BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sering terdengar ungkapan bahwa dunia dewasa ini berada dalam era informasi. Era informasi sangat berkaitan dengan perkembangan *IPTEK* (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) dimana pada *IPTEK* yang didasari atas tuntunan kebutuhan zaman, sedikit banyak telah merubah kebiasaan dan cara pandang manusia. Gaya hidup praktis dan cepat telah menjadi ciri khas gaya hidup manusia modern. Kebutuhan informasi semakin mendesak sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi diseluruh dunia. Keberhasilan informasi sangat tergantung pada sarana dan prasarananya. Pandangan demikian memang betul karena salah satu fenomena yang dewasa ini sudah mendunia dan berlangsung dengan kepesatan yang sangat tinggi yaitu perkembangan dan berbagai terobosan di bidang teknologi informasi.

Sistem komputerisasi memegang peranan penting dalam berbagai bidang pekerjaan seperti pendidikan, perdagangan, kedokteran, jasa, dan lain-lain. Dalam sebuah perusahaan keberadaan sistem komputerisasi sangatlah diperlukan. Dengan sistem komputerisasi dapat mempercepat pengolahan data dan dapat menghasilkan informasi yang diperlukan. Informasi yang digunakan sangat beraneka ragam sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Untuk

menghindari kesalahan dalam informasi maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu kelancaran dan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan.

Salah satu pengaruh dari pesatnya pertumbuhan ekonomi dan teknologi adalah dengan berubahnya gaya dan pola hidup masyarakat. Hal ini terlihat dari semakin sempitnya waktu luang yang mereka miliki dikarenakan mobilitas dan kesibukan dari masing-masing individu yang sangat tinggi. Sehingga kadang-kadang untuk urusan yang sifatnya sepele seperti mencuci pakaian pun mereka tidak punya waktu. Alternatifnya adalah mereka mencari tempat penyedia jasa pencucian pakaian atau yang biasa disebut *laundry*.

Semakin pesatnya perkembangan zaman sehingga cara-cara *konvensional* yang biasa digunakan dalam mencuci pakaian mulai banyak ditinggalkan. Keinginan untuk mengerjakan suatu kegiatan dengan cepat, praktis, dan tanpa susah payah telah terjawab dengan adanya teknologi mesin cuci. Dengan adanya alat ini, mencuci pakaian tidak lagi dipandang sebagai aktivitas yang menyita tenaga, waktu, dan melelahkan. Mencuci pun menjadi serba cepat, mudah dan praktis.

Namun demikian, kepemilikan mesin cuci belum menjadi sesuatu yang pasti dimiliki oleh setiap individu atau keluarga. Alasan keterbatasan ruang dirumah, keterbatasan waktu dan kesempatan serta keinginan hidup *instant* telah membuka peluang untuk jasa *laundry*. Yaitu jasa pencucian sekaligus menyetrika pakaian.

UPIKABU LAUNDRY adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia cuci pakaian, dalam menjalankan kegiatannya perusahaan

ini masih menggunakan sistem informasi manual, salah satu bentuk contoh penerapan sistem manual pada perusahaan ini adalah proses transaksi pembayaran pencucian pakaian dimana pelanggan harus menunggu lama untuk menghitung harga pakaian dalam sekali cuci. Selain itu sistem informasi manual yang masih diterapkan di perusahaan ini rawan sekali terjadi kesalahan atau bahkan kecurangan dalam pencatatan transaksi yang pada akhirnya berdampak pada penyajian laporan pendapatan yang kurang akurat.

Beberapa permasalahan yang ditemui pada UPIKABU LAUNDRY sebagai dampak dari sistem informasi manual terlihat pada proses transaksi pembayaran dimana kasir kesulitan menghitung harga total cucian terutama jika pelanggan menambahkan beberapa jenis pakaian dalam satu kali cuci, yang tentu saja rawan terjadi kesalahan hitung. Kemudian kasir kadang lupa untuk mencatat transaksi harian terutama jika kondisi laundry sedang ramai. Belum adanya pencatatan harian terhadap berapa banyak bahan baku yang digunakan yaitu detergen dan pewangi untuk satu kali cuci dan setrika juga berpotensi terjadinya kerugian terhadap perusahaan. Pencatatan transaksi yang berulang juga mengkonsumsi banyak kertas, ini mengakibatkan *redudansi* data yang dikhawatirkan sebuah pencatatan manual berpotensi data transaksi hilang atau rusak. Beberapa kesalahan tersebut berakibat pada pembuatan laporan berisi pendapatan yang tidak akurat dan pada akhirnya akan merugikan perusahaan.

Permasalahan lain juga menjadi hal yang berdampak pada UPIKABU LAUNDRY, yaitu ingin menerapkan sistem antar jemput pakaian yang akan di cuci, ini tentu saja menjadi sebuah masalah dimana perlu adanya *notifikasi* berupa

order cucian dari pelanggan ke sistem sehingga kasir tau kapan pelanggan melakukan order, lalu kasir akan mengganti status *notifikasi* menjadi menjemput pakaian pelanggan. Perkiraan waktu mencuci pun termasuk kedalam permasalahan pada UPIKABU LAUNDRY dimana dalam kondisi normal pelanggan dapat menerima pakaiannya yang telah dicuci maksimal 24 jam, akan tetapi proses mencuci sampai menyetrika membutuhkan waktu yang cukup lama dan banyaknya pakaian yang di *laundry* akan menyebabkan penambahan waktu dan tentu saja bila pakaian yang diterima hari ini dan dikerjakan juga diselesaikan esok harinya akan masuk kepada laporan hari esok yang tidak termasuk kedalam laporan saat hari penerimaan pakaian yang akan dicuci dan kasir akan mengganti *notifikasi* status pakaian hari esoknya kepada pelanggan dikarenakan waktu kegiatan laundry yang terbatas.

