

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.0 Latar Belakang**

Saat ini, perkembangan teknologi, khususnya teknologi komputer telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tersebut tidak lepas dari peran manusia yang setiap saat terus memperbaiki dan mencari inovasi baru agar teknologi tersebut dapat digunakan untuk membantu pekerjaan manusia. Saat ini sudah banyak teknologi-teknologi yang dapat membantu dan mempermudah pekerjaan atau aktivitas manusia sehari-hari. Kita tahu bahwa teknologi komputer telah banyak digunakan di berbagai organisasi, baik organisasi besar maupun kecil. Teknologi komputer dimanfaatkan sebagai alat bantu untuk mempermudah pekerjaan dari perusahaan atau organisasi tersebut.

Namun pada kenyataannya, masih banyak perusahaan atau organisasi yang belum menggunakan teknologi komputer sebagai alat bantu pekerjaan, seperti sistem layanan jasa laundry yang saya jadikan kasus dalam pembuatan laporan skripsi ini masih menggunakan cara manual dalam pekerjaannya tanpa menggunakan komputer sebagai alat bantunya. Untuk menunjang kinerja perusahaan laundry, dibutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu proses pengelolaan data baik masukan serta keluaran.

Layanan jasa toko laundry selama ini proses administrasi pelayanan masih menggunakan kegiatan manual. Transaksi penerimaan laundry masih di catat dalam nota penerimaan laundry. Sehingga untuk melakukan pencarian data mengalami kesulitan dan membutuhkan proses yang lama. Serta untuk mengetahui pendapatan laundry juga harus melakukan rekapitulasi semua nota penerimaan laundry. Untuk itu penulis membuat layanan sistem informasi agar pencatatan pendapatan laundry dapat berjalan cepat, efektif, dan efisien serta dengan meningkatkan jasa pengiriman dan penerimaan laundry .

Jasa laundry yang telah berkembang di toko laundry memiliki bermacam-macam sistem dengan segmen pasar yang berbeda-beda. Jasa laundry dengan sistem kiloan yang banyak ditujukan bagi kalangan pelajar dan mahasiswa dan ibu rumah tangga. Jasa laundry dengan

sistem pembayaran berdasarkan jenis barangnya misal: gorden, sprei, karpet dan lainnya. Saat ini belum ada jasa laundry yang melayani pelanggan dengan layanan antar jemput.

Dalam penelitian ini akan dirancang suatu industri jasa laundry yang cukup berbeda dari jasa laundry yang sudah berkembang lebih dahulu. Sistem jasa laundry ini akan menggabungkan beberapa aspek yang sudah ada pada jasa laundry pada umumnya, yaitu laundry untuk pakaian sehari-hari dengan sistem kiloan dengan fasilitas layanan antar jemput. Letak perbedaan jasa laundry yang akan dikembangkan dari sistem jasa laundry yang ada sebelumnya adalah sistem berlangganan. Kunci sukses dari jasa laundry adalah mencapai loyalitas konsumen setinggi-tingginya. Untuk dapat membangun loyalitas dari konsumen, maka dibutuhkan sebuah sistem layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan konsumen.

Jika konsumen mendapat kepuasan akan pelayanan jasa laundry, maka konsumen akan percaya dengan jasa laundry dan akan menggunakan jasa laundry secara rutin. Dampak positif lainnya adalah konsumen akan merekomendasikan jasa laundry ini. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem industri jasa laundry dengan sistem yang berbeda dari jasa laundry yang berkembang sebelumnya dan sistem pelayanan yang memperhatikan keinginan dari konsumen.

Dari uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang proses bisnis layana jasa laundry dan membuat suatu program berbasis web yang berjudul perancangan layanan jasa sistem informasi laundry berbasis web.

### **1.1 Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka pokok permasalahan yang ditemui yaitu:

1. Pengolahan data masih menggunakan kertas/pembukuan mulai dari pencatatan transaksi sampai laporan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dan memungkinkan adanya manipulasi data.
2. Layanan jasa laundry yang disediakan oleh toko laundry belum terlengkapi seperti layanan antar jemput dan penggunaan jasa laundry lainnya.

3. Layanan jasa pengiriman dan penerimaan pada toko laundry saat ini belum ada sehingga perlu diantar dan diambil.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diatas, maka dapat dibuat rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa toko Laundry?
2. Bagaimana Sebuah Sistem Informasi Transaksi ini dapat membantu pengolahan data pada toko Laundry?
3. Apakah sistem yang berjalan saat ini dapat menghasilkan informasi yang cepat dan akurat sehingga memberikan manfaat?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada perancangan aplikasi ini terdapat Batasan masalah. Hal ini dilakukan agar aplikasi dapat terfokus/sesuai kebutuhan. Batasan Masalah tersebut sebagai berikut:

1. Perancangan sistem hanya sampai dengan mock up.
2. Kontrol dilakukan dengan perangkat komputer/laptop melalui web.

## **1.4. Tujuan**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka maksud dari penelitian ini adalah:

1. Membangun dan membuat sistem informasi pelayanan jasa laundry.
2. Membuat sistem pembayaran jasa layanan laundry menjadi mudah dan cepat.
3. Memberikan informasi yang sangat cepat dalam proses transaksi dan lainnya.

