

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi yang pesat dapat memberikan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Pada era informasi sekarang ini berkaitan dengan perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) dimana pada IPTEK yang didasari atas tuntutan kebutuhan zaman, sedikit banyak telah merubah kebiasaan dan cara pandang manusia. Gaya hidup praktis dan cepat telah menjadi ciri khas gaya hidup manusia modern. Perkembangan IPTEK sekarang ini dapat mengorganisir dengan baik pengelolaan data dari sebuah perusahaan dalam jumlah besar, sehingga dapat membantu mereka dalam mengambil sebuah keputusan secara tepat dalam menentukan strategis. Untuk menyajikan informasi yang cepat, tepat, dan akurat dalam pengolahan data harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem yang bisa disebut sistem informasi.

*Laundry* merupakan salah satu teknologi yang dapat mencuci dan menyetrika pakaian seseorang. Dengan adanya teknologi seperti ini otomatis dapat mengefisien waktu seseorang, dan memberikan kemudahan dalam hal mencuci dan menyetrika pakaian, hal ini dapat disebut jasa *laundry*.

TUBAGUS LAUNDRY adalah salah satu perusahaan penyedia jasa *laundry*, selama ini TUBAGUS LAUNDRY masih menggunakan sistem informasi

manual, sistem manual pada perusahaan ini adalah proses transaksi pembayaran pencucian pakaian dimana pelanggan harus menunggu lama untuk menghitung

harga pakaian dalam sekali cuci. Selain itu sistem informasi manual yang masih diterapkan di perusahaan ini rawan sekali terjadi kesalahan atau bahkan kecurangan dalam pencatatan transaksi yang pada akhirnya berdampak pada penyajian laporan pendapatan yang kurang akurat. Adapun beberapa permasalahan yang ditemui pada TUBAGUS LAUNDRY sebagai dampak dari sistem informasi manual terlihat pada proses transaksi pembayaran dimana kasir kesulitan menghitung harga total cucian terutama jika pelanggan menambahkan beberapa jenis pakaian dalam satu kali cuci, yang tentu saja rawan terjadi kesalahan hitung. Kemudian kasir kadang lupa untuk mencatat transaksi harian terutama jika kondisi *laundry* sedang ramai. Lalu belum adanya sistem pencatatan laporan *inventory* harian secara terkomputerisasi terhadap berapa banyak bahan baku yang digunakan yaitu detergen dan pewangi untuk satu kali cuci dan setrika juga berpotensi terjadinya kerugian terhadap perusahaan.

Pencatatan transaksi yang berulang juga mengkonsumsi banyak kertas, ini mengakibatkan redundansi data yang dikhawatirkan sebuah pencatatan manual berpotensi data transaksi hilang atau rusak. Beberapa kesalahan tersebut berakibat pada pembuatan laporan berisi pendapatan yang tidak akurat dan pada akhirnya akan merugikan perusahaan. Permasalahan lain juga menjadi hal yang berdampak pada TUBAGUS LAUNDRY, yaitu ingin menerapkan sistem antar pakaian yang akan di cuci melalui sistem informasi yang akan dibuat, ini tentu saja menjadi sebuah masalah dimana perlu adanya publikasi *online* berupa publikasi web yang memaparkan nomor telepon *laundry* untuk antar pakaian pelanggan, lalu

memaparkan visi misi *laundry* ini, serta memaparkan testimoni pelanggan yang puas dengan pelayanan *laundry* ini pada web pada TUBAGUS LAUNDRY.

Hal ini membuat penulis ingin merekomendasikan untuk sebuah sistem informasi pelayanan jasa yang diharapkan dapat membantu dalam pengolahan data pelayanan jasa pengambilan pakaian yang akan dicuci pelanggan, perubahan notifikasi status pengambilan pakaian terbaru berdasarkan proses yang dilakukan pihak TUBAGUS LAUNDRY dan pembuatan laporan harian, bulanan, maupun tahunan secara terkomputerisasi juga kepuasan pelanggan terhadap sistem yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dari itu penulis akan mengusulkan sebuah sistem dalam bentuk **“Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Web pada TUBAGUS LAUNDRY”** untuk membahas sistem yang sudah ada dan yang diusulkan.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ditemui pada TUBAGUS LAUNDRY ini, yaitu :

1. Pencatatan transaksi yang masih manual yang dapat menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan, bahkan berpotensi terjadinya kecurangan seperti manipulasi data atau transaksi yang sengaja tidak dicatat.
2. Belum adanya sistem pencatatan laporan harian terhadap berapa banyak bahan baku yang digunakan meliputi detergen dan pewangi dalam sekali cuci dan setrika pada TUBAGUS LAUNDRY.

