

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laundry adalah jasa pencucian pakaian dan kain dengan menggunakan air, detergen, pelembut, dan pewangi pakaian. Jasa laundry bukan hanya sekedar tempat mencuci melainkan sebagai tempat perawatan pakaian agar lebih bersih dan awet. Faktor serba instan serta praktis ini pun akhirnya menjadi tren bagi masyarakat saat ini. Laundry juga dapat membantu meringankan pekerjaan seseorang di tengah kesibukan dan keterbatasan waktu, yang disebabkan oleh padatnya aktivitas. Jasa laundry merupakan pilihan yang tepat untuk masyarakat yang sibuk dengan pekerjaan maupun aktivitas mereka. Dengan berkembangnya teknologi di kehidupan masyarakat ini, maka ada usaha yang berkembang di masyarakat, yaitu jasa laundry yang memberi keuntungan kepada pengguna jasa laundry diantaranya yaitu dapat dilakukan dari rumah, jika konsumen memiliki padatnya aktivitas dapat menggunakan jasa laundry, pada musim hujan pakaian akan sulit kering karena kelembaban udara maka dengan adanya laundry ini dapat membantu konsumen dalam bentuk jasa pelayanan cuci kering.[15]

Jasa laundry merupakan jasa yang menyediakan layanan dalam mencuci pakaian, bantal, karpet, dan lain sebagainya. Jasa laundry sering digunakan oleh pegawai, siswa, mahasiswa maupun masyarakat yang disibukkan dengan aktivitas maupun pekerjaan mereka sendiri. Teknologi memberikan dampak yang sangat besar yaitu memberikan kemudahan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan

pengelolaan data atau laporan yang mendukung berkembangnya suatu perusahaan tersebut. Salah satu penerapan teknologi yaitu teknologi informasi di KliknKlin menjadi salah satu contoh solusi penerapan teknologi informasi yang membuahkan hasil kepada calon pelanggan maupun pelanggan KliknKlin dengan memanfaatkan teknologi seperti terdapatnya Media Sosial Instagram KliknKlin, Website, LaundryKlin dan aplikasi KliknKlin yang memudahkan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan jasa laundry.[15] Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi sangat berperan penting dalam dunia bisnis laundry.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa laundry yaitu NILON Express, yang menyediakan jasa pelayanan laundry kiloan reguler, kiloan express, satuan. Setiap bulannya transaksi mengalami peningkatan. Peningkatan transaksi tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Total transaksi laundry

No	Bulan	Pelayanan Express	Pelayanan Reguler	Satuan	Total
1.	Januari	95	180	25	300 Laundry
2.	Februari	56	195	60	311 Laundry
3.	Maret	89	203	20	312 Laundry
4.	April	96	217	15	32 Laundry
5.	Mei	88	234	23	345 Laundry
6.	Juni	71	267	39	377 Laundry
7.	Juli	63	269	50	382 Laundry
8.	Agustus	93	277	42	412 Laundry
9.	September	101	221	77	399 Laundry
10.	Oktober	123	224	66	413 Laundry
11.	November	103	256	68	427 Laundry
12.	Desember	115	271	81	467 Laundry

Berdasarkan dari tabel diatas maka disimpulkan transaksi setiap bulannya mengalami peningkatan, sehingga dibutuhkan satu media yang mempercepat dalam perhitungan transaksi dengan akurasi yang baik. Adapun dalam kenyataannya Nilon Express mengalami human error yang dimana pada saat memindahkan catatan data yang dari struk transaksi ke buku data konsumen membutuhkan waktu

pengerjaan 1-2 hari, dan karena terjadinya human error ini sehingga ada data yang dari struk transaksi tidak tercatat dikarenakan struk transaksi hilang, struk transaksi rusak. Menghadapi keterbatasan pencatatan melalui sebuah buku yang mengakibatkan sulitnya pencarian data pelanggan yang menggunakan layanan laundry. Ketika karyawan membuat laporan yang dimana harus direkap setiap bulannya harus memindahkan transaksi tersebut ke dalam buku laporan sehingga membutuhkan waktu pengerjaan pembuatan laporan pencucian setiap bulannya 2-3 hari. Dari permasalahan pencatatan data pelanggan dan pencatatan transaksi hal tersebut mengakibatkan informasi yang didapatkan dari pelanggan terdapat komplain yaitu tertukarnya barang cucian milik pelanggan dengan barang cucian pelanggan yang lain, dan barang cucian milik pelanggan hilang. Sehingga menyebabkan pelanggan terpaksa harus kembali ke tempat laundry untuk menanyakan kembali mengenai barang milik pelanggan. Dari proses pencucian yang dilakukan laundry Nilon Express permasalahan yang terjadi, hal yang paling penting adalah memberikan informasi yang jelas mengenai status pencucian tersebut sampai sejauh mana proses pencucian yang dilakukan, sehingga pelanggan tidak harus mendatangi tempat laundry untuk menanyakan informasi status pencucian milik pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas untuk memberikan penyediaan pelayanan jasa yang berkualitas untuk konsumen, peneliti ingin memberikan solusi dengan membuat **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA LAUNDRY NILON EXPRESS WEBSITE”**