## **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Penulisan skripsi ini dimulai dari membatasi beberapa masalah dengan hanya membahas tentang proses penginputan data user dan customer, data transaksi, layanan yang digunakan dan jasa proses penerimaan dan pengiriman.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah manfaat penelitian yang didapatkan dari laporan penulisan skripsi mengenai rancangan sistem informasi layanan jasa laundry berbasis web yaitu :

1. Agar sistem informasi laporan jasa laundry dapat berjalan dengan baik sesuai kebutuhan.
2. Agar dapat menghasilkan sistem yang lebih kreatif dan inovatif dalam membuat laporan transaksi jasa laundry.
3. Dengan sistem informasi yang baik, proses transaksi jasa laundry dapat berjalan lebih cepat.

### **1.6. Metode Penelitian**

#### **A. Observasi**

Melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang ada di toko laundry. Dimulai dari transaksi penerimaan laundry sampai dengan pengantaran pakaian ke customer. Selain melakukan pengamatan membuat suatu bagaimana sebuah sistem dapat melakukan transaksi secara cepat serta informasi yang tepat.

#### **B. Studi Pustaka**

Selain melakukan kegiatan di atas, juga melakukan studi kepustakaan melalui literatur-literatur atau referensi-referensi yang ada di perpustakaan atau di website maupun buku sehingga dapat mengimplementasikan hasil dari sebuah studi kasus yang dibuat.

#### **C. Wawancara**

Dalam penulisan makalah ini, untuk mendapatkan informasi secara lengkap maka penyusun melakukan suatu metode yaitu tanya jawab mengenai semua kegiatan yang berhubungan dengan transaksi pelayanan di laundry tersebut.

### **C. Analisa Data Menggunakan Analisa SWOT**

Dalam penulisan dan penelitian yang dilakukan ini, peneliti juga mengajukan metode analisa yang digunakan untuk menganalisa sistem atau aplikasi perancangan sistem informasi laporan penjualan metode analisa SWOT (Strengths Weakness Opportunities Threats).

Alasan mengapa peneliti memilih metode analisa SWOT , karena analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilih berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matrik SWOT.

Analisis SWOT Usaha Laundry

Internal	Kekuatan [S]	Kelemahan [W]
Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Harga terjangkau</li> <li>Lokasi yang strategis (dekat kos)</li> <li>Jumlah pelanggan yang tinggi</li> <li>Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan permintaan pelanggan (mekanik, manual)</li> <li>Adanya usaha lain seperti setrika pakaian</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lamanya proses laundry yang memakan waktu 2-3 hari</li> <li>Lahan yang masih kurang, khususnya untuk parkir</li> <li>Pesanan menumpuk akibat banyaknya pesanan</li> <li>Pakaian kadang rusak akibat dicampur saat dicuci</li> <li>Kurangnya tenaga kerja</li> </ol>
Peluang [O]	SO Strategi	WO Strategi
<ol style="list-style-type: none"> <li>Sebagian besar masyarakat tidak punya waktu untuk mencuci</li> <li>Adanya kos yang tidak dilengkapi dengan jemuran</li> <li>Konsumen yang pasti tingkat keinginan konsumen yang kompleks dan instan</li> <li>Belum banyak jasa laundry yang menyediakan jasa setrika</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat promo pencucian bagi member laundry</li> <li>Membagi menjadi laundry kiloan dan potongan</li> <li>Menjaga kualitas pelayanan, sehingga konsumen betah</li> <li>Menambah tenaga kerja dan jumlah mesin</li> <li>Membuat brosur laundry yang bisa menerima jasa setrika</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan laundry kilat</li> <li>Menyediakan layanan antar jemput</li> <li>Menambah tenaga kerja dan jumlah mesin</li> <li>Melakukan pemilahan pakaian sesuai dengan keinginan konsumen sebelum dicuci</li> <li>Memberikan kompensasi yang baik agar mau bekerja lebih maksimal</li> </ol>
Ancaman [T]	ST Strategi	WT Strategi
<ol style="list-style-type: none"> <li>Muncul usaha laundry lainnya</li> <li>Usaha laundry lain yang membuat harga yang lebih murah</li> <li>Tingkat kepuasan konsumen atas hasil laundry yang berubah-ubah</li> <li>Teknologi mesin cuci yang makin canggih</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat promo pencucian bagi member laundry</li> <li>Mempertahankan harga tetapi meningkatkan kualitas hasil</li> <li>Menjaga kepercayaan pelanggan dengan pelayanan yang terbaik</li> <li>Menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan hasil yang memuaskan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan laundry kilat</li> <li>Layanan antar jemput</li> <li>Perbanyak mesin cuci dan peningkatan karyawan agar lebih maksimal</li> <li>Melakukan pemilahan pakaian berdasarkan jenis, warna dan kualitas sesuai permintaan kosumen</li> </ol>

## D. Metode Penelitian

### Model Pengembangan Perangkat Lunak

Menurut Pressman (2010:39) “*Waterfall* adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam membangun *software*”. Tahapan-tahapan dalam model *Waterfall* menurut Pressman (2010:39) :

#### 1. Communication

Langkah ini merupakan analisis terhadap kebutuhan *software*, dan tahap untuk mengadakan pengumpulan data dengan melakukan pertemuan dengan *customer*, maupun mengumpulkan data-data tambahan baik yang ada di jurnal, artikel, maupun dari internet.

