

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era yang semakin modern, menjadikan usaha jasa laundry sepatu berkembang sangat pesat. Karena teknologi mengubah pola pikir manusia ke hal yang bersifat instan dan praktis. Laundry Sepatu merupakan tempat untuk mencuci berbagai macam jenis sepatu, laundry sepatu sangat membantu untuk banyak orang yang tidak mempunyai waktu untuk merawat sepatu mereka karena padatnya jadwal sekolah dan jam kerja belum lagi kondisi cuaca saat musim hujan juga menjadi kendala bagi orang-orang yang sering beraktifitas diluar rumah seperti pengendara sepeda motor yang memakai sepatu, atlet yang beraktifitas di lapangan *outdoor*, bahkan hingga orang-orang yang terjebak genangan air karena musim hujan. Selain permasalahan tersebut keterbatasan waktu dan kurangnya cahaya matahari untuk mengeringkan sepatu telah dicuci.

Hars Shoe Cleaner bermula dari bisnis rumahan serta belum mempunyai store. Usaha itu sendiri melakukan pergerakan melalui pengendalian pick up delivery ataupun pelayanan antar dan jemput untuk konsumen yang hendak memakai pelayanan jasa pencucian sepatunya. Pemilik usaha masih melakukan pekerjaan pencucian sepatu sendiri dengan jumlah karyawan yang terbatas yaitu satu orang bagian cuci sepatu, satu orang sebagai admin dan seorang lagi sebagai kurir antar jemput laundry sepatu yang hendak dibersihkan oleh pihak *laundry*.

Pihak *laundry* saat ini hanya menggunakan instagram dalam mempromosikan layanan lalu mengarahkan pelanggan ke kontak whatsapp admin yang tercantum pada bio instagram pihak *laundry*, diharapkan pelanggan menghubungi admin jika ingin tahu lebih lanjut akan informasi layanan yang seiring waktu dapat berubah seperti harga, promosi, keterangan layanan, proses pickup & delivery sepatu, dan transaksi. Disisi lain *admin* Hars Shoe Cleaner juga melayani pelanggan dengan memberikan informasi terbaru mengenai layanan, proses laundry, urutan pemesanan, dan pencatatan transaksi secara manual yang lupa tercatat karena menunggu proses penjemputan laundry sampai pengembalian laundry konsumen. Dengan hanya menggunakan instagram proses transaksi

kurang praktis karena pelanggan tidak dapat langsung membayar melalui aplikasi instagram.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yulisar, 2019) dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Sepatu Pada Shoes Cleaning Majalengka yang membahas mengenai permasalahan yang tidak jauh berbeda yaitu masalah pengelolaan data transaksi dan pembuatan laporan pemasukan perbulan masih dilakukan dengan cara ditulis tangan dalam sebuah buku aktifitas laundry, sehingga proses pengelolaan data tersebut membutuhkan waktu yang lama, sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah penerapan sistem atau fitur payment gateway seperti midtrans untuk mempermudah proses transaksi dan pencatatan transaksi.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rahman, 2021) dengan judul Penerapan Metode Waterfall Pada Aplikasi Laundry Berbasis Web pada penelitian ini aplikasi pelayanan di Dinda Laundry hanya terdiri dari tiga level pengguna yaitu administrator karyawan, dan pemilik yang tidak tersedia untuk pelanggan, sedangkan pada perancangan yang dilakukan oleh penelitian ini merancang untuk level pelanggan atau *customer* sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi melalui system informasi pelayanan jasa laundry.

Pada perbandingan penelitian ketiga peneliti mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Latifah et al., 2019) dengan judul Aplikasi Pengelolaan Data dan Pelayanan Jasa Laundry Online, kekurangan yang terdapat pada penelitian tersebut adalah Pada perancangan aplikasi ini tidak terdapat fasilitas pemantauan status order pada sistem yang dikembangkan dan berbasis web sedangkan pada penelitian penulis terdapat fasilitas pemantauan status order.

Dengan sistem ini diharapkan, pelanggan dapat dengan mudah memesan dan melakukan pembayaran laundry sepatu melalui website dengan fitur *payment gateway* untuk mempermudah transaksi serta disisi pemilik usaha dapat memaksimalkan jangkauan pemasaran, persaingan, dan peningkatan kualitas layanan bisnis laundry. Berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan mengambil topik Tugas Akhir dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi Pelaynan Jasa Laundry Sepatu Berbasis Website”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis dapat menarik sebuah kesimpulan untuk identifikasi masalah yang ada yaitu :

- 1) Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan jasa laundry sepatu berbasis website untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan kapanpun dan dimanapun?
- 2) Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan jasa laundry sepatu berbasis website yang informatif dan mudah digunakan pelanggan serta mudah dioperasikan oleh admin?
- 3) Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan untuk mempermudah Hars Shoe Cleaner dalam mengelola data transaksi pemesanan untuk meningkatkan mutu pelayanan?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penulisan dan pembuatan tugas akhir ini adalah:

- 1) Memberikan solusi yang memudahkan Layanan Laundry Sepatu untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan kapanpun dan dimanapun.
- 2) Membangun Sistem Informasi Pelayanan Laundry Berbasis Website yang informatif dan mudah digunakan pelanggan serta mudah dioperasikan oleh admin.
- 3) Membangun sistem informasi pelayanan untuk mempermudah Hars Shoe Cleaner dalam mengelola pemesanan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

