BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Melihat perkembangan teknologi informasi di Indonesia belakangan ini menjadi sebauah harapan baru. Sebuah peluang untuk membantu perkembangan Negara di segala bidang. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia sendiri yang begitu pesat tentu telah membuka sebuah peluang untuk meningkatkan peluang bisnis pada perusahaan.

Banyak perusahaan di Indonesia telah mengubah sistem pemasaran nya yang bersifat konvensional kearah sistem informasi guna meningkatkan kualitas perusahaan dan daya saing dengan *kompetitor* lainnya demi menunjang keberlangsungan hidup perusahaan dalam bisnisnya.

Banyak kalangan mulai dari perusahaan hingga lembaga-lembaga tertentu yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan secara langsung membawa keuntungan tersendiri bagi mereka. Salah satu bentuk dari implementasi kemajuan teknologi informasi adalah sebuah website. Masyarakat akan semakin memilih layanan teknologi informasi karena mereka membutuhkan layanan yang mengikuti suatu perkembangan zaman, teknologi itu ibarat sebuah perlombaan lari bila teknologi tersebut mampu hadir lebih cepat dibanding teknologi *kompetitor* perusahaan lain, maka itulah yang akan cepat diserap dan diterima oleh konsumen,

yang dalam hal ini merekalah yang menentukan sebuah keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan layanan dengan menggunakan suatu kemajuan teknologi.

Perusahaan jasa merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa) dengan maksud meraih keuntungan. Akan tetapi perusahaan jasa juga membutuhkan produk berwujud dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya(Yohanes Gregorius Rascal Silvent Sutomo).

Dari pengertian di atas, perusahaan jasa memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

a. Produk yang ditawarkan berupa benda tidak berwujud (jasa). Jasa merupakan sesuatu yang tidak bisa dilihat, tetapi manfaatnya bisa dirasakan.
b. Perusahaan dan konsumen kesulitan untuk mengukur tingkat harga jasa. Tingkat harga merupakan sesuatu yang bersifat tidak mutlak karena mahal atau tidaknya harga yang ditetapkan perusahaan tergantung tingkat kepuasan konsumen.
c. Produk yang ditawarkan tidak bisa disimpan dalam bentuk persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada perusahaan tempat konsumen membeli jasa.

Usaha laundry memiliki prospek yang cerah, pasalnya usaha ini tidak akan mati karena setiap hari manusia memakai pakaian dan membutuhkan untuk dicuci apalagi dikota-kota besar dimana banyak orang yang tidak bisa membagi waktunya untuk mencuci pakaiannya sendiri. Mereka umumnya sejak pagi sudah bergelut dengan aktifitas kerja atau kuliah dan pulang sudah larut malam. Waktu mencuci sudah tidak ada lagi alhasil keberadaan jasa laundry sangat membantu sekali.

Melihat potensi usaha laundry yang tidak akan mati belakangan ini usaha laundry sudah mulai marak hampir disetiap sudut kota bermunculan usaha jasa laundry. Bahkan hingga pelosok daerah terpencil sekalipun ada saja tersilap usaha jasa ini, bisnis jasa laundry yang sedang marak belakangan ini banyak menjamur juga di Kabupaten Kuningan.Perusahaan laundry di Kabupaten Kuningan.

Perusahaan Laundry Ciremai Indah merupakan pelopor perusahaan laundry pertama yang berada di Kabupaten Kuningan, Laundry Ciremai Indah tepatnya berada di jalan raya kramatmulya no.31 Kuningan, selain di Kabupaten Kuningan Laundry Ciremai Indah mempunyai 6 cabang usaha laundry dibeberapa kota, yaitu berada di Banjar, Ciamis, Cianjur, Cirebon, Garut dan Indramayu. Tadinya Laundry Ciremai Indah mempunyai 11 cabang, naumn 5 cabang yang berada di Bandung, Majalengka, Sukabumi, Sumedang dan Tasikmalaya harus ditutup dikarena persaingan dengan laundry lainnya yang begitu pesat di 5 cabang tersebut. Untuk di Kabupaten Kuningan saja berdasarkan hasil pengamatan pesaing bisnis yang bergerak dibidang sama begitu banyak, pesaing bisnis Laundry Ciremai Indah bisa di lihat di tabel sebagai berikut

