

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi di era saat ini sangatlah penting untuk membantu permasalahan dalam proses suatu aktivitas, contohnya di bidang usaha ataupun bisnis. Sistem informasi pelayanan ialah program aplikasi komputer yang digunakan untuk penyimpanan informasi dan data, menunjukkan informasi serta data, dan jadi media penyampaian informasi kepada seluruh orang yang memerlukan. Kondisi tersebut yang membuat perusahaan banyak menggunakan sistem yang terkomputerisasi, untuk tingkatan pengembangan di bidang pelayanan jasa agar jadi lebih baik, salahsatunya di bidang jasa mencuci sepatu atau *laundry* sepatu.

Jasa *laundry* sepatu merupakan salah satu tipe usaha yang tumbuh pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini di akibatkan oleh semakin banyaknya gaya hidup masyarakat modern untuk melakukan banyak aktivitas dalam waktu yang terbatas. Sepatu ialah salah satu benda yang sangat penting untuk mayoritas orang, baik itu untuk kegiatan setiap hari ataupun acara resmi. Tetapi, perawatan sepatu kerap kali diabaikan karena banyaknya aktivitas ataupun minimnya pengetahuan tentang metode merawat sepatu yang benar.

Jasa *laundry* sepatu membagikan pelayanan yang cepat, praktis, serta efektif dalam menjaga sepatu. Pelayanan tersebut meliputi mensterilkan sepatu dari kotoran, menghilangkan bau yang menyengat, serta melindungi sepatu dari

kerusakan. Dengan terus banyaknya permintaan akan jasa *laundry* sepatu, banyak pelakon bisnis yang melirik kemampuan usaha ini. Banyak usaha *laundry* sepatu yang timbul dengan bermacam ragam pelayanan serta harga yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis jasa *laundry* sepatu mempunyai kemampuan yang lumayan besar untuk terus tumbuh serta membagikan manfaat untuk masyarakat yang mempunyai jadwal yang padat serta memerlukan pelayanan yang praktis serta efektif.

Laundry sepatu Cleansup.id yang telah berdiri sejak Agustus, 2019 merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang *laundry* sepatu. Berlokasi di Jl. Sekeloa, No.16, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40134. Berdirinya *laundry* sepatu cleansup.id di Jl. Sekeloa ini dikarenakan letaknya yang strategis dekat dengan kampus dan dekat dengan lokasi tempat tinggal para mahasiswa/mahasiswa.

Sesuai dengan observasi yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada *laundry* sepatu Cleansup.id, seperti proses pengorderan cuci sepatu dan nota transaksi yang belum terkomputerisasi dan masih dilakukan dengan cara tulis tangan di sebuah nota kertas, sehingga dapat memakan waktu kinerja yang relatif lama saat proses pencatatan pengorderan cuci sepatu. Lalu permasalahan lainnya yaitu sulitnya pelanggan untuk mengetahui pencucian yang sudah masuk apakah sudah selesai atau belum, karena masih menggunakan aplikasi chatting secara manual meskipun pada nota sudah tercantum tanggal yang telah ditentukan. Adapun juga masalah lainnya yaitu banyaknya keterlambatan pengambilan sepatu

dari konsumen melewati batas waktu yang telah disediakan dan menyebabkan penumpukan sepatu pada outlet atau store di Cleansup.id

Berdasarkan uraian diatas yang sudah dijelaskan, maka Laundry sepatu Cleansup.id membutuhkan sebuah sistem informasi untuk mengatasi berbagai macam kesulitan dan meminimalisir berbagai kesalahan yang berdampak pada kegiatan bisnis tersebut. Maka dari itu, penulis membangun sebuah sistem informasi yang akan membantu serta memudahkan setiap proses kegiatan pada bisnis tersebut.

Dengan demikian penulis melakukan penelitian dengan judul “**Sistem Informasi Layanan Jasa Laundry Sepatu Di Cleansup.id**”

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berikut adalah identifikasi masalah serta rumusan masalah yang penulis dapat ambil untuk mengetahui dan menjawab pada latar belakang masalah.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Proses pengorderan dan nota transaksi yang belum terkomputerisasi dan masih dilakukan dengan cara tulis tangan di sebuah nota kertas, sehingga dapat memakan waktu kinerja yang relatif lama saat proses pencatatan pengorderan cuci sepatu.
2. Terjadinya penumpukan barang atau sepatu yang tidak di ambil oleh konsumen setelah di cuci dan melewati batas waktu pengambilan.

