BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya ilmu dan teknologi dapat memberikan kemudahan dalam mengakses sebuah informasi. Saat ini butuh mekanisme baru yang berperan penting dalam mengolah data menjadi bentuk keluaran berupa informasi dengan media teknologi. Salah satunya penggunaan alat bantu komputer, sarana pendukung dalam sistem informasi dapat memberikan hasil yang lebih baik serta akurat untuk sebuah sistem.

Seiring pertumbuhan teknologi informasi yang menjadi mutakhir, semua orang dituntut untuk mengikuti perkembangannya. Adanya sistem yang terkomputerisasi sangat dibutuhkan dalam semua bidang terutama bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), pemerintah, perusahaan, ataupun pelaku usaha lainnya, dalam menggunakan dan memanfaatkan perkembangan teknologi, sistem ini dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja penggunanya dalam mengolah data yang semakin baik, membuat kegiatan bisnis semakin meningkat.

Banyak sekali jenis usaha yang diminati dari mulai berbasis makanan sampai berbasis jasa. Pelayanan di bidang jasa hingga sekarang banyak digunakan layaknya seperti *print*, fotografer, dan *laundry*. Jasa *laundry* itu sendiri, yaitu fasilitas yang menyediakan proses pencucian dari pakaian kotor lalu dicuci sampai dikeringkan dalam membersihkan pakaian.

Phiwie *Laundry* adalah usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa *laundry* yang memiliki paket cuci *reguler*, cuci *one day* dan cuci *Express*, dengan paket lainnya yaitu cuci setrika, setrika saja dan cuci – lipat saja, yang akan membersihkan mengenai beberapa menu seperti pakaian, selimut, karpet dan Sprei. Dalam proses layanan jasa *laundry* pada pengerjaannya selalu dilakukan dengan mencatat 2 rangkap di kertas nota sebagai bukti melakukan pemesanan layanan *laundry* dan sebagai identitas terhadap barang kepemilikan *customer*. Hingga saat ini permasalahan yang kerap terjadi pada Phiwie Laundry, yaitu penerimaan barang cucian, pengembalian cucian, rekap penghasilan bulanan dan pembelian bahan baku. Karena proses pencatatan penerimaan dan pengembalian yang digunakan Phiwie *Laundry* masih menggunakan kertas nota, terkadang ada beberapa transaksi yang belum tercatat dan nota-nota yang telah digunakan kemudian diarsipkan dalam satu tempat hilang karena lupa dan alasan lainnya ataupun rusak. Hal ini membuat pengolahan data nota bukti *customer* yang diterima akan semakin sulit untuk melakukan proses perekapan data oleh *customer serving*. Adapun *customer serving* untuk memberikan laporan rekap penghasilan bulanan kepada *owner* dan pembelian bahan baku tidak bisa menghitung semua pengeluaran dengan mudah pada setiap bulannya oleh *raw material*. Ini menjadi kurang efektif dan tidak efisien jika terus diterapkan.

Pemilik bisnis harus siap menghadapi kemajuan pengembangan manajemen baru untuk menyelesaikan masalah yang dapat memberikan solusi. Pelayanan jasa pada Phiwie Laundry membutuhkan lebih banyak teknologi informasi, dengan kata lain, manajemen yang mudah digunakan untuk melayani puluhan *customer* setiap

harinya, yaitu dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa *laundry* berbasis web ini dapat membantu menuntaskan permasalahan tersebut dengan membuat aplikasi *web*. Aplikasi *web* Phiwie *Laundry* dibuat dapat digunakan secara online yang bisa di akses oleh semua orang melalui *web browser*, yang memudahkan *customer* dalam permintaan *laundry* layanan jasa pencucian untuk melakukan pengambilan barang *customer* dan jika selesai maka barang dapat di antar kembali tanpa perlu datang ke tempatnya langsung. Aplikasi *web* pelayanan jasa Phiwie Laundry bukan hanya mementingkan bentuk tampilan dan fitur saja tapi dilihat dari sisi efektifitas, kemudahan serta nilai lebih dari aplikasi tersebut.

Maka penulis mengambil kesimpulan untuk membuat suatu sistem dari permasalahan yang sudah di analisa sebagai penelitian skripsi dengan judul "SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA LAUNDRY PADA PHIWIE LAUNDRY BERBASIS WEB", agar tujuannya pemecahan masalah dapat terselesaikan serta diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada *customer* untuk mempermudah keperluan pekerja dalam mengelolah data.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Melihat berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, penulis menemukan beberapa permasalahan yang akan dikemukakan pada penelitian skripsi ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Penulis mendapat identifikasi masalah pada permasalahan ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk proses pencatatan penerimaan barang data *customer* atau nota bukti untuk *customer* dan nota bukti sebagai identitas pada barang *customer* belum terkomputerasi masih menggunakan manual dengan media kertas nota, hal ini menyebabkan nota menumpuk sehingga membuat nota tersebut hilang atau rusak.
2. Proses pengembalian barang kepada *customer*, butuh waktu lama bagi *customer serving* untuk menemukan data *customer* di buku penerimaan, karena semakin banyaknya data barang *customer* yang tersimpan.
3. Dalam pembuatan laporan rekap hasil bulanan masih menggunakan buku laporan yang dapat menyebabkan kehilangan data transaksi dan memungkinkan terjadinya kesalahan perhitungan total penghasilan pada Phiwie *Laundry*.
4. Untuk sistem pencatatan pembelian bahan baku, data pengeluaran biaya masih menggunakan buku laporan dengan menggunakan media kertas, sehingga menyatu dalam satu tempat dengan kertas nota *customer*, hal ini membuat data tidak tersusun dengan baik sehingga memungkinkan terjadinya kehilangan serta membuat *raw material* mengalami kesulitan untuk mendata laporan pengeluaran biaya tersebut.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang di dapat penulis ada beberapa yang terjadi pada Phiwie Laundry, di simpulkan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi yang sedang berjalan pada pelayanan jasa *laundry* di Phiwie Laundry?

