalam merancang dan membangun sistem informasi melalui serangkaian tahapan, mulai dari pengumpulan kebutuhan pengguna, proses validasi, pelatihan pengguna, hingga keterlibatan langsung dari pemilik sistem. Model ini umumnya dikaitkan dengan pendekatan *Waterfall*, di mana setiap tahap dilakukan secara berurutan dari tahap perencanaan hingga implementasi (Mulyani, 2017).

1.7.7.1 Pengertian *Waterfall*

Pada buku dengan judul “Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi” menjelaskan Metode *Waterfall* merupakan salah satu pendekatan dalam

pembangunan perangkat lunak yang menerapkan urutan kerja yang sistematis. Setiap fase dalam model ini dijalankan secara bertahap, dimulai dari perencanaan hingga implementasi, di mana satu tahapan harus selesai sepenuhnya sebelum melanjutkan ke tahapan berikutnya. Model ini dinamakan “*Waterfall*” karena alurnya mengalir ke bawah secara berurutan, menyerupai bentuk air terjun (Santoso et al., 2024).

Berikut penjabaran metode *Waterfall* yang digunakan penulis sebagai landasan dalam penyusunan tugas akhir :



Gambar 1. 1 Metode *Waterfall*

a. Analisis :

Pada tahap ini, penulis akan menganalisis kebutuhan yang diperlukan untuk perancangan sistem reservasi ini serta permintaan dari klien, yaitu pihak Salon Nila Nilut.

b. Desain :

Tahapan di mana pengembang merancang sistem desain dengan cara yang

tepat untuk menentukan struktur dari sistem maupun perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai dalam sistem, sehingga sistem dapat berfungsi dengan optimal.

c. Pengkodean :

Langkah-langkah untuk melaksanakan rencana yang telah disusun sejak awal, pada tahap ini penulis akan mulai merancang sistem menggunakan perangkat lunak Visual Studio Code dengan bahasa pemrograman yang sederhana, yaitu *PHP* dan *JavaScript*.

d. Pengujian :

Pada fase ini. Sistem yang telah dirancang akan dilakukan pengujian untuk mengamati respons ketika sistem beroperasi, guna menilai kesesuaian fungsinya dengan kebutuhan dari rencana yang telah ditetapkan sejak awal.

e. Penerapan :

Pada tahap ini, sistem yang telah dikembangkan mulai diterapkan untuk menunjukkan hasil implementasi dari proses perancangan, guna memastikan fungsinya sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan.

f. Pemeliharaan :

Setelah tahap pengujian, di mana sistem menunjukkan hasil yang baik dan memenuhi kebutuhan, sistem ini akan diimplementasikan kepada klien. Pemeliharaan akan dilakukan untuk memperbaiki kesalahan kecil yang mungkin terjadi pada tahap sebelumnya.

1.7.8 Pengertian Rancang Bangun

Rancang bangun merupakan tahapan sistematis yang bertujuan untuk

menerjemahkan hasil analisis sistem ke dalam bentuk teknis menggunakan bahasa pemrograman. Proses ini memberikan gambaran rinci mengenai penerapan setiap komponen sistem yang telah dirancang agar dapat diimplementasikan secara fungsional sesuai kebutuhan (Andreani et al., 2024).

1.7.9 Pengertian Reservasi

Reservasi atau *reservation*, berasal dari kata kerja *reserve* yang mengandung arti memesan atau menyediakan sesuatu terlebih dahulu. Dalam konteks pelayanan, reservasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk transaksi yang dilakukan untuk menjamin ketersediaan tempat, layanan tertentu, maupun fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna (Sofiani S.Tr.Par. & Ika Suryono Djunaid SST.Par., 2023).

1.8 PERANGKAT KERAS (*HARDWARE*) DAN PERANGKAT LUNAK (*SOFTWARE*) YANG DIGUNAKAN

Perancangan sistem membutuhkan kerja sama yang baik antara perangkat keras dan perangkat lunak. Keduanya diperlukan untuk menjalankan fungsi sistem. Ukuran keberhasilan dalam sistem modern dapat dijelaskan, misalnya dalam sistem komputasi kuantum yang sangat tergantung pada kesesuaian antara struktur perangkat lunak dan kemampuan perangkat keras. Apabila kedua elemen ini tidak dirancang dengan baik, sistem dapat menghadapi masalah seperti turunnya kinerja, kesalahan dalam operasi, atau pemanfaatan yang tidak optimal (Khan et al., 2023).

1.8.1 *Hardware* yang digunakan

Dengan penjelasan sebelumnya, di mana perangkat lunak dan perangkat keras perlu bekerja sama untuk memastikan bahwa perancangan sistem dan

penyusunan tugas akhir dapat dilakukan dengan baik dan terstruktur. Berikut adalah perangkat keras yang digunakan dalam proses penyusunan dan perancangan sistem.

Tabel 1. 4 *Hardware* yang Digunakan (Pembuat)

<i>Hardware</i>	Spesifikasi
<i>Laptop</i>	MSI GF63 Thin 11SC
<i>Processor</i>	11th Gen Intel(R) Core(TM) i5-11400H
<i>Hardware</i>	Spesifikasi
<i>RAM</i>	16,0 GB
<i>Harddisk</i>	500 GB SSD

1.8.2 *Software* yang digunakan

Dengan pembahasan sebelumnya, hardware yang mumpuni tentu saja dapat memaksimalkan kinerja dari software yang digunakan pada perancangan sistem. Berikut software yang digunakan dalam merancang sistem dan menyusun tugas akhir.

Tabel 1. 5 *Software* yang Digunakan (Pembuat)

Software	Deskripsi
Sistem Operasi	Windows 11
<i>Database</i>	MySQL
Bahasa Pemrograman	PHP, Javascript, HTML, CSS
<i>Web server</i>	Apache
<i>Text Editor</i>	Visual Studio Code
<i>Browser</i>	Google Chrome atau Microsoft Edge

1.9 Sistematika Penulisan

Berisi paparan garis besar setiap bab yang ada di tugas akhir untuk memberikan gambaran dalam penulisan tugas akhir dan mempermudah dalam penyusunannya, berikut susunan penulisannya.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, teori yang digunakan, perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan, sistematika penulisan, rencana kegiatan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi paparan mengenai uraian gambaran umum objek yaitu perusahaan yang terdapat pada objek penulisan, diantaranya sejarah berdirinya, struktur organisasi dan aturan-aturan yang berjalan.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini berisi paparan Pada bab ini dipaparkan dari hasil tahapan penulisan.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang mana kesimpulan itu diperoleh dari bukti. Bukti yang ada setelah menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah.

1.10 Jadwal Kegiatan

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis telah menyiapkan rencana kegiatan yang berfungsi agar semua kegiatan penelitian dapat berjalan terstruktur.

