

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini berkembang begitu pesat, perkembangan teknologi yang pesat dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yang bermanfaat hingga saat ini yaitu komputer. Komputer merupakan media yang dapat memberikan kemudahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan manusia. Dengan adanya teknologi informasi ini akan membantu suatu perusahaan dalam segala aktivitas bisnisnya.

Salah satu sistem informasi yang banyak digunakan pada perusahaan, yaitu pada sistem pelayanan jasa. Sistem informasi pelayanan jasa merupakan aplikasi komputer yang digunakan pada bisnis yang berkaitan dengan pelayanan jasa. Oleh karena itu, saat ini banyak perusahaan yang mengembangkan bisnisnya dengan meningkatkan pelayanan jasanya. Salah satunya yaitu pada bidang pelayanan jasa *laundry*.

*Laundry* merupakan salah satu bisnis pelayanan jasa yang melayani jasa cuci dan setrika pakaian. Dengan adanya bisnis pelayanan jasa ini dapat membantu dan meringankan seseorang yang memiliki aktivitas padat. Salah satu contohnya pada mahasiswa ataupun pekerja yang memiliki kegiatan setiap harinya dari pagi hingga malam, sehingga tidak adanya waktu untuk mencuci pakaian. Oleh karena itu pelayanan jasa *laundry* seperti ini sangatlah bermanfaat bagi beberapa orang.

Boya *Laundry* merupakan salah satu usaha penyedia jasa *laundry* yang berada Jl. Taman Sari No.31B Kota Bandung, Jawa Barat 40116. Boya *Laundry* didirikan pada tahun 2019 oleh Pak Yuan dan Ibu Tanti. Dalam pelayanan jasa *laundry* nya Boya *Laundry* menyediakan jasa cuci seperti pakaian, selimut, spreng, bantal/guling, boneka, tas, dan sepatu. Sistem yang sedang berjalan pada Boya *Laundry* masih menggunakan buku besar dan nota tertulis pada saat proses pencatatan pendaftaran pelanggan, pendataan pakaian, pembayaran dan pencatatan rekap transaksi jasa *laundry*. Proses itu semua disatukan dalam satu pembukuan sehingga sistem yang sedang berjalan tersebut menyebabkan penumpukan data. Selain itu, tidak adanya informasi secara jelas bagi pelanggan untuk mengetahui informasi mengenai *laundry* yang sudah selesai dan bisa diambil.

Dimulai dari proses pendaftaran pelanggan dan pendataan pakaian, yaitu dengan melakukan pencatatan pada buku besar dan nota yang menyebabkan penumpukan data karena banyaknya data pelanggan yang masuk. Kemudian, nota pembayaran *laundry* pun masih menggunakan nota tertulis yang ditulis tangan oleh pihak *laundry* yang mana hal tersebut menyebabkan risiko kesalahan pencatatan dan nota perhitungan. Kemudian, pembuatan rekap transaksi *laundry* juga masih dengan dicatat dalam buku besar, hal tersebut menyebabkan kesalahan pencatatan, sulit mencari data-data transaksi karena data tidak terintegrasi. Selain itu, tidak adanya informasi mengenai *laundry* yang sudah selesai atau belum bagi pelanggan. Pada nota sudah dicatat bahwa *laundry* akan selesai dalam dua atau tiga hari tetapi informasi tersebut terkadang tidak sesuai karena masih ada saja *laundry* yang belum

selesai, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya *laundry* yang masuk dari pelanggan-pelanggan lain.

Dalam upaya meningkatkan proses bisnis pelayanan jasa pada *Boya Laundry* dan agar tidak terjadi hal yang dapat merugikan, maka memerlukan strategi pelayanan jasa *laundry* secara terkomputerisasi untuk memenuhi kebutuhan *laundry* tersebut. Penggunaan sistem informasi pelayanan jasa *laundry* dirasa sangat tepat untuk memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pendataan pakaian, pembayaran, pembuatan rekap transaksi dan informasi mengenai *laundry* bagi pelanggan. Salah satu penerapan sistem informasi tersebut, yaitu dengan menggunakan sistem informasi berbasis *website*.

Berdasarkan pada uraian diatas, permasalahan yang terjadi, yaitu belum adanya sistem yang terkomputerisasi pada pelayanan jasanya. Oleh karena itu, untuk membantu permasalahan yang terjadi, tujuan penelitian ini untuk membangun sebuah sistem informasi berbasis *website* dengan judul **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA LAUNDRY BERBASIS WEB PADA BOYA LAUNDRY”**. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pelanggan serta membantu dan memudahkan karyawan dalam segala aktivitas bisnis di *Boya Laundry*.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berikut identifikasi masalah berdasarkan latar belakang masalah diatas.

