BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di masa sekarang ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat pesat, teknologi tersebut memiliki peranan sangat penting untuk menciptakan kemajuan pada semua bidang kehidupan. Baik itu dalam bidang ekonomi, sosial budaya, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya. Dengan demikian, teknologi informasi telah menjadi kebutuhan mendasar untuk mempermudah pekerjaan masyarakat.

Adanya kemajuan teknologi tersebut membuat masyarakat menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk menyimpan, mengolah dan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan. Hadirnya komputer dan teknologi informasi menjadi salah satu yang diandalkan dalam dunia usaha. Ketika informasi yang diperoleh tidak akurat, maka perusahaan tersebut harus siap mengalami kegagalan atau jatuhnya perusahaan. Hal itu dikarenakan, informasi menjadi salah satu faktor perusahaan memiliki daya saing dengan perusahaan lain. Agar penyajian informasi yang cepat dan akurat dalam proses pengolahan data terlaksana, maka harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sistem yang biasa disebut sistem informasi. Salah satunya, pengelolaan data dan informasi pada perusahaan *laundry* menjadi mudah.

Setiap hari masyarakat menggunakan pakaian dan pastinya dibutuhkan untuk dicuci, contohnya masyarakat yang hidup di kota-kota besar yang kesulitan

dalam membagi waktu untuk mencuci pakaian sendiri. Tidak hanya itu, mereka yang setiap harinya menghadapi aktifitas kerja ataupun kuliah dengan keadaan pulang yang sudah larut malam. Tidak adanya waktu untuk mencuci pakaian, sehingga membuat keberadaan jasa *laundry* sangat membantu. Dengan demikian, usaha *laundry* memiliki prospek yang cerah dan akan terus berkembang.

Mengetahui bahwa usaha *laundry* memiliki potensi yang besar tidak hanya itu, usaha ini sudah mulai marak hampir disetiap sudut kota bermunculan usaha jasa *laundry* tersebut. Bukan hanya dikota besar, di daerah terpencil pun dapat ditemukan usaha jasa ini. Usaha *laundry* sendiri telah menjamur di kota Bandung, tepatnya di daerah Tubagus Ismail. Daerah tersebut sangat strategis karena dekat dengan beberapa universitas, seperti Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), Institut Teknologi Harapan Bangsa (ITHB) dan Universitas Negeri Padjajaran (UNPAD). Sehingga membuat daerah Tubagus Ismail dan sekitarnya berjamuran usaha *laundry*.

Meskipun usaha *laundry* berkembang dengan pesat, masih ada perusahaan atau organisasi yang belum menggunakan teknologi komputer untuk mempermudah pekerjaannya. Seperti, Anya Laundry yang masih menggunakan cara manual dalam pekerjaannya tanpa menggunakan komputer sebagai alat bantunya.

Anya Laundry merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa *laundry*. Pelayanan jasa *laundry* ialah sebuah bisnis yang berkaitan dengan jasa pencucian pakaian menggunakan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis dan cairan pembersih serta pewangi khusus. Anya Laundry yang beralamat di Jl.

Tubagus Ismail Dalam No.35 Bandung 40134. Pertama kali didirikan pada tanggal 1 Desember 2014.

Tabel 1.1 Laporan Pendapatan Anya Laundry

(Sumber : Anya Laundry)

Laporan Pendapatan Anya Laundry		
Tahun	Bulan	Total Pendapatan
2014	Desember	Rp. 4.842.580
2015	Januari	Rp. 6.601.000
2015	Febuari	Rp. 6.304.000
2015	Maret	Rp. 7.718.000

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa total pendapatan di Anya Laundry mengalami peningkatan setiap bulannya. Pada bulan Desember 2014, yang merupakan awal berdirinya Anya Laundry pendapatan usaha berjumlah Rp. 4.842.580. Selang waktu kurang lebih 3 bulan pendapatan usaha ini meningkat menjadi Rp. 7.718.000, tepatnya pada bulan Maret 2015.

Akan tetapi, dalam pengelolaan data dan pencatatan pelayanan jasa *laundry* di Anya Laundry masih dilakukan secara manual. Seperti pada pencatatan data konsumen masih di tulis tangan dalam sebuah buku dan tidak adanya buku terpisah yang membedakan antara *member* dan *non member*. Sehingga membuat pihak Anya Laundry kesulitan dalam melakukan pencarian dan pencatatan laporan *laundry* tersebut memakan waktu yang cukup lama. Pembuatan nota *laundry* dan laporan pembelian bahan baku setiap bulannya masih dilakukan secara manual.

Anya Laundry juga menyediakan fasilitas antar jemput, namun masih banyak konsumen yang bertanya lokasi mana saja yang termasuk dalam fasilitas tersebut dan berapa harga untuk setiap lokasinya. Masalah lainnya yaitu pengecekan status cucian yang masih mengharuskan konsumen datang langsung ke Anya Laundry untuk mengetahui status cuciannya sudah selesai atau belum. Meskipun di dalam nota *laundry* dicantumkan tanggal selesainya. Tetapi, masih ada konsumen yang ingin memastikan status cuciannya. Dengan demikian, sangat diperlukannya aplikasi sistem informasi pelayanan jasa *laundry* berbasis *website* yang akan dibangun dapat membantu dalam pengelolaan data dan informasi serta segala sesuatu yang berhubungan dengan pembuatan laporan *laundry*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA DI ANYA LAUNDRY BERBASIS *WEBSITE*".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berikut adalah identifikasi dan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Pengelolaan data dan pencatatan pelayanan jasa *laundry*, laporan pembelian bahan cuci serta pendaftaran konsumen masih dilakukan dengan ditulis tangan dalam sebuah buku aktifitas *laundry*, sehingga proses pengelolaan data tersebut membutuhkan waktu yang lama.