2. Bagaimana rancangan pembuatan sistem informasi yang digunakan untuk pelayanan jasa laundry di Phiwie Laundry?
3. Bagaimana pengujian terhadap sistem informasi layanan laundry di Phiwie Laundry ?
4. Bagaimana implementasi sistem informasi berbasis web yang digunakan pada Phiwie Laundry?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang diatas, maka maksud dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Pada Phiwie Laundry Berbasis *Web* ini untuk menerapkan ilmu yang didapat dalam perkuliahan langsung ke realitas yang ada di lapangan dengan memanfaatkan teknologi yang sudah ada.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dilihat dari latar belakang diatas, maka penulis menyimpulkan adanya tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang sedang berjalan pada pelayanan jasa *laundry* di Phiwie Laundry.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan jasa *laundry* yang ada di Phiwie Landry.
3. Untuk menguji sistem informasi pelayanan jasa *laundry* pada Phiwie Laundry berbasis *Web*.

4. Untuk menghasilkan implementasi aplikasi web pada sistem Phiwie Laundry.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pihak yang sejenis dalam penelitiannya, adanya manfaat yang diperoleh sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Akademis

Memberikan ilmu pengetahuan baru khususnya untuk pengembang, yang mengenai sistem informasi pelayanan jasa *landry* didalam teori maupun praktek dan penelitian ini dapat memberikan referensi bagi pendidikan atau peneliti lain dengan pokok permasalahan yang sama yaitu sistem informasi pelayanan jasa *laundry*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan membantu Phiwie Laundry dalam berbisnis untuk memberikan kemudahan interaksi kedua belah pihak dalam segala aspek transaksi maupun proses pengolaan data customer dan bisa lebih berkembang.

1.5 Batasan Masalah

Dengan adanya rumusan masalah, maka penulis perlu membatasi masalah yang ada pada penelitian skripsi ini. Adapun batasan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini menggunakan login username dan password yang sudah disediakan untuk *customer serving*, *raw material* dan *owner*, untuk login menggunakan email maka hanya bisa dilakukan oleh *customer*.
2. Fitur yang disediakan untuk *owener* yaitu bisa mengelola data pegawai, bahan baku, data paket menu, data pelanggan dan bagian daerah antar jemput. Data laundry, prioritas laundry ,data pembelian bahan baku serta semua laporan *owner* dapat melihatnya.
3. Aplikasi ini dapat digunakan oleh *customer* yang mempunyai akses dalam melakukan form permintaan laundry yang sudah disediakan antar jemput barang, data permintaan laundry dan data pembayaran.
4. Aplikasi ini disaat menggunakan akun *raw material* bisa mengakses terhadap laporan pembelian, mengelola data bahan baku, form bahan baku, dan data pembelian bahan baku.
5. Fitur yang disediakan untuk *customer serving* yaitu mengelola mengenai barang laundry dimulai dari order proses hingga selesai laundry, dan mengelola mengenai bagian laporan penghasilan, data paket menu, data daerah, serta data pelanggan.
6. Aplikasi ini terdapat paket menu cucian yang dapat dipilih oleh *customer* untuk proses pencuciannya.
7. Pada fitur antar jemput ini memiliki batasan yaitu hanya bisa dilakukan pada daerah tertentu dari jarak dekat tempat dimana jasa Phiwie Laundry berada, sehingga untuk biaya ongkos disesuaikan dengan kejauhan pada setiap kelurahan.

8. Pada fitur ini customer bisa melakukan pembayaran melalui *cash* atau transfer.
9. Aplikasi pada sistem ini tidak memungut biaya lebih seperti biaya pajak dalam menggunakannya.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penulis melaksanakan penelitian skripsi ini yaitu di Jl. Ps. Baru, Karangmalang, Kec. Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45214

1.6.2 Waktu Penelitian

Penulis dalam penelitian mengajukan judul "SISTEM INFROMASI PELAYANAN JASA LAUNDRY PADA PHIWIE LAUNDRY BERBASIS WEB" dan untuk melakukan penyusunan skripsi memakan waktu 4 bulan yang telah ditentukan, berikut keterangan waktunya :

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

NO	**Aktivitas**	**Waktu Tahun 2021**															
		April				**Mei**				**Juni**				**Juli**			
		1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
1	Observasi																
	Wawancara																
	Pengajuan judul																
	Analisis Kebutuhan																
2	Merancang Desain																

	Pembuatan Kode																
	Pengujiaan																
3	Implementasi																
	Pemeliharaan																

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum bagi pembaca mengenai penulisan penelitian skripsi ini, sistematika penulisan dibagi terdiri dari lima bab, lalu diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas topik yang berisikan tentang identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas dari teori teori dari objek yang akan digunakan dan yang berkaitan dengan masalah pokok pada penelitian.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas analisis yang berjalan mengenai gambaran pada sistem perusahaan untuk menjadikan objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis sistem yang diusulkan dimulai dari rancangan, implementasi serta pengujian pada sistem aplikasi yang dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diusulkan penulis dari hasil penelitian yang didapat.