

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi pelayanan merupakan sistem yang digunakan untuk mendukung dalam menyimpan, menampilkan, melaporkan, dan memberikan informasi kepada semua orang yang membutuhkan. Hal ini menyebabkan banyaknya perusahaan yang meningkatkan pengembangan dibidang pelayanan jasa untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Salah satunya dibidang pelayanan jasa *laundry*. Pada masa sekarang, banyak sekali disekitar kita pelayanan jasa *laundry* kiloan, dan tidak sedikit yang memanfaatkan pelayanan jasa *laundry* tersebut.

Umami *Laundry* merupakan sebuah bisnis yang bergerak dibidang jasa pencucian pakaian yang berlokasi di Jl. Leuwi Panjang No. 103 Kota Bandung, dimana usaha laundry ini menyediakan layanan cuci komplit (cuci kering dan setrika), cuci kering, cuci mamel, ataupun setrika saja, dan terdapat 2 jenis paket yaitu *regular* dan *express*. Biaya jasa *laundry* ditentukan berdasarkan berat (kilogram) atau jumlah satuan pakaian.

Namun, Umami *Laundry* belum memanfaatkan teknologi secara maksimal, dalam proses bisnisnya masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi seperti pelanggan kesulitan untuk mengetahui pencucian yang telah dimasukkan sudah selesai atau belum karena masih menggunakan aplikasi *chatting* secara manual meskipun pada nota tercantum tanggal yang telah ditentukan. Kendala lain yang menjadi permasalahan pada Umami *Laundry* yaitu dalam pengolahan data transaksi seperti pendataan pelanggan, pendataan pencucian masuk, dan pembuatan laporan belum terkomputerisasi karena masih menggunakan buku besar untuk mencatat transaksi yang terjadi setiap hari dengan jumlah data yang sangat banyak dan rumit sehingga rentan mengakibatkan kehilangan data, ketidaksamaan data *laundry*, serta tidak efektif dan efisien karena akan menghambat operasional. Dengan banyaknya permasalahan tersebut, maka dengan memanfaatkan teknologi

informasi menjadi solusi untuk mempermudah pekerjaan pemilik dan pegawai dalam pengelolaan data *laundry* dan juga mempermudah pelanggan dalam mengetahui status cucian.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Alfi Khair pada tahun 2011 dengan judul Sistem Informasi Laundry Pada Segitiga Laundry Haurpancuh. Pada penelitian ini permasalahannya adalah tidak adanya pembuatan laporan data transaksi, data *customer* maupun barang di laundry masih bersifat manual. Dengan adanya sistem informasi *laundry* cucian ini diharapkan dapat meningkatkan perkembangan kemajuan Segitiga Laundry menjadi besar dan sukses, baik bagi pemilik *laundry* maupun pegawainya, karena dengan sistem berbasis *website* ini pekerjaan akan lebih efektif dan efisien.

Penelitian kedua oleh Dewi Sartika pada tahun 2015 berjudul Sistem Informasi Pelayanan Jasa di Anya Laundry Berbasis *Website*, dimana penelitian ini membahas tentang pengelolaan data, pencatatan transaksi, dan proses pengecekan status laundry. Dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa *laundry* ini dapat membantu pihak Anya Laundry untuk mengelola dan mencatat data, serta mampu menampilkan status cucian kepada pelanggan jika cuciannya sudah selesai di *laundry*.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, peneliti tertarik melaksanakan penelitian skripsi dengan judul “**Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry pada Ummi Laundry Berbasis Website**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari sistem jasa *laundry* yang ada di Ummi Laundry dan merancang sistem informasi *laundry* berbasis *website* yang dapat membantu agar lebih mudah dalam mengelola data, selain itu juga mempermudah kasir dalam melayani *customer* dan mempermudah pemilik usaha untuk mengecek laporan transaksi dan arus kas secara cepat dan lebih efisien.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, berikut ini akan dijelaskan mengenai identifikasi dan rumusan masalah dalam analisis yang dilakukan oleh peneliti.

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di Ummi *Laundry*, peneliti menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh pihak internal dan pelanggan. Beberapa permasalahan yang dihadapi diantaranya, yaitu:

1. Proses pencatatan data seperti transaksi *laundry*, pembuatan nota *laundry*, laporan pengeluaran dan pemasukan masih dilakukan secara konvensional yaitu menggunakan media kertas seperti menuliskan pada sebuah buku sehingga sering terjadi kesalahan seperti kehilangan data, serta membutuhkan waktu yang lama dalam proses pencarian data dan mengelola data yang telah dicatat.
2. Pelanggan yang telah melakukan *laundry*, tidak bisa mengetahui status *laundry*-nya meskipun dalam nota tercantum tanggal selesai, sehingga pelanggan masih harus datang ke Ummi *Laundry* secara langsung atau melalui aplikasi *chatting* untuk memastikan status *laundry* sudah selesai atau belum.

