

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Penelitian

Saat ini, informasi menjadi faktor penting yang dibutuhkan banyak orang, baik dalam perkembangan dunia usaha, pariwisata dan pendidikan. Seiring berkembangnya informasi, penggunaan komputerisasi sangat berperan penting dalam mengembangkan suatu instansi atau perusahaan dalam menunjang proses bisnis. Perkembangan ini harus dilengkapi dengan sarana yang mendukung efektifitas dan efisiensi kerja, misalnya memonitori data-data yang masuk.

Seperti halnya sistem informasi, merupakan sebuah produk yang dibangun dan dikembangkan untuk kebutuhan proses bisnis tertentu dengan tampilan bersahabat, penyajian data yang cepat dan mudah digunakan sehingga dijadikan sebagai alat untuk mengumpulkan data secara terpusat sampai akhirnya menghasilkan laporan yang dapat digunakan untuk kepentingan manajemen dalam sebuah usaha bisnis. Bahkan saat ini, perusahaan/organisasi, baik di bidang perdagangan maupun jasa, yang notabene masih baru dibentuk sudah langsung menggunakan sistem informasi sebagai alat bantu untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatnya pelayanan dari perusahaan/organisasi tersebut.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Franchise merupakan bentuk kemitraan bisnis atau usaha antara sebuah perusahaan (*franchisor*) yang memiliki hak kekayaan intelektual (HKI), dimana memberikan hak pada calon investor (*franchisee*) untuk menjual produk atau jasa perusahaan tersebut yang di tetapkan oleh *franchisor*.

Tetapi pada kenyataannya, masih ada perusahaan yang belum menggunakan sistem informasi sebagai alat bantu pekerjaan, seperti sistem pelayanan *franchise* di WENOW CLEAN yang masih menggunakan cara manual dalam pekerjaannya tanpa menggunakan sistem informasi sebagai alat bantu.

WENOW CLEAN merupakan bisnis waralaba yang di bentuk dan di operasikan oleh WENOW Department. WENOW Department merupakan anak perusahaan perseroan yang dinaungi oleh CV. Bhakti Nusantara yang di bentuk pada taggal 27 Juli 2019, pada awal usahanya WENOW bergerak di bidang usaha jasa cuci sepatu yang bertempat di jalan Ciptagumati No. 17 Cikalongwetan Kab. Bandung Barat. Seiring dengan keberjalanan waktu kini WENOW telah memperluas cakupan bidang usaha dan jasa bukan hanya pada cuci sepatu saja tetapi telah merambah ke bidang usaha produksi alat kebersihan serta produk sabun cuci sepatu dengan *brand* WENOW CLEAN. Pada perkembangannya WENOW membuka strategi bisnis *franchise* dengan membawa nama WENOW CLEAN, sampai saat ini WENOW CLEAN sudah memiliki 4 cabang dalam usahanya.

Pada sistem yang berjalan yang ditemui pada WENOW CLEAN terdapat kendala dalam pelayanan terhadap *franchise* WENOW CLEAN. Salah satu

kendala diantaranya pelayanan terhadap pelanggan dalam proses transaksi, yaitu menuliskan hasil transaksi layanan jasa dalam sebuah nota yang disebut nota transaksi pencucian. Pencatatan hasil transaksi pun masih dengan menuliskan hasil transaksi di sebuah buku besar, dan pada proses pencarian data transaksi masih harus melihat dari buku besar data hasil transaksi karena belum adanya sistem yang terkomputerisasi. Sehingga menyebabkan penumpukan kertas dan memakan waktu yang cukup lama dalam melakukan pencarian data maupun pencatatan data hasil transaksi pencucian, dan perhitungan transaksi penjualan masih manual membuat para *franchise* sering melakukan kesalahan dalam membuat laporan transaksi. WENOW CLEAN juga menyediakan fasilitas antar jemput, akan tetapi pelayanan ini belum maksimal dikarenakan *driver* tidak mengetahui jarak pasti antara gerai WENOW CLEAN dengan lokasi antar atau jemput, sehingga *driver* tidak bisa memastikan harga yang di berikan terhadap pelanggan. Masalah lainnya yaitu pengecekan status cucian yang masih mengharuskan pelanggan datang langsung ke WENOW CLEAN untuk mengetahui status cuciannya. Meskipun di dalam nota pencucian dicantumkan tanggal selesainya. Tetapi, masih ada pelanggan yang ingin memastikan status cuciannya.

Permasalahan lain juga menjadi hal yang dampak pada WENOW CLEAN, yaitu *controlling* yang di lakukan oleh mentor pusat terhadap laporan-laporan para *franchise* WENOW CLEAN, yaitu sebagian *franchise* dalam melakukan pembuatan laporan-laporan yang di buat, data-data yang di hasilkan tidak sesuai dengan jalannya usaha yang di lakukan. Sehingga maraknya laporan palsu tentang

laporan barang pencucian, laporan keuangan dan laporan transaksi, yang menyebabkan kerugian materil terhadap WENOW.

Permasalahan lain pada WENOW CLEAN, yaitu dalam keuangan antara WENOW dan *franchise*, yaitu maraknya penggelapan uang hasil jasa oleh sebagian *franchise* dikarenakan hasil transaksi yang tidak terbuka terhadap WENOW serta perhitungan pembagian hasil penjualan jasa yang di nilai rumit menurut sebagian besar para *franchise*. Sehingga WENOW mengalami kerugian karena kurangnya pemasukan dari *franchise*.

Dari uraian permasalahan latar belakang diatas, untuk meningkatkan pelayanan *franchise* WENOW CLEAN, maka judul untuk pembuatan skripsi adalah “SISTEM INFORMASI PELAYANAN DI FRANCHISE WENOW CLEAN”.

