

# BAB I

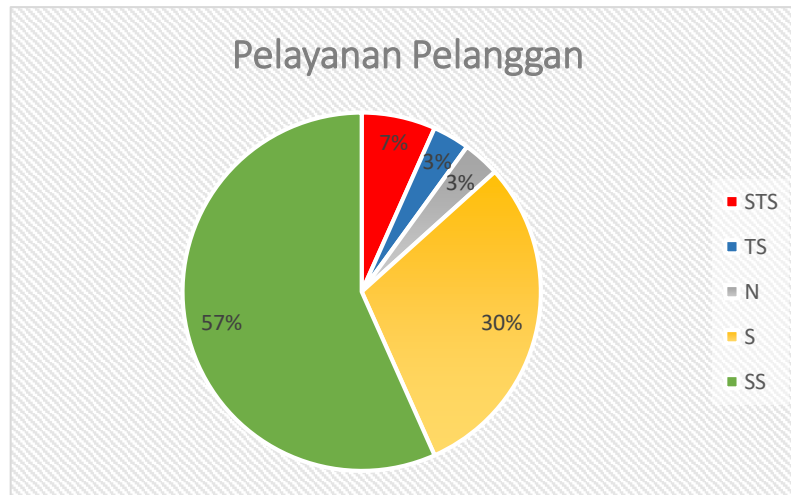
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, terutama di bidang teknologi informasi, menjadi tantangan bagi kebutuhan masyarakat untuk dapat menyikapi dan memanfaatkannya sebagai sarana kerja dalam membantu percepatan pelaksanaan tugas. Teknologi informasi yang didukung oleh berbagai macam perangkat (alat) teknologi maupun sistem informasi menjadi unsur yang penting dalam menjembatani data dan informasi dalam segala aspek kehidupan.

Seiring dengan kemajuan jaman dan tumbuh pesatnya kecanggihan teknologi sekarang ini, berdampak pada kehidupan masyarakat yang ada. Hampir di semua lapisan masyarakat menginginkan agar kegiatan yang dilakukan dapat berlangsung secara cepat, sehingga fenomena ini menciptakan suatu ide bisnis yang dapat melayani kegiatan yang biasanya dilakukan oleh seseorang, salah satunya adalah jasa pencucian pakaian yang dikenal dengan jasa *laundry* kiloan. Biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan jauh lebih murah karena perhitungannya disesuaikan dengan jumlah berat dari pakaian yang akan dicuci. Hal ini kemudian menarik minat masyarakat umum yang tidak sempat mencuci pakaiannya sendiri karena aktifitas kesehariannya yang sibuk dan padat.

Pelayanan jasa laundry kiloan pada Ovi Laundry merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis dengan menggunakan cairan pembersih dan pewangi khusus. Ovi Laundry terletak di Jalan H. Salam 1 Pengasinan RT 07/01 Rawalumbu, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Layanan cuci kiloan yang tersedia pada Ovi Laundry diantaranya cuci komplit (cuci kering, dan setrika), cuci kering, ataupun setrika saja yang terdiri dari tiga jenis paket yaitu reguler, kilat dan ekspres. Harga jasa laundry ditentukan berdasarkan berat atau jumlah satuan pakaian.



**Gambar 1.1** Hasil Kuesioner Pendahuluan (Pertanyaan No. 2)

**Sumber :** Penulis

**Tabel 1.1** Hasil Kuesioner (Pertanyaan No. 2)

No.	Jawaban	Responden	Persentase
1	Sangat Setuju	17	57%
2	Setuju	9	30%
3	Netral	1	3%
4	Tidak Setuju	1	3%
5	Sangat Tidak Setuju	2	7%

**Sumber :** Penulis

Berdasarkan wawancara dan kuisisioner yang telah dilakukan pada Ovi Laundry dan para pelanggannya pengelolaan data transaksi disana belum menggunakan sistem terkomputerisasi. Proses pencatatan data pelanggan, data transaksi, dan pembuatan nota penyerahan yang masih dilakukan secara manual dimana setiap kegiatannya disimpan di dalam buku besar. Oleh karena sistem penyimpanan data masih berupa pengarsipan fisik sehingga sering terjadi penumpukan arsip yang dapat membuat keamanan data kurang terjamin, serta sulitnya penyampaian informasi kepada pelanggan tentang status cucian mereka. Dari hasil kuisisioner kepada para pelanggan Ovi Laundry, 87% responden memilih setuju untuk dibuatkan sistem informasi pada Ovi Laundry, 10% tidak setuju dan sisanya sebanyak 3% memilih netral.

