

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Laundry merupakan usaha penyedia layanan jasa pencucian yang berkembang sangat pesat di Kota Badar Lampung, di mana pelayanan jasa merupakan salah satu industri yang berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian di Indonesia (Kemenprin, 2019). Di era digital saat ini di mana pengguna internet terus bertambah setiap tahunnya dan sudah ada 77 % pengguna internet di Indonesia tahun 2022 (APJII, 2022), yang mengharuskan sebuah usaha di bidang apapun harus dapat beradaptasi dengan teknologi yang berkembang demikian dengan usaha *laundry* yang bergerak di bidang pelayanan pencucian pakaian, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan proses bisnis menjadi lebih cepat dan baik (Ghozali & Rochmawati, 2016).

Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning* salah satunya, usaha yang bergerak di bidang jasa *laundry* yang terletak di Jl. Sultan Haji Kota Sepang, Bandar Lampung. Dengan tempat yang mudah dijangkau dan sangat strategis Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning* cukup ramai pelanggan setiap harinya. Dengan beragam promo dan jasa yang ditawarkan, membuat konsumen tertarik untuk berlangganan mencuci pakaiannya di Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning* (Supriati & Haryanto, 2019).

Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning* berdiri sejak 23 April 2015, dengan beragam kelebihan seperti selalu melakukan inovasi terhadap pelayanan pencucian yang ada pada Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning*, serta selalu ingin memberikan peningkatan dari segi pelayanan yang baik sesuai dengan jargonnya yaitu “*Good Service Good Tecnology*” dan penggunaan mesin pencucian yang berkualitas

dipesan langsung dari luar negeri untuk memberikan hasil yang baik bagi pelanggan yang membuat Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning* ini dapat bertahan sampai dengan sekarang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang telah dilakukan (wawancara personal, 23 Oktober 2022), pada Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning* pengelolaan data transaksi sudah memakai sebuah aplikasi berbasis *Android* di mana sistem ini didapatkan oleh pemilik *laundry* dari mendownload pada sebuah aplikasi yaitu *Google Play Store*. Yang mana sistem yang di *download* ini hanya sebatas mengelola data transaksi dan mengirim bukti transaksi ke nomor *Whatsapp* pelanggan, di mana masih kurangnya interaksi antara pihak *laundry* dan pelanggan yang mana pihak *laundry* masih memberikan daftar harga pelayanan secara manual yang harus dilihat oleh pelanggan secara langsung di tempat *laundry*, serta belum adanya media khusus Miyoshi *Laundry* untuk memberikan informasi data pelayanan, data transaksi dan data potongan harga kepada pelanggan.

Oleh sebab itu, berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti terdorong untuk mengangkat sebuah permasalahan yang berjudul **“PENERAPAN LARAVEL PADA SISTEM PELAYANAN DAN MANAJEMEN LAUNDRY (STUDI KASUS : MIYOSHI LAUNDRY & DRY CLEANING)”** penelitian ini bertujuan untuk mempermudah pihak Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning* dalam pengelolaan data transaksi, data manajemen, laporan keuangan serta meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan memberikan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan mengakses secara *online*. Dalam sistem yang dibangun ini menggunakan sebuah metode *Extreme Programming* serta menggunakan teknologi dari *web* dengan menggunakan *Framework Laravel* dan

bahasa pemrograman PHP dan *JavaScript* serta untuk *database* menggunakan bahasa SQL.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian dari pemaparan latar belakang di atas, maka didapatkan sebuah kesimpulan rumusan masalah dalam permasalahan ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sebuah sistem manajemen untuk pengelolaan data *laundry*?
2. Seberapa efektif sistem pelayanan dan manajemen pada pengelolaan data *laundry*?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada implementasi sistem ini dibuat agar peneliti dapat berfokus pada penyelesaian masalah yang dihadapi sesuai dengan apa yang telah ditentukan, adalah sebagai berikut :

1. Pengelolaan data pada sistem hanya berfokus pada Miyoshi *Laundry & Dry Cleaning*
2. Pada sistem ini tidak ada pemesanan pelayanan secara *online*, di mana pemesanan pelayanan dilakukan di tempat *laundry*.
3. Pada sistem ini tidak ada fitur verifikasi pembayaran secara *online*, dilakukan secara langsung di tempat pada saat pengantaran *laundry*
4. Pada sistem ini hanya memiliki 2 hak akses *login*, yaitu admin dan *user* pelanggan
5. Hanya berfokus pada bisnis proses pemesanan

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun dan mengimplementasikan sebuah sistem yang berfungsi sebagai berikut :

1. Mempermudah pengelolaan data pada *Miyoshi Laundry & Dry Cleaning*
2. Mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan *laundry*

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian pembuatan sistem pelayanan dan manajemen *laundry* dapat dilihat dari beberapa sisi yaitu, sisi pihak *Miyoshi Laundry & Dry Cleaning*, sisi pelanggan dan peneliti. Manfaat penelitian dari sisi pihak *Miyoshi Laundry & Dry Cleaning* sebagai berikut :

1. Mempermudah dalam pengelolaan data manajemen, transaksi, dan pendapatan keuangan *laundry*.
2. Memudahkan pelanggan mendapatkan informasi tentang riwayat transaksi
3. Memberikan peningkatan dari segi teknologi dan informasi
4. Memberikan peningkatan branding, profil usaha dan dokumentasi usaha

Manfaat penelitian dari sisi pelanggan sebagai berikut :

1. Memudahkan mendapatkan informasi *laundry* dengan mudah dan cepat
2. Mempermudah pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan *laundry*
3. Memberikan keuntungan dari beberapa fitur sistem, contohnya voucher potongan harga pelayanan

Manfaat penelitian dari sisi peneliti sebagai berikut :

1. Menerapkan ilmu – ilmu yang didapat selama masa proses perkuliahan
2. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang pembuatan dan perancangan aplikasi *web*
3. Peneliti mampu menciptakan atau membuat aplikasi *web* yang berguna untuk untuk pihak *Miyoshi Laundry & Dry Cleaning*, dalam peningkatan pelayanan dan pengelolaan manajemen