

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

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.

Anita *Laundry* adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa cuci pakaian di Anita *Laundry* dalam menjalankan kegiatan perusahaan yang masih menggunakan sistem informasi manual, yaitu pengecekan status cucian yang masih mengharuskan konsumen datang langsung ke Anita *Laundry* untuk mengetahui status cucianya sudah selesai atau belum. Meskipun didalam nota *Laundry* dicantumkan tanggal selesainya tetapi masih ada konsumen yang ingin memastikan status cucianya. Sehingga untuk memaksimalkan sistem pelayanan maka dibuatlah sebuah aplikasi pelayanan jasa *Laundry* berbasis *Website* untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pengecekan status cucian yang sudah selesai. Sehingga dapat membantu dalam pengelolaan data dan informasi serta segala sesuatu yang berhubungan dengan pembuatan pelaporan harian terhadap sistem yang diberikan.

Dalam melakukan strategi pemasaran yang pertama adanya sistem kupon sebagai promo untuk mamajukan Anita Laundry dalam memberikan pelayanan. Misalnya saja, Anita Laundry memberikan gratis 2kg jika sudah pernah mencuci di Anita Laundry sebanyak 10 kali. Jadi setiap kali ada konsumen yang ingin melakukan laundry pakaian maka diberikan 1 kupon yang akan dikumpulkan konsumen, Setelah sudah mencapai 10 kupon maka pelanggan bisa menukarkannya dengan mencuci gratis sebanyak 2 kg.

Strategi pemasaran kedua yaitu adanya menawarkan sistem diskon untuk setiap konsumen yang mempunyai kartu member. Dengan begitu Anita Laundry membuat 2 harga yaitu konsumen yang memiliki kartu member dan non member.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis akan mengangkat judul “**Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Website pada Anita Laundry**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil suatu rumusan Bagaimana Merancang Sistem Informasi Pelayanan yang berguna bagi calon pelanggan untuk menjaga hubungan baik dan untuk memudahkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

1.3. Batasan Masalah Penelitian

Sesuai dengan judul laporan proposal, penulis membatasi pembahasan laporan proposal ini agar tidak menyimpang dari objek pembahasan yang diinginkan sebagai berikut:

1. Perancangan hanya dibatasi pada proses pelayanan jasa pengambilan cucian, pembuatan laporan, dan meng*update* status cucian pelanggan.
2. Program ini hanya melayani pembayaran secara tunai pada saat pengambilan cucian yaitu pada saat pelanggan datang langsung atau diantar kurir.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem informasi pelayanan jasa yang berguna bagi calon pelanggan untuk menjaga hubungan baik serta untuk memudahkan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan
Perusahaan dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan pelayanan ke pelanggan dengan semaksimal mungkin.
2. Bagi Konsumen
Dapat dengan mudah mengakses informasi pengecekan status cucian yang telah selesai melalui *website*.

1.6. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka atau *literature review* berisikan penelitian-penelitian yang serupa dan berkaitan dengan penelitian yang akan di lakukan bertujuan untuk keaslian penelitian, untuk tinjauan pustaka dapat dilihat sebagai berikut:

1. Rakasiwi Syarief Hidayat, 2012, Mahasiswa Sistem Informasi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang, dengan judul Perancangan Sistem Informasi Pelayanan jasa *Laundry* Pada Hello *Laundry*, dimana penulis mengangkat permasalahan dalam penelitiannya yaitu hello *laundry* yang beralamat di jalan depoksari raya no 14 b semarang,dimana usaha *laundry* ini menyediakan jasa cuci kiloan diantaranya jasa cuci dankering, cuci dan kering dan setrika,cuci bed cover, cuci selimut tipis sampai selimut tebal. 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*. Selain itu pendataan pembelian barang untuk keperluan hello laundry juga masih menggunakan pendataan manual sehingga untuk mengetahui jumlah pengeluaran *laundry* membutuhkan waktuyang relatif lama. Untuk itu diharapkan ingin dibuat sistem informasi agar pencatatan pengeluaran dan pendapatan *laundry* dapat berjalan cepat, efektif dan efesien.
2. Syahrul, 2015, AMIK Tri Dharma Pekanbaru dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Laundry* Pada KK *Laundry* Pekanbaru, dimana penulis saat ini perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan informasi sangat cepat. Jasa pencucian pakaian adalah salah satu usaha yang menerapkan teknologi informasi dalam memenuhi standar pelayanan dan kebutuhan informasi, salah satu informasi yang ada di kk *laundry*. Oleh

karena itu perlu adanya penelitian untuk merancang sistem informasi yang akan digunakan untuk mempermudah tugas pencatatan pada *kk laundry* dengan memulai pada rancangan database serta aliran sistem tersebut. Dari hasil penelitian diperoleh sebuah database yang akan digunakan untuk merancang sistem informasi yang dapat diterapkan pada *kk laundry* sebagai sebuah sistem informasi yang nantinya akan mempermudah proses pencatatan dan pelayanan kepada para pelanggan.

3. Dewi sartika, 2015, sistem informasi fakultas teknik dan ilmu komputer universitas komputer indonesia dengan judul sistem informasi pelayanan jasa di *anya laundry* berbasis *website*. Dalam penelitiannya yaitu *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 cucianya sudah selesai atau belum. Meskipun di dalam nota *laundry* dicantumkan tanggal selesainya. Tetapi, masih ada konsumen yang ingin memastikan status cucianya. 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*.
4. Redi Purwadi Abdillah, 2016, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia Bandung dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Laundry* pada UPIKABU

laundry, dimana penulis mengangkat 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.

5. Bonny Triangga, 2013, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Darwan Ali, Sampit - Kalimantan Tengah, dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Toko Quin's Laundry Berbasis Desktop, dimana penulis mengangkat permasalahan dalam penelitiannya adalah sistem informasi pelayanan jasa *laundry* berbasis desktop tersebut dapat memperbaharui sistem pelayanan yang ada menjadi lebih baik dan lebih memuaskan

pelanggan dari segi pelayanan serta memberi kemudahan pemilik toko dalam mengelola usaha *laundry* yang dimilikinya.