3. Banyaknya pencatatan data transaksi yang berulang, sehingga kemungkinan mengakibatkan redundansi yang memicu kesalahan data semakin tinggi, yang pada akhirnya menyebabkan informasi atau laporan yang tidak akurat.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah dijelaskan yaitu :

1. Bagaimana proses pencatatan data transaksi dan pelayanan jasa pada TUBAGUS LAUNDRY
2. Bagaimana perancangan sistem informasi yang digunakan untuk membuat laporan harian yang akurat terhadap total kiloan pakaian juga terhadap jenis paket yang dipilih pelanggan
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan jasa terhadap efektifitas dan efisiensi laporan pada TUBAGUS LAUNDRY
4. Bagaimana implementasi sistem informasi tahap setiap status cucian pada TUBAGUS LAUNDRY Bagaimana membuat pelanggan puas dengan cepatnya pelayanan jasa *laundry* yang sudah terkomputerisasi dan adanya antar pakaian *laundry* pada TUBAGUS LAUNDRY

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

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mencoba untuk merancang suatu sistem informasi pelayanan jasa pada TUBAGUS LAUNDRY guna menunjang aktivitas baik pengelolaan laporan dan pelayanan jasa terhadap pelanggan, sekaligus sebagai bahan salah satu persyaratan untuk menempuh Skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan pada TUBAGUS LAUNDRY adalah sebagai berikut ini :

1. Untuk mengimplementasikan sistem informasi yang baik sehingga meminimalisir kesalahan pencatatan dan manipulasi data pada TUBAGUS LAUNDRY.
2. Untuk membuat sistem informasi yang baik dalam mengelola data penggunaan submenu *inventory* pada stok barang detergen dan pewangi perharinya ke dalam rekapan laporan yang akurat.
3. Untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi penggunaan sistem informasi pada TUBAGUS LAUNDRY.
4. Untuk membuat sistem informasi pelayanan jasa yang ter *up to date* terhadap pengerjaan cucian pelanggan.
5. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi pelayanan jasa *laundry* dan antar pakaian cucian pada TUBAGUS LAUNDRY dengan

dibuatnya masukan testimoni pelanggan yang nantinya akan muncul pada web TUBAGUS LAUNDRY.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang dapat diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1.4.1 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi perusahaan membantu proses transaksi kepada pelanggan, memberikan kemudahan dalam memperoleh laporan baik harian maupun bulanan dan dapat mengembangkan sistem informasi pelayanan jasa secara tepat, cepat dan lengkap.
2. Bagi pimpinan untuk meminimalisir proses kerja para karyawan terhadap kesalahan dalam pencatatan maupun pengelolaan data transaksi yang memakan waktu relatif lama dan resiko akan terjadi kesalahan, dan memudahkan karyawan untuk mengerjakan pakaian cucian berdasarkan jenis paket kilat atau reguler yang dipilih pelanggan.

##### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Pengembangan ilmu yang diperoleh pada jurusan Sistem Informasi khususnya Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Web pada TUBAGUS LAUNDRY.
2. Bagi peneliti lain menjadi bahan masukan sebagai studi kepustakaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

3. Bagi penulis/peneliti untuk menambah wawasan serta pengetahuan dalam sistem informasi pelayanan jasa serta dapat membandingkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dengan aplikasi di lapangan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dari penjelasan diatas penulis mencoba membatasi masalah yang akan dibahas, hal ini dimaksudkan agar penelitian dapat dilaksanakan sesuai dengan konsep atau tujuan awal penelitian sehingga pembahasannya tidak menyimpang. Adapun batasan-batasan masalah dalam sistem informasi pelayanan jasa *laundry* ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi pelayanan jasa *laundry* ini dibangun meliputi tahapan *order/* pemesanan, status cucian, status pakaian, status transaksi dan laporan *laundry* pada TUBAGUS LAUNDRY.
2. Pimpinan / *owner* menerima laporan di setiap proses jasa *laundry*.
3. Program ini mengolah data terhadap jumlah kilo dan pilihan paket reguler dalam waktu 3 hari normal atau paket kilat dalam waktu 1 hari yang dipilih pelanggan.
4. Program ini mengolah data terhadap penggunaan submenu *inventory* pada stok barang detergen dan pewangi perharinya ke dalam rekapan laporan yang akurat.
5. Program ini hanya melayani pembayaran secara tunai pada saat pengambilan atau pada saat diantar kurir.



6. Pimpinan menerima laporan permintaan stok barang bahan baku *laundry* berupa tabel *Microsoft Excel* yang dikirim oleh kasir ke pimpinan melalui *email*.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Berikut adalah Lokasi penelitian dan waktu penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut :

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan oleh penulis di TUBAGUS LAUNDRY di Bandung yang beralamatkan di Jl. Tubagus Ismail No. 8 Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40134. No. Telp. 087780008737.

### 1.6.2 Waktu Penelitian

Berikut ini waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1. 1 Tabel Jadwal Penelitian**

No	Nama Kegiatan	Tahun 2019																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		Minggu ke-				Minggu ke -				Minggu ke-				Minggu ke-				Minggu ke-			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Masalah	■	■																		
2.	Pengumpulan Data			■	■	■															
3.	Analisis kebutuhan						■														
4.	Merancang Sistem Informasi							■	■												
5.	Membangun Sistem									■	■		■								
6.	Implementasi dan pengujian program													■	■	■	■				
7.	Penyusunan Laporan																		■		■

### 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan skripsi ini penulis membagi beberapa bab dengan pokok materi pembahasan secara umum adakah sebagai berikut :

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

## **BAB II. LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dijelaskan tentang penelitian terdahulu dan uraian mengenai landasan teori dari berbagai literature yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

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

Pada bab ini membahas tentang objek penelitian, metode penelitian yang digunakan serta analisis sistem yang sedang berjalan pada objek penelitian tersebut.

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

Pada bab ini berisi tentang perancangan sistem, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan dan implementasi serta pengujian pada sistem yang dibuat.

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

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang menjawab tujuan penelitian dan memberikan saran berkaitan dengan pembangunan sistem informasi di TUBAGUS LAUNDRY.