2. Belum adanya pembagian antara *member* dan *non-member*, sehingga membuat pihak Anya Laundry kesulitan dalam memberikan diskon kepada *member*.
3. Pembuatan nota *laundry* masih membutuhkan tulis tangan dari pihak Anya Laundry yang dirasa belum efektif.
4. Fasilitas yang belum maksimal dikarenakan masih banyak konsumen yang tidak mengetahui daftar lokasi antar jemput beserta harganya setiap lokasinya.
5. Pengecekan status cucian yang masih dilakukan secara manual, yaitu konsumen harus datang langsung ke tempat Anya Laundry untuk mengetahui status cuciannya sudah selesai atau belum.

1.2.2. Rumusan masalah

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

1. Bagaimana sistem yang berjalan pada pelayanan jasa di Anya Laundry.
2. Bagaimana rancangan Sistem Informasi yang diusulakan bagi pelayanan jasa *laundry* pada Anya Laundry yang dapat mengatasi permasalahan.
3. Bagaimana pengujian dari sistem informasi pelayanan jasa *laundry* pada Anya Laundry yang telah dibangun, sehingga dapat menghasilkan sistem informasi yang informatif.
4. Bagaimana mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan jasa *laundry* pada Anya Laundry, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pihak Anya Laundry.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berikut adalah maksud dan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1.3.1. Maksud penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk dapat membangun sebuah Sistem Informasi pelayanan jasa *laundry* di Anya Laundry berguna meningkatkan kinerja Anya Laundry menjadi lebih baik.

1.3.2. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem yang sedang berjalan sehingga peneliti dapat membuat perancangan sistem informasi pelayanan jasa di Anya Laundry.
2. Untuk membuat rancangan sistem informasi pelayanan jasa di Anya Laundry yang dibutuhkan.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan jasa di Anya Laundry yang telah dibangun.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan jasa di Anya Laundry yang telah dibangun yang akan membantu pihak Anya Laundry dalam meningkatkan kinerjanya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sangat penting agar bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

1.4.1. Kegunaan praktis

Diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat akan kelemahan dan kekurangan sistem yang sedang berjalan pada Anya Laundry serta memberikan perbaikan akan kelemahan sistem yang sudah ada atau yang sedang berjalan.

1.4.2. Kegunaan akademis

Adapun kegunaan akademis adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

   Sebagai sarana pembelajaran untuk memperdalam pengetahuan dan keterampilan dengan terjun langsung ke lapangan sehingga dapat melihat, merasakan dan mencari tahu apakah pembelajaran yang selama ini telah efektif dan efesien.

b. Bagi Pembaca

   Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan digunakan sebagai referensi mengenai sistem informasi pelayanan jasa.

c. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kinerja Anya Laundry, agar menjadi lebih baik dan berkualitas dengan membangun sistem informasi yang terkomputerisasi serta mengatasi permasalahan yang ada.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem informasi pelayanan jasa di Anya Laundry berbasis *website* yang peneliti buat dimulai dari pengelolaan pendaftaran konsumen, sistem

pengelolaan data *member* dan *non-member*, pelayanan jasa *laundry*, pembayaran, sampai pembuatan laporan dan pencetakan nota *laundry*.

2. Pembuatan laporan meliputi laporan *laundry* untuk *member* dan *non-member*, laporan *laundry*, laporan pembelian bahan cuci *laundry*.
3. Data lokasi dibuat sebagai data pendukung dalam pengolahan data pada sistem informasi pelayanan jasa di Anya Laundry.
4. Pada sistem informasi pelayanan jasa ini, hanya mencakup mengenai laporan pembelian bahan cuci *laundry* untuk tiap bulannya dan tidak membahas tentang laporan keuntungan atau laba/rugi.
5. Sistem informasi ini tidak melayani pencucian, seperti boneka, karpet, selimut, dll.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut merupakan lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan penulis selama proses penyusunan penelitian :

1.6.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan dengan datang langsung ke tempat penelitian, yaitu Anya Laundry yang beralamat lengkap di Jl.Tubagus Ismail Dalam No.35 RT 02/RW 01 Kelurahan Lebak Gede Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat Kode Pos 40134.

1.6.2. Waktu Penelitian

Berikut ini waktu yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian di Anya Laundry :

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No.	Nama Kegiatan	Maret 2015				April 2015				Mei 2015				Juni 2015			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Requirement Analysis and Definition																
2	System and Software Design																
3	Implementation and unit testing																
4	Integration and System testing																
5	Operation and Maintenance																

1.7. Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, pembahasan yang penulis sajikan terbagi dalam 5 (lima) bab, yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian , serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menguraikan secara singkat teori yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini.

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang objek penelitian, lalu metode dan pendekatan yang digunakan dalam pengembangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan dan membahas hasil perancangan sistem yang dibuat untuk diimplementasikan dalam perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menguraikan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan saran-saran untuk perbaikan dan pengembangan penelitian.