1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang diatas, diidentifikasi masalah pada NILON Express

1. Proses pencatatan pada NILON Express kesulitan mencari data pelanggan
2. Kesulitan dalam melakukan laporan pembukuan sebuah laporan transaksi
3. Kesulitan melakukan rekap laporan komplain pelanggan
4. Kesulitan mengetahui informasi status laundry pelanggan
5. Proses transaksi yang digunakan NILON Express menggunakan metode media kertas struk yang mengalami kehilangan struk, struk rusak.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang sudah dijelaskan, maka akan merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana menggambarkan proses pelayanan jasa laundry yang meliputi, penerimaan barang laundry, pencucian laundry, pengambilan laundry
2. Bagaimana pembuatan sistem pelayanan jasa laundry yang meliputi penerimaan barang laundry, pencucian laundry, pengambilan laundry
3. Bagaimana pengujian Sistem informasi pelayanan jasa laundry meliputi penerimaan barang laundry, pencucian laundry, pengambilan laundry terhadap efektifitas dan efisiensi laporan pada NILON Express

4. Bagaimana mengimplementasikan Sistem yang diusulkan pada pelayanan jasa laundry di NILON Express, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pihak NILON Express

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini untuk mencapai dan sasaran yang ingin dituju dalam penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu membuat sistem informasi pelayanan jasa laundry di NILON Express berbasis website supaya dapat meningkatkan kinerja, mengontrol dengan baik tiap proses pencatatan dan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas serta mengolah data menjadi cepat, akurat, dan efisien.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan penggambaran proses sistem informasi penerimaan barang laundry, pencucian laundry, pengambilan laundry di NILON Express dengan menggunakan metode pendekatan berorientasi objek
2. Untuk membuat sistem informasi penerimaan barang laundry, pencucian laundry, pengambilan laundry di NILON Express yang terhubung dengan database melalui website

3. Untuk Menguji sistem informasi penerimaan barang laundry, pencucian laundry, pengambilan laundry di NILON Express sehingga memudahkan proses pelayanan jasa laundry
4. Untuk mengimplementasi Sistem Informasi penerimaan barang laundry, pencucian laundry, pengambilan laundry yang dibangun di NILON Express

1.4 Kegunaan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat yaitu kemudahan dalam pelayanan jasa, pengelolaan pencatatan, transaksi, laporan konsumen dan aktivitas kinerja.

1.4.1 Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis yaitu menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, keterampilan, kemampuan penulis, dan mengembangkan serta mengimplementasikan desain sistem informasi.

b. Bagi Peneliti Lain

Bagi pembaca hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau mengambil penelitian dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

c. Bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan terhadap perkembangan di bidang ilmu pengetahuan khususnya dibidang

pengembangan sistem, teknologi dan informasi yang efektif dan efisien bertujuan meningkatkan sektor kinerja pelayanan jasa laundry.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dapat diharapkan untuk memberikan informasi yang akurat akan kekurangan dan kelemahan sistem yang sedang berjalan di NILON Express serta membantu perbaikan dan kekurangan sistem yang sedang berjalan.

a. Bagi Perusahaan

Manfaat kegunaan praktis dari penelitian langsung pada NILON Express adalah untuk memudahkan cara kerja laundry NILON Express sehingga dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

b. Bagi Pelanggan

Dengan adanya penelitian ini dapat mempermudah pelanggan untuk mendapatkan pelayanan jasa transaksi kepada pihak laundry serta mendapatkan informasi.

c. Bagi Karyawan Bagian Administrasi

Dapat membantu karyawan untuk meningkatkan kinerja pelayanan jasa laundry.

d. Bagi Karyawan Bagian Pencucian

Dapat memudahkan karyawan untuk melakukan update status proses pencucian.

e. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini masyarakat supaya lebih mudah memperoleh informasi tentang NILON Express.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang luas di dalam penelitian ini, maka perlu adanya batasan masalah supaya pembahasan lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Pengambilan pakaian bisa diwakilkan oleh keluarga atau kerabat dengan membawa bukti struk pembayaran
2. Konsumen dapat melakukan pengambilan jasa paket laundry lebih dari satu jasa pelayanan
3. Konsumen yang kehilangan barang atau barang tertukar dapat melakukan pengklaiman ganti rugi dengan menyerahkan barang bukti
4. Masa waktu pengerjaan pencucian jasa Express dilakukan selama 4 jam
5. Masa Waktu pengerjaan pencucian jasa Reguler dilakukan 1 sampai 3 hari
6. Masa Waktu pengerjaan pencucian satuan dilakukan selama 2 Jam

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian ini. Secara umum, sistematika penulisan dibagi kedalam beberapa bab dengan pokok pembahasan seperti berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan 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

Bab ini berisikan tentang referensi penelitian terdahulu, serta teori-teori atau definisi-definisi apa saja yang digunakan dalam penelitian serta perangkat komputer yang digunakan dalam penelitian.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan pembahasan objek penelitian yaitu yang terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan deskripsi tugas. Metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan dan pengembangan sistem, pengujian software, dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan tentang perancangan sistem yang diusulkan, seperti perancangan database diagram, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, dan pengujian, serta implementasi sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup berisi kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.