## 2. *Planning*

Proses *planning* merupakan lanjutan dari proses *communication (analysis requirement)*. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan user dalam membuat *software*, termasuk rencana yang dilakukan.

## 3. *Modeling*

Proses *modeling* ini akan menerjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan *software* yang dapat diperkirakan sebelum dibuat *coding*. Proses ini berfokus pada rancangan struktur data, arsitektur *software*, representasi *interface*, dan detail (algoritma) prosedural. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*.

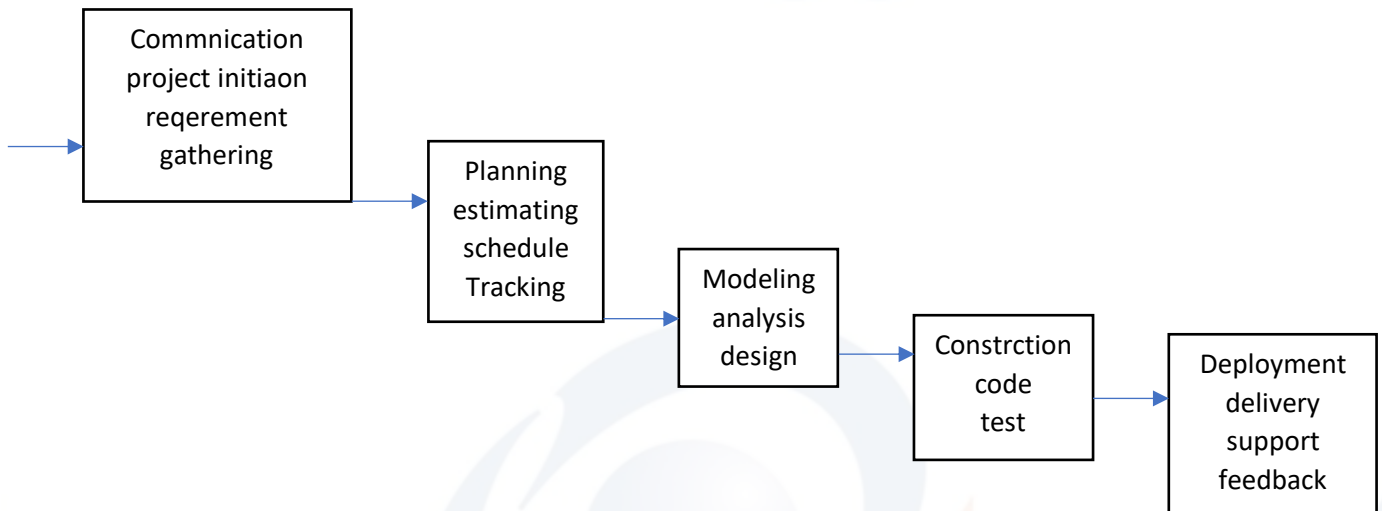
## 4. *Construction*

*Construction* merupakan proses membuat kode. *Coding* atau pengkodean merupakan penerjemah desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. *Programmer* akan menerjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu *software*, artinya penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut untuk kemudian bisa diperbaiki.

## 5. *Deployment*

Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah *software* atau sistem. Setelah melakukan analisis, desain, dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*. Kemudian *software* yang telah dibuat harus dilakukan pemeliharaan secara berkala.

## Perancangan Sistem



Sumber : Pressman (2010:39) Model Perancangan Sistem Waterfall

## Perancangan

Untuk rancangan yang diusulkan menggunakan UML (Unified Modeling Language) sebagai modelling tools yaitu Use Case Diagram, Sequence Diagram, Activity Diagram dan Class Diagram.

## Pengujian/Testing

Dalam penulisan dan penelitian yang dilakukan ini, peneliti juga mengajukan metode pengujian yang digunakan untuk menguji sistem atau aplikasi yang dirancang, Perancangan Sistem Informasi laporan transaksi toko jasa laundry di yaitu dengan menggunakan metode pengujian Black box testing. Alasan mengapa peneliti memilih metode Black box testing adalah:

1. Untuk mengetahui pesan kesalahan atau umpan balik (feed back) yang diberikan oleh sistem pada tahapan pengujian.
2. Untuk dapat melakukan analisa dan juga mengevaluasi dari pengujian yang dilakukan pada sistem tersebut.

### **Implementasi**

Untuk mengimplementasikan usulan rancangan sistem secara rinci dilakukan dengan cara membuat program setiap modul. Untuk melakukan pengujian validitas dari setiap modul tersebut dengan data sample. Selanjutnya dilakukan uji sistem secara terpadu, karena sistem tersebut adalah teknologi tinggi maka diperlukan pelatihan sistem terhadap penggunaan