Tabel 1.1 Pesaing Laundry Ciremai Indah di Kab. Kuningan

No	Nama Perusahaan Pesaing
1	Anugrah Laundry
2	Buana Laundry
3	Gress Laundry
4	Master Laundry
5	Mutiara Laundry
6	Pramuka Laundry
7	Siliwangi Laundry

Mengingat persaingan yang ketat dalam bisnis jasa laundry, berbagai upaya telah dilakukan Perusahaan Laundry Ciremai Indah diantaranya meningkatkan kapasitas barang yang diserahkan pelanggan untuk diproses ditempat laundry, pemberian diskon serta kualitas pelayanan maupun kualitas pengerjaan yang ditingkatkan dalam persaingan, di pemasaran Laundry Ciramai Indah memberikan informasi tentang harga dan jasa order laundry melalui media masa koran maupun radio namun hal ini belum bisa diterima kesuluruh elemen-elemen masyarakat lainnya.

Proses pelayanan dan order jasa laundry pada saat ini masih dilakukan dengan cara yang manual, pertama pelanggan harus mengetahui cabang atau agen Ciremai Indah terdekat, atau menunggu sales order yang berkeliling dengan rute yang berbeda pada setiap harinya, untuk mengatasai kendala tersebut perusahaan laundry ciremai indah memberikan sebuah fasilitas *call center* melalui telepon untuk permintaan proses jasa oder laundry namun hal ini masih dikatakan kurang efektif untuk lebih meningkatkan daya serap konsumen.

Selain masalah tersebut proses pencucian pada Laundry Ciremai Indah sampai saat ini hanya berada di kantor pusat Kuningan, hal tersebut dikarenakan Laundry Ciremai Indah tidak dapat mendapatkan perizinan dalam mendirikan tempat proses pencucian di cabang lain karena masalah di pembuangan limbah yang dihasilkan dari proses pencucian. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Laundry Ciremai Indah tiap 2 kali sehari melakukan proses penjemputan cucian kotor dan sekaligus

pengantaran cucian yang sudah diproses kesetiap cabang dengan menggunkan mobil *box* besar.

Akan tetapi proses pengambilan dan pengantaran tersebut sering mengalami permasalahan diantaranya putusnya akses jalan yang dikarenakan bencana alam, pecah ban, mobil mogok atau lain-lain, untuk diproses pencucian yang terkadang banyak permintaan proses order jasa pencucian melebihi proses maksimal setiap harinya dapat pula mempengaruhi proses keterlambatan dalam pengambilan dan pengantaraan, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan waktu pengambilan dan pengantaraan yang harus nya barang diterima oleh konsumen diwaktu normal antara 2-3 hari bisa mengalami keterlambatan sampai 4-5 hari. Ini menjadi suatu permasalahan dan kehawatiran terhadap konsumen yang membuat kosumen meragukan hasil pencucian, banyak keluhan kepada perusahaan dan lunturnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Maka penulis bermaksud merancang suatu aplikasi yang dapat mempermudah perusahaan dalam pelayanan dan informasi kepada konsumen yang diaplikasikan kedalam aplikasi sistem informasi yang dapat mendukung perusahaan, dengan suatu harapan aplikasi ini dapat meningkatkan kemajuan perusahaan untuk kedepannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, saya selaku penulis bermaksud membangun suatu aplikasi web **"SISTEM INFORMASI PELAYANAN KONSUMEN BERBASIS WEB PADA PERUSAHAAN LAUNDRY CIREMAI INDAH KABUPATEN KUNINGAN"**

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah secara umum adalah segala sesuatu yang menjadi obyek permasalahan yang akan diteliti dengan mempersiapkan alat dan metode pengumpulan data dan pengolahan data. Sedangkan rumusan masalah secara umum adalah segala sesuatu permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut dan dengan permasalahan tersebut harus bisa ditindak lanjuti demi tercapainya suatu tujuan perusahaan.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang diatas identifikasi masalah-masalah yang muncul di Laundry Ciremai Indah, diantaranya sebagai berikut :

1. Belum efektifnya informasi perusahaan yang disajikan dalam media masa koran dan radio.
2. Fasilitas call center order jasa melalui telepon masih belum bisa menyerap semua segmen pasar.
3. Proses penjemputan dan pengantaran cucian ke cabang mengalami pengunduran waktu dikarenakan suatu kendala.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan konsumen yang berjalan pada Perusahaan Laundry Ciremai Indah.