## 1.4 Manfaat Tugas Akhir

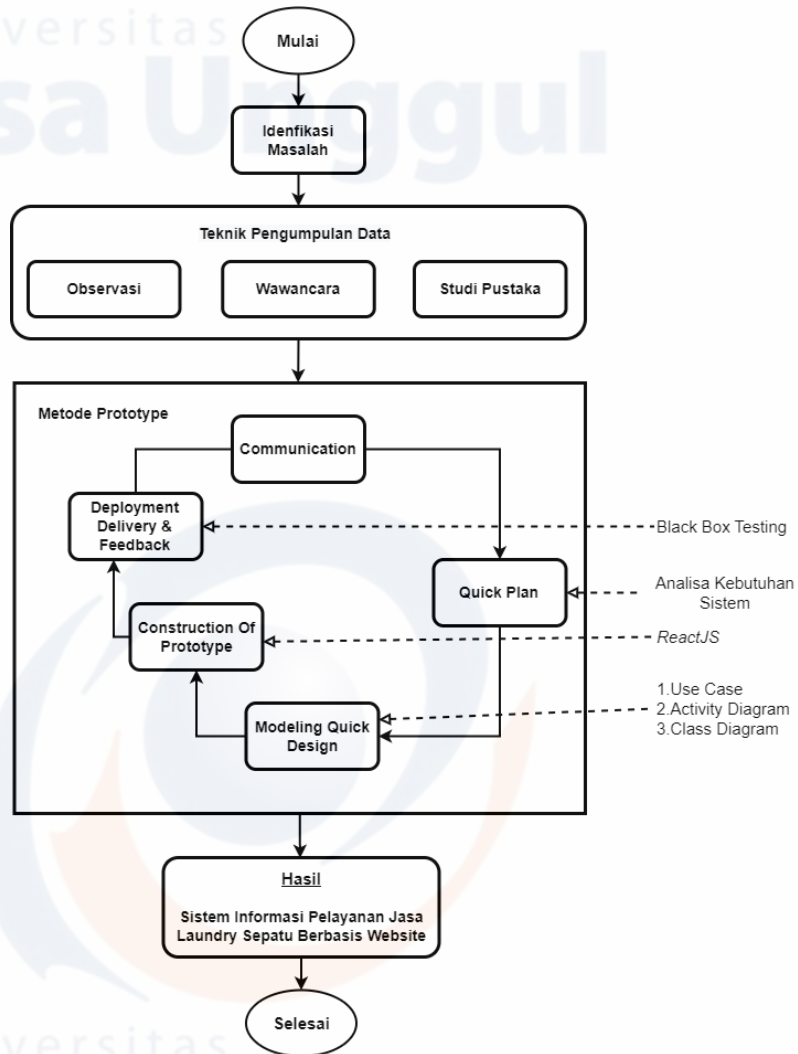
- 1) Bagi Admin, Website Sistem Informasi Pelayanan Laundry Hars Shoe Cleaner dapat memudahkan admin dalam pencatatan produk layanan dan data transaksi laundry
- 2) Bagi Pelanggan, Website Sistem Informasi Pelayanan Laundry Hars Shoe Cleaner dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran.

### 1.5 Lingkup Tugas Akhir

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan Website Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Sepatu yang meliputi tahapan pendaftaran, order, status cucian, dan laporan pada Laundry Sepatu Hars Shoe Cleaner.
2. Program ini mengolah data terhadap jumlah sepatu dan pilihan jenis atau paket layanan yang pelanggan pilih seperti deepclean, fastclean, dan fast & deepclean.
3. Program ini hanya melayani pembayaran secara online pada saat pengambilan atau pada saat diantar kurir.

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1.6 Kerangka Berpikir

Sumber : Dokumen pribadi

Penelitian ini akan dimulai dari mengidentifikasi masalah terkait dengan sistem pelayanan yang berada di Laundry Hars Shoe Cleaner. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara kepada pemilik badan usaha Hars Shoe Cleaner dan studi pustaka penelitian-penelitian terdahulu. Setelah selesai melakukan pengumpulan data, maka selanjutnya dilakukan tahap pengembangan sistem informasi menggunakan metode Prototype dengan tahap analisis kebutuhan, desain, pengkodean, implementasi, dan pengujian menggunakan metode black box. Semua tahapan pengembangan sistem dilakukan secara berurutan. Setelah selesai melakukan tahap pengembangan maka terakhir adalah pembuatan kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan.



## 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan Tugas Akhir ini, akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang pembahasan teori-teori mengenai sumber pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan pada proposal Tugas Akhir tentang Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Sepatu Berbasis *Website*

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diterangkan tentang Rencana Penelitian, Objek Penelitian dan Teknik pengumpulan data pada penelitian Tugas Akhir.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil penelitian yang dijalankan, termasuk prosedur yang dijalankan, dan indikator keberhasilan dari penelitian.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas kesimpulan yang dapat ditarik dari penyelesaian penelitian Tugas Akhir, serta saran yang dapat dilakukan demi pengembangan website.