

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap hari masyarakat menggunakan pakaian dan tentunya harus dicuci, misalnya, masyarakat yang tinggal di kota besar sulit menyempatkan diri untuk mencuci pakaian sendiri. Ditambah fakta bahwa, mereka yang menghadapi pekerjaan atau kegiatan kuliah setiap hari pulang larut malam. Tidak ada waktu untuk mencuci pakaian, sehingga keberadaan usaha jasa laundry sangat bermanfaat.

Penggunaan teknologi pada usaha laundry mempermudah pengguna dalam pengolahan data maupun informasi. Pelayanan usaha laundry sangat berkaitan dengan jasa agar dapat menjalani bisnis jasa dengan mudah dan berjalan dengan baik. Untuk itu dibuatlah system teknologi pada usaha laundry berbentuk e-service. Dalam perkembangan e-service telah menggantikan model pelayan yang bersifat tradisional dan juga self service. Ada beberapa perbedaan utama antara tradisional dan e- service. Dalam e-service, karyawan yang terlibat dalam antarmuka dimediasi oleh internet. Selain itu, selama pertemuan e- service, pelanggan dibatasi untuk mendengar dan melihat. bagaimana pelayanan e-service bagi pelanggan dan usaha laundry ?. E-service dalam pelayanan pelanggan memberikan kepuasan pada pelanggan, karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang positif agar usaha dapat berjalan, hubungan antar pelanggan dijaga dengan memberikan pelayanan terbaik dalam bisnis jasa. E-service dalam pelayanan usaha laundry dapat

mengelola aktivitas laundry lebih praktis. Pesanan pelanggan, transaksi pelanggan, dan membuat laporan laundry tidak lagi dilakukan secara manual. Mempermudah pengguna e-service pada pelanggan dan kasir dalam mengelola data-data pelanggan.

Usaha ini semakin berkembang di kota-kota besar yang banyak terdapat rumah kost dan rumah kontrakan, dimana rumah kost atau kontrakan tidak memiliki waktu atau tidak dapat mencuci dan menyetrika pakaian sendiri karena kesibukan sebagai mahasiswa maupun pekerja. Pojok Laundry adalah salah satu jasa laundry yang berada di Bandung. Letaknya strategis di Jln. Dago Pojok, Coblong, Bandung menarik banyak pelanggan untuk menggunakan jasa pojok laundry setiap hari.

Namun dibalik pesatnya perkembangan teknologi, laundry saat ini belum memiliki sistem informasi sendiri, namun masih menggunakan sistem dasar dan laundry ini juga belum memiliki sistem penyimpanan database yang akurat, sehingga semua data masih tersimpan dalam satu buku. Dan permasalahan yang sering dialami pelanggan salah satunya adalah ketika pengambilan pada hari yang telah ditentukan ada pakaian yang belum selesai atau baru sebagian selesai. Masalah tersebut dikarenakan tidak adanya pemberitahuan waktu (jam pengambilan) dan hanya pemberitahuan harinya saja.

Berdasarkan penjabaran permasalahan yang terjadi pada Pojok Laundry, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“E-SERVICE LAUNDRY PADA POJOK LAUNDRY BERBASIS WEB”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang bisa ditemui pada pojok laundry yaitu diantaranya :

1. Pengelolaan data dan pencatatan jasa laundry, laporan pendaftaran pelanggan masih dilakukan secara manual di buku aktivitas laundry, sehingga proses pengelolaan data tersebut membutuhkan waktu yang lama. Pembuatan nota laundry masih dilakukan dengan tulisan tangan dari pihak Pojok Laundry.
2. Pengambilan pada hari yang telah ditentukan ada pakaian yang belum selesai atau baru sebagian selesai. Masalah tersebut dikarenakan tidak adanya pemberitahuan waktu (jam pengambilan) dan hanya pemberitahuan harinya saja.
3. Banyaknya redudansi data atau pencatatan data transaksi yang berulang, sehingga mengakibatkan arsip menumpuk dan mengkonsumsi banyak kertas.
4. Laporan yang dibuat masih memerlukan pencatatan, sehingga membutuhkan waktu rekap yang cukup lama.

1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kebutuhan sistem yang berjalan pada e-service laundry.
2. Bagaimana rancangan e-service laundry yang dapat mengatasi permasalahan.
3. Bagaimana mengimplementasikan e-service laundry.
4. Bagaimana pengujian dari e-service laundry.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

Maksud diadakan penelitian ini adalah untuk membangun sebuah e-service laundry pada pojok laundry berbasis.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas maka dapat disusun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Memperoleh kebutuhan sistem e-service laundry.
2. Memperoleh rancangan sistem e-service laundry.
3. Mendapatkan aplikasi e-service berbasis web.
4. Memperoleh hasil pengujian.

1.4 Batasan Masalah

Dari penjelasan di atas penulis mencoba membatasi masalah yang akan dibahas, agar penelitian dilakukan sesuai dengan konsep atau tujuan awal penelitian, sehingga pembahasan tidak menyimpang dari itu. Batasan masalah dalam sistem informasi pelayanan jasa laundry pada pojok laundry sebagai berikut :

1. Kebutuhan sistem yang dirancang terdiri dari menu pelanggan meliputi pemesanan pelanggan, transaksi pelanggan dan informasi laundry. Dan untuk menu kasir meliputi, pengelolaan pendaftaran pelanggan, pengelolaan pemesanan, transaksi, sampai pembuatan laporan dan pencetakan nota laundry.
2. E-service laundry ini hanya dapat diakses oleh bagian kasir, pelanggan dan pemilik usaha laundry pojok laundry.
3. Pengujian e-service pada pojok laundry ini menggunakan teknik black-box.
4. Metode Pembayaran hanya bisa cash.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dampak yang akan terjadi setelah dilakukan penelitian ini. Tentunya akan sangat membantu semua pihak yang terlibat dalam proses e-service laundry pada pojok laundry ini.

1.7 Struktur Penulisan

Sistematika penulisan pada perancangan Tugas Akhir ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Mendeskripsikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, batasan masalah dan struktur penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian, perancangan dan pembuatan sistem Tugas Akhir ini.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Mengusulkan metode penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian sampai membangun sistem.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Memaparkan hasil tahapan penelitian. Mulai dari perancangan sistem, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, implementasi dan penggunaan program.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan saran untuk sistem yang telah dibangun kedepannya.