2. Bagaimana merancang sistem aplikasi pelayanan konsumen yang diusulkan dapat membantu perusahaan dalam persaingan bisnis dengan berbasiskan web.
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi pelayanan konsumen yang diusulkan pada Perusahaan Laundry Ciremai Indah.
4. Bagimana implementasi sistem infomasi pelayanan konsumen berbasis web pada Perusahaan laundry Ciremai Indah.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Penyusunan dari penelitian ini memiliki maksud sebagai berikut:

1. Mengaplikasikan pengetahuan yang telah diberikan diperkuliahan kedalam sebuah penelitian disebuah perusahaan.
2. Melakukan penelitian dengan melihat kekurangan sistem yang ada disebuah perusahaan untuk membangun sebuah Sistem Informasi Pelayanan Konsumen Laundry di Perusahaan Ciremai Indah yang dapat menghasilkan aliran informasi yang memudahkan perusahaan dan konsumen.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Penyusunan dari proposal ini memiliki tujuan sabagai berikut:

1. Untuk memahami sistem pelayanan konsumen yang sedang berjalan di Perusahaan Laundry Ciremai Indah.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan konsumen di Perusahaan Laundry Ciremai Indah.
3. Untuk menguji Sistem Informasi Pelayanan Konsumen Berbasis *web* pada Perusahaan Laundry Ciremai Indah.
4. Mengimplementasikan sistem informasi pelayanan konsumen berbasis *online* pada Perusahaan Laundry Ciremai Indah.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka kegunaan penelitian ini dibagi menjadi kegunaan praktis dan kegunaan akademis, yang secara umum mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu system informasi pada khususnya.

Adapun kegunaan penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1.4.1. Akademis

1. Usulan perkembangan sistem informasi pelayanan konsumen di Perusahaan Laundry Ciremai Indah penulis harapkan dapat menjadikan pengalaman dan pengembangan pengetahuan di dunia kerja yang nyata.
2. Perubahan sistem informasi ini menjadikan karyawan Perusahaan Laundry Ciremai Indah lebih mengenal teknologi informasi.

1.4.2. Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berguna sebagai salah satu perbandingan antara materi yang didapatkan di perkuliahan dengan penerapan di perusahaan
2. Senantiasa dapat memberikan masukan dan sumbangan pikiran mengenai proses dalam meningkatkan layanan bagi konsumen Perusahaan laundry Ciremai Indah.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi berbasis website ini sebagai media promosi perusahaan untuk meningkatkan persaingan bisnis perusahaan.
2. Aplikasi berbasis website lebih di tujukan ke proses pelayanan terhadap konsumen
3. Administator merupakan pengelola dan pengontrol dari aplikasi secara keseluruhan
4. Administrator dibagi menjadi dua yang pertama admin pusat yang kedua admin cabang
5. Member adalah konsumen yang sudah melakukan order secara online
6. Users bisa mencari informasi perusahaan dengan mengakses website dan bisa melakukan pengecekan transaksi di luar order online
7. Website yang dibangun ditampilkan dalam bahasa Indonesia

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1.6.1. Lokasi

Tempat yang dilakukan untuk penelitian dilaksanakan di Perusahaan Laundry Ciremai Indah yang beralamat di Jl. Kramatmulya No. 31 Kuningan Jawa Barat.

1.6.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian terdapat dalam tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Tabel Jadwal Penelitian

No	Waktu Kegiatan	2013																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Analisis																								
2	Design system																								
3	Pemograman perangkat lunak																								
4	Uji dan evaluasi																								
5	Implementasi																								