1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah didefinisikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sistem informasi usaha *laundry* yang terkomputerisasi untuk mempermudah pegawai dan pemilik usaha dalam pengelolaan data transaksi pelanggan dan laporan arus kas.
2. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat memberikan informasi tentang tahapan status cucian kepada pelanggan dengan cepat di Ummi *Laundry*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa maksud dan tujuan yang ingin peneliti capai. Adapun maksud dan tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi laundry pada Umami Laundry yang berguna untuk mengurangi permasalahan yang terjadi seperti pencatatan transaksi, laporan arus kas, dan proses pengecekan status cucian yang terjadi di Umami Laundry yang masih belum terkomputerisasi.

1.3.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem informasi pelayanan jasa laundry yang sedang berjalan pada Umami Laundry.
2. Membangun sistem informasi jasa laundry yang berguna untuk mengontrol dengan baik proses pencatatan data di Umami Laundry.
3. Merancang dan membuat sistem informasi untuk memudahkan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik. Adapun kegunaan yang mungkin didapat oleh berbagai pihak yang terlibat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan teoritis

a) Bagi Pihak Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran dan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pembuatan sistem informasi pelayanan jasa laundry dengan terjun langsung ke lapangan.

b) Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan bahan masukan bagi peneliti lain yang akan

melakukan penelitian yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

c) Bagi Mahasiswa

Mampu menerapkan ilmu-ilmu yang telah diperoleh dalam proses perkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan dalam merancang sistem berbasis *website*.

1.4.2 Kegunaan praktis

a) Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan dapat mempermudah dalam melakukan pengelolaan data transaksi *laundry* serta melihat laporan transaksi dan arus kas,

b) Bagi Pegawai

Bagi pegawai untuk meminimalisir proses kerja para pegawai terhadap kesalahan dalam pencatatan maupun pengelolaan data transaksi yang memakan waktu relatif lama dan resiko akan terjadi kesalahan, juga memberikan notifikasi untuk sepatu yang akan dijemput juga akan diantar pada pelanggan, memudahkan pegawai untuk mengerjakan sepatu yang dicuci dan dicat berdasarkan waktu *order*.

c) Bagi Pelanggan

Memudahkan pelanggan dalam memantau status cucian *laundry* yang terjadi.

1.5 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah di atas, maka dibuat batasan masalah agar dalam pembangunan sistem informasi lebih terarah dan tidak terlalu luas dalam pembahasan. Adapun batasan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan data hanya mencakup data transaksi *laundry*, petugas *laundry*, pelanggan, layanan, serta laporan transaksi dan arus kas yang meliputi pengeluaran dan pemasukan.
2. Sistem tidak melayani pembayaran melalui bank atau pihak ketiga, hanya pembayaran secara tunai.

3. Aplikasi yang dibangun tidak mengelola stok bahan baku *laundry*.
4. Pelanggan hanya dapat melihat status cucian *laundry*, dan memberi ulasan ketika cucian *laundry* sudah selesai.
5. Sistem informasi yang dibuat berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
6. Sistem informasi laundry berbasis *website* pada Ummi *Laundry* ini dibuat khusus hanya untuk bagian kasir, *owner*, dan pelanggan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat di Ummi *Laundry* yang beralamat di Jl. Leuwi Panjang No. 103 Kota Bandung.

1.6.2 Waktu penelitian

Agar penelitian dapat dilakukan secara efisien dan efektif, maka jadwal penelitian harus direncanakan terlebih dahulu. Adapun lamanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Aktivitas	2022															
		April				Mei				Juni				Juli			
1	Pengumpulan Data	■	■	■	■												
2	Perancangan Sistem					■	■	■	■								
3	Pembuatan Program									■	■	■	■				
4	Test Program													■	■		
5	Evaluasi Program													■	■		

6	Perbaikan Program																			
7	Implementasi Program																			

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini peneliti membagi beberapa bab dengan pokok materi pembahasan secara umum sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Batasan Masalah, Lokasi dan Waktu Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjelaskan teori-teori dasar yang berkaitan dengan pembangunan sistem informasi dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan penelitian objek yang sedang diteliti dan penggunaan metode penelitian yang digunakan saat melakukan penelitian, serta menjelaskan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penjelasan bab ini berisi analisis yang diusulkan melalui perancangan sistem, perancangan database diagram, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, pengujian sistem dan pengujian aplikasi yang dibuat beserta implementasi dan penggunaannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi ini yang akan menjelaskan kesimpulan apa yang dibahas dan apa yang dianalisis dan saran yang diharapkan menjadi rekomendasi bagi masyarakat untuk pengembangan sistem.