I.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

I.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di WENOW CLEAN, maka teridentifikasi beberapa masalah antara lain :

1. Pada proses transaksi masih menuliskan hasil transaksi pencucian dalam sebuah nota. Pencatatan hasil transaksi pun masih dengan menuliskan hasil transaksi di sebuah buku, sehingga menyebabkan penumpukan kertas dan memakan waktu yang cukup lama.
2. Pelayanan antar jemput yang belum maksimal dikarenakan driver tidak mengetahui jarak pasti antara gerai Wenow Clean dengan lokasi antar atau

jemput, sehingga driver tidak bisa memastikan harga yang di berikan terhadap pelanggan.

3. Pengecekan status cucian yang masih mengharuskan pelanggan datang langsung ke WENOW CLEAN untuk mengetahui status cuciannya. Meskipun di dalam nota pencucian dicantumkan tanggal selesainya. Tetapi, masih ada pelanggan yang ingin memastikan status sudah selesai atau belum.
4. *Controlling* yang di lakukan oleh mentor pusat terhadap laporan-laporan para franchise WENOW CLEAN yang belum maksimal, yang dikarenakan sebagian *franchise* dalam melakukan pembuatan laporan-laporan yang di buat, data-data yang di hasilkan tidak sesuai dengan jalannya usaha yang di lakukan, Sehingga maraknya laporan palsu tentang laporan barang, laporan keuangan, dan laporan transaksi, yang menyebabkan kerugian materil terhadap WENOW.
5. Keuangan antara WENOW dan *franchise*, yaitu marak nya penggelapan uang hasil jasa oleh sebagian *franchise* dikarenakan hasil transaksi yang tidak terbuka terhadap WENOW serta perhitungan pembagian hasil penjualan jasa yang di nilai rumit menurut sebagian besar para *franchise*. Sehingga WENOW mengalami kerugian karena kurang nya pemasukan dari *franchise*.

I.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat di rumuskan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Bagaimana sistem yang sedang berjalan di *franchise* WENOW CLEAN.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan di *franchise* WENOW CLEAN.
3. Bagaimana melakukan pengujian sistem informasi pelayanan di *franchise* WENOW CLEAN.
4. Bagaimana melakukan Implementasi sistem informasi pelayanan di *franchise* WENOW CLEAN.

I.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

I.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk membangun sistem informasi pelayanan *franchise* yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan & meningkatkan pelayanan di WENOW CLEAN, serta pengawasan dan pemeriksaan *franchise-farnchise* WENOW CLEAN terhadap data-data *franchise* berupa laporan-laporan yang dapat terintergrasi dan terpantau oleh WENOW dan sistem pembagian hasil antara *franchise* dan WENOW.

I.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis sistem informasi pelayanan yang sedang berjalan di *franchise* WENOW CLEAN.
2. Untuk melakukan perancangan sistem informasi pelayanan di *franchise* WENOW CLEAN.

3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan di franchise WENOW CLEAN.
4. Untuk melakukan implementasi sistem informasi pelayanan di franchise WENOW CLEAN.

I.4. Kegunaan Penelitian

I.4.1. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat akan kelemahan dan kekurangan sistem yang sedang berjalan pada *franchise* WENOW CLEAN serta memberikan perbaikan akan kelemahan sistem yang sudah ada atau yang sedang berjalan.

I.4.2. Kegunaan Akademis

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan secara teoritis dapat memberikan manfaat bagi bidang ilmu pengetahuan teknologi informasi.

I.5. Batasan Masalah

Pada pembahasan masalah ini penulis memberikan pembahasan masalah agar pembahasannya tetap fokus serta tujuan dari penelitian ini dapat tercapai.

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dibuat hanya meliputi proses pendaftaran, pelayanan jasa, status pencucian, pengambilan, *controlling*, dan keuangan.
2. Ketentuan pembayaran di WENOW CLEAN hanya di akhir ketika proses pengambilan pesanan dan pesannya telah selesai di cuci, dan

pembayaran hanya menggunakan bayar tunai atau *cash* langsung di tempat atau melalui *driver*.

3. Sistem informasi ini hanya melayani pencucian seperti sepatu, tas, dompet, sabuk, topi dan helm.
4. Layanan antar jemput pada sitem informasi ini memiliki batas jarak maksimum 25km.
5. Biaya untuk layanan antar jemput adalah 2.500/km.
6. Sistem bagi hasil antara WENOW dan *franchise* yaitu membagi keuntungan dengan rasio 40% untuk pihak WENOW dan 60% untuk pemilik gerai (pihak yang membeli *franchise* Wenow Clean) dari hasil transaksi usaha yang di jalankan oleh pembeli *franchise* Wenow Clean.

I.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini berlokasi di WENOW, yang beralamatkan di jalan Ciptagumati No 17 Cikalongwetan Kab. Bandung Barat.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Bulan/Tahun															
	Oktober 2019				November 2019				Desember 2019				Januari 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Pengumpulan Kebutuhan																
a. Observasi																
b. Wawancara																
2. Analisis <i>Prototype</i>																
a. Merancang Sistem Usulan																
b. Merancang Basis Data																
c. Design dan Coding																
3. Pengujian <i>Prototype</i>																
a. Black Box																
4. Implementasi <i>Prototype</i>																
5. Evaluasi <i>Prototype</i>																

I.7. Sistematika Penelitian

BAB I. PENDAHULUAN

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

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum WENOW CLEAN yang menyangkut profil, ruang lingkup dan kinerja, serta sistem yang sedang berjalan disana.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan hasil dari perancangan sistem yang diusulkan dan penerapannya di WENOW CLEAN.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan berisi saran-saran yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.