Dengan fakta tersebut, UPIKABU LAUNDRY membutuhkan sebuah aplikasi pelayanan jasa yang diharapkan dapat membantu dalam melayani pelayanan jasa pengambilan pakaian yang akan dicuci pelanggan,perubahan *notifikasi* status pakaian terbaru berdasarkan proses yang dilakukan pihak UPIKABU LAUNDRY dan pembuatan laporan harian, bulanan juga kepuasan pelanggan terhadap sistem yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul "**Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry pada UPIKABU LAUNDRY**".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka pokok permasalahan yang ditemui pada UPIKABU LAUNDRY dan kendala yang sering dihadapi yaitu antara lain :

1. Pencatatan transaksi yang masih manual yang dapat menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan, bahkan berpotensi terjadinya kecurangan seperti manipulasi data atau transaksi yang sengaja tidak dicatat.
2. Belum adanya sistem pencatatan harian terhadap berapa banyak bahan baku yang digunakan meliputi detergen dan pewangi dalam sekali cuci dan setrika pada UPIKABU LAUNDRY.
3. Banyaknya *redudansi* data atau pencatatan data transaksi yang berulang, sehingga arsip menumpuk dan mengkonsumsi banyak kertas, yang dikhawatirkan hilang atau rusak yang pada akhirnya menyebabkan informasi atau laporan yang tidak akurat.

Dari proses penelitian yang dilakukan dan melihat identifikasi masalah diatas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pencatatan data transaksi dan pelayanan jasa pada UPIKABU LAUNDRY
2. Bagaimana perancangan sistem informasi yang digunakan untuk membuat laporan harian yang akurat terhadap total kiloan pakaian juga terhadap paket yang dipilih pelanggan

3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan jasa terhadap efektifitas dan efisiensi laporan pada UPIKABU LAUNDRY
4. Bagaimana implementasi sistem informasi *notifikasi* status cucian pada UPIKABU LAUNDRY
5. Bagaimana membuat pelanggan puas dengan pelayanan jasa sistem antar jemput pada UPIKABU LAUNDRY

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari dilaksanakannya penelitian ini adalah mencoba untuk merancang suatu sistem informasi pelayanan jasa pada UPIKABU LAUNDRY guna menunjang aktivitas baik pengelolaan laporan dan pelayanan jasa terhadap pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengimplementasikan sistem informasi yang baik sehingga meminimalisir kesalahan pencatatan dan manipulasi data.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi yang baik dalam mengelola data penggunaan bahan baku detergen dan pewangi perharinya ke dalam laporan yang akurat.
3. Untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi penggunaan Sistem Informasi pada UPIKABU LAUNDRY.

4. Untuk membuat sistem informasi pelayanan jasa yang ter *up to date* terhadap status pengerjaan cucian pelanggan.
5. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi pelayanan jasa antar jemput pakaian cucian pada UPIKABU LAUNDRY dengan dibuatnya kuesioner.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Membantu proses transaksi kepada pelanggan, memberikan kemudahan dalam memperoleh laporan baik harian maupun bulanan dan dapat mengembangkan sistem informasi pelayanan jasa secara tepat, cepat dan lengkap.

2. 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 pakaian yang akan dijemput juga akan diantar pada pelanggan, memudahkan pegawai untuk mengerjakan pakaian cucian berdasarkan waktu order.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Pengembangan ilmu

Sebagai pengembangan ilmu yang diperoleh pada Jurusan Sistem Informasi khususnya Sistem Informasi Pelayanan Jasa.

2. Bagi Peneliti lain

Menjadi bahan masukan sebagai studi kepustakaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

3. Bagi penulis/peneliti

Untuk menambah wawasan serta pengetahuan dalam sistem informasi pelayanan jasa serta dapat membandingkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dengan aplikasi di lapangan.

1.5. Batasan Masalah

Dari penjelasan diatas penulis mencoba membatasi masalah yang akan dibahas, hal ini dimaksudkan agar peneltian dapat dilaksanakan sesuai dengan konsep atau tujuan awal penelitian sehingga pembahasannya tidak menyimpang.

Adapun batasan-batasan masalah dalam sistem informasi pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

1. Perancangan hanya dibatasi pada proses pelayanan jasa pengambilan cucian, pengiriman cucian, pembuatan laporan,dan meng*update* status cucian pelanggan.
2. Program ini hanya melayani pembayaran secara tunai pada saat pengambilan cucian yaitu pada saat diantar kurir.
3. Program ini mengolah data total penggunaan bahan baku harian terhadap jumlah kilo dan pilihan paket yang dipilih pelanggan.

4. Program ini tidak membahas segala macam ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan kegiatan pencucian.
5. Program ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan dengan dibuatnya kuesioner.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian ini dilakukan di UPIKABU LAUNDRY Perum Kedungwaringin, Blok B10 No.12A, Desa Kedungwaringin, Kec.Kedungwaringin, KABUPATEN BEKASI 17540.

1.6.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Penelitian

No	Waktu Kegiatan	2015																2016			
		September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																				
2	Analisa Sistem																				
3	Membuat Prototype																				
4	Pembuatan																				

	Coding																			
5	**Implementasi**																			
6	**Memperbaiki Prototype**																			
7	**Mengembangkan Prototype**																			