3. Pelanggan yang telah melakukan cuci sepatu, tidak bisa mengetahui status *laundrynya* meskipun dalam nota tercantum tanggal selesainya pencucian, sehingga pelanggan masih harus datang ke store *cleansup.id* secara langsung atau melalui chatting untuk memastikan status pencucian sudah selesai atau belum.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pencatatan, transaksi dan pelayanan jasa pada Laundry sepatu *Cleansup.id* ?
2. Bagaimana rancangan sistem informasi yang diusulkan untuk pelayanan jasa *laundry* sepatu di *Cleansup.id* yang dapat mengatasi permasalahan pencatatan pengorderan transaksi ?
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan jasa terhadap efektifitas dan efisiensi pada *laundry* sepatu *Cleansup.id* ?
4. Bagaimana implementasi sistem informasi notifikasi status sepatu yang di cuci di *laundry* sepatu *cleansup.id* ?

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

Maksud dari penelitian ini, guna untuk membangun sistem informasi pelayanan jasa *laundry* sepatu pada *Cleansup.id*.

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pencatatan transaksi dan pelayanan jasa yang sedang berjalan di Laundry Sepatu Cleansup.id menjadi terkomputerisasi.
2. Untuk menguji sistem informasi pelayanan jasa Laundry Sepatu pada Cleansup.id
3. Untuk mengimplementasi sistem informasi notifikasi status sepatu yang di cuci pada Laundry Sepatu Cleansup.id

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang di peroleh dari penelitian ini yaitu :

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Bagi perusahaan hasil dari penelitian ini dapat membantu proses transaksi kepada pelanggan, mempermudah dalam meng *input* data pelanggan. Lalu membantu pelanggan untuk dapat melihat status sepatu yang sedang di *laundry*.

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

Penelitian ini diharapkan bisa di pahami oleh penulis dan peneliti lainnya serta menambah pengetahuan dalam bidang teknologi yang berkaitan dengan sistem informasi layanan jasa *laundry* di Cleansup.id.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan sebelumnya, maka penulis memiliki batasan masalah agar tidak terlalu meluas, yaitu :

1. Sistem informasi ini menampilkan tahapan pendaftaran akun, *input* data pelanggan, data transaksi, status pencucian dan pengiriman pada *laundry* sepatu Cleansup.id

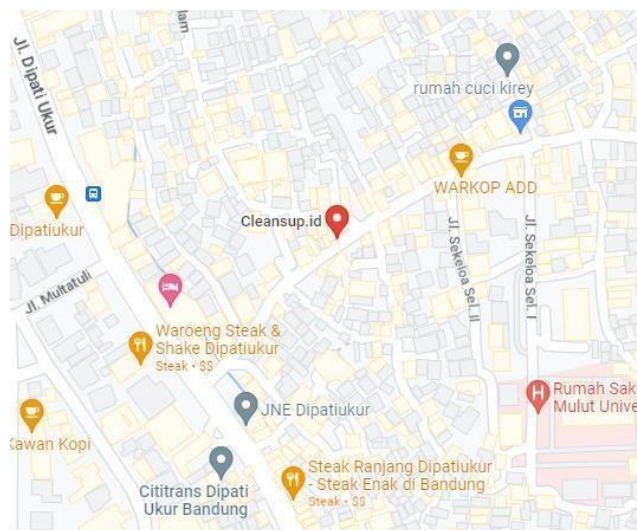
2. Program ini hanya melayani pembayaran secara tunai pada saat pengambilan ke store atau pada saat di antar oleh petugas pengirim.
3. Pelanggan dapat membooking pencucian sepatu, melihat riwayat transaksi, status cucian sepatu, dan memberikan ulasan ketika cucian *laundry* sudah selesai
4. Sistem informasi *laundry* berbasis website pada [cleansup.id](http://cleansup.id) ini di buat hanya untuk bagian kasir, pemilik dan pelanggan.
5. Untuk pembayaran COD dan ambil di tempat hanya menggunakan metode pembayaran cash.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian yang terkait, sebagai berikut :

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Laundry Sepatu CLEANSUP.ID di Bandung yang beralamatkan Jl. Sekeloa No.16, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40134. No. Telp. 08112257799.



### Gambar 1. 1 lokasi penelitian

#### 1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian. Berikut tabel kegiatan peneliti yang dilakukan di Cleansup.id :

**Tabel 1. 1 Waktu Penelitian**

No	Aktivitas	2023															
		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**

Sistematika penulisan menjelaskan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan.

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka atau literature yang berkaitan dengan topik penelitian.

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

Pada bab ini menjelaskan metode yang digunakan saat melakukan penelitian, dan menjelaskan analisis sistem yang berjalan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang perancangan sistem, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan dan implementasi serta pengujian pada sistem yang di buat.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**



Bab ini merupakan penutup dari pembahasan ini, yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang menjawab tujuan penelitian dan memberikan saran berkaitan dengan pembangunan sistem di Laundry Sepatu Cleansup.id.