1. Pada proses pendaftaran pelanggan dan pendataan pakaian masih dengan melakukan pencatatan pada buku besar dan nota tertulis yang menyebabkan penumpukkan data karena banyaknya data pelanggan yang masuk.
2. Nota pembayaran *laundry* masih menggunakan nota tertulis dengan ditulis tangan oleh pihak *laundry*, hal tersebut menyebabkan risiko kesalahan pencatatan dan nota perhitungan.
3. Informasi pengambilan *laundry* tidak sesuai dengan yang sudah dicatat pada nota. Meskipun sudah diberitahu bahwa *laundry* akan selesai dalam dua atau tiga hari, terkadang informasi tersebut tidak sesuai mengingat masih ada saja *laundry* yang belum selesai akibat banyaknya *laundry* yang masuk dari pelanggan-pelanggan lain.
4. Pembuatan rekap transaksi *laundry* juga masih dengan dicatat dalam buku besar, hal tersebut menyebabkan kesalahan pencatatan, sulit mencari data-data transaksi karena data tidak terintegrasi.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat ditemukan beberapa rumusan masalahnya, yaitu :

1. Bagaimana sistem pelayanan jasa *laundry* yang berjalan di Boya *Laundry*.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan jasa *laundry* di Boya *Laundry*.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan jasa *laundry* di Boya *Laundry*.

4. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan jasa *laundry* di Boya *Laundry*.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun dan merancang sistem informasi pelayanan jasa *laundry* pada Boya *Laundry* berbasis *website*.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi, maka tujuan dilaksanakan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan jasa *laundry* yang berjalan di Boya *Laundry*.
2. Untuk menghasilkan rancangan *website* yang dapat mempermudah dan meningkatkan proses pelayanan jasa *laundry* pada Boya *Laundry*.
3. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pelayanan jasa *laundry* pada Boya *Laundry*.
4. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan jasa *laundry* pada Boya *Laundry*.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berikut merupakan manfaat secara praktis dan akademis.

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

a. Bagi *Boya Laundry*

Kegunaan bagi *Boya Laundry* yaitu dengan adanya sistem informasi ini dapat memudahkan dan meringankan kerja karyawan sekaligus mempercepat pekerjaan karena dengan sistem yang baru kerja karyawan akan dapat lebih cepat dan mudah.

b. Bagi Pelanggan

Kegunaan bagi pelanggan yaitu agar memudahkan dalam memantau *laundry* yang sudah selesai atau belum. Serta kepuasan bagi pelanggan karena sistem pelayanan yang terdapat pada *Boya Laundry*.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam pengembangan teori dan penerapannya pada praktik.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membantu peneliti untuk memahami lebih dalam tentang sistem informasi pelayanan jasa.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian tentang sistem informasi pelayanan jasa.

## 1.5 Batasan Masalah

Untuk mencapai suatu tujuan, seringkali menghadapi berbagai masalah yang mungkin tidak disadari. Oleh karena itu, penelitian ini akan membatasi fokus pada masalah-masalah berikut:

1. Sistem yang dirancang hanya terdiri dari menu pelanggan yang meliputi menu pemesanan *laundry*, menu keranjang, menu pembayaran (*checkout*) serta menu riwayat pemesanan beserta status *laundry*. Sedangkan, untuk menu kasir meliputi *dashboard*, menu data pelanggan, menu jenis *laundry*, menu data pakaian, menu pemesanan satuan dan kiloan, menu laporan pemesanan, menu list data pemesanan yang meliputi status *laundry*, yaitu dalam antrian, dicuci, disetrika, bisa diambil dan selesai.
2. Sistem ini tidak mengadakan proses denda dan batas pengambilan *laundry* karena ketentuan dari *laundry*.
3. Pembayaran melalui transfer bank minimal dengan Rp. 10.000 dan pembayaran hanya dilakukan diakhir saat penyerahan pakaian atau saat *laundry* sudah selesai.
4. Dalam sistem ini menerapkan layanan antar jemput hanya dilingkungan sekitar Taman Sari bawah saja, yaitu daerah kampus Universitas Islam Bandung dan Universitas Pasundan.
5. Sistem informasi *laundry* ini hanya bisa diakses oleh pelanggan, kasir dan pemilik *laundry*.



## 1.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini.

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II     LANDASAN TEORI**

Membahas para penelitian terdahulu tentang sistem informasi pelayanan jasa *laundry* serta teori-teori dasar.

### **BAB III    OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Membahas objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan.

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

Menjelaskan tahapan melakukan perancangan sistem, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, pengujian *software* dan implementasi sistem.

### **BAB V     KESIMPULAN DAN SARAN**

Menjelaskan kesimpulan mengenai apa saja yang telah dihasilkan dan saran yang perlu diperbaiki untuk pengembangan kedepannya.