Upaya yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan pada Ovi Laundry adalah dengan merancang sistem informasi berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, CSS, Bootstrap dan *database* MySQL. Yang mana mampu memberikan kemudahan kepada pemilik usaha untuk memberikan informasi status cucian kepada para pelanggan. Penggunaan web ini dapat menjadi pilihan solusi para pelanggan untuk dapat mengakses informasi kapan dan dimana saja sehingga mempercepat aliran informasi. Oleh karena itu, perlu dibangun sebuah sistem informasi berbasis web pelayanan pelanggan pada Ovi Laundry yang nantinya diharapkan dapat menunjang aktivitas dan keberhasilan bisnis tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul yaitu **“Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Web Pada Ovi Laundry”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas dapat diidentifikasi permasalahan adalah :

1. Penyimpanan laporan data transaksi laundry masih menggunakan buku besar sehingga pencarian data tidak efektif dan efisien.
2. Konsumen susah mencari informasi tentang status cucianya.
3. Tingginya resiko kehilangan data jika terjadinya kerusakan atau kehilangan pada buku data laundry, sehingga keamanan data transaksi laundry kurang terjamin.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah pada skripsi ini adalah bagaimana menerapkan rancangan sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis web pada Ovi Laundry guna mendukung kinerja sistemnya?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang dihadapi, maka batasan masalah yang akan di bahas pada penelitian Skripsi ini adalah :

1. Penulis hanya merancang Sistem Informasi Berbasis Web Pelayanan Pelanggan Pada Ovi Laundry.
2. Konsumen hanya bisa mengakses web untuk melihat status cucian.
3. Untuk pembuatan sistem informasi ini penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP, CSS, Bootstrap dan *database* MySQL.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan merancang sistem pelayanan pelanggan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan Ovi Laundry, diantaranya :

1. Merancang sistem informasi pelayanan pelanggan secara online pada Ovi Laundry agar mempermudah pelanggan dalam mengetahui status cucian.
2. Serta memudahkan admin untuk mengelola data transaksi dan menginformasikan kepada pelanggan tentang status cucian.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait yang diantaranya adalah :

1. Bagi pemilik Ovi Laundry, hasil dari penelitian ini dapat mengoptimalkan pelayanan dan kinerjanya.
2. Memudahkan admin Ovi Laundry untuk menyimpan pengolahan data.
3. Mempermudah pelanggan untuk melihat informasi tentang status cucian mereka dimanapun dan kapanpun secara online.
4. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai salah satu bentuk pengabdian mahasiswa kepada masyarakat.

## 1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

### 1.7.1 Tempat Penelitian

Bertempat di Ovi Laundry yang terletak di Jalan H. Salam 1 Pengasinan RT 07/01 Rawalumbu, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. 17115.



**Gambar 1.2 Tempat Penelitian**

Sumber : Google Maps <https://maps.app.goo.gl/aCKcC>

### 1.7.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dimulai pada tanggal 1 Februari 2019, langkah awal dengan mengumpulkan jurnal penelitian yang terkait dengan tugas akhir. Lalu melakukan wawancara kepada pemilik Ovi Laundry dan mengumpulkan data-data untuk kepentingan riset.

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, dipakai beberapa cara dalam metode pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Metode Observasi

Pada metode ini yang melakukan penelitian dan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan wirausaha Ovi Laundry.

2. Metode Wawancara

Pada metode ini langsung mewawancarai pemilik Ovi Laundry.

3. Studi Pustaka

Salah satu metode pengumpulan data yang sangat membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini adalah studi pustaka. Pengumpulan data dengan melalui studi pustaka adalah dengan cara memanfaatkan sumber bacaan yang ada hubungan dengan obyek untuk memperoleh kesimpulan para ahli dengan menempatkan kesimpulan tersebut.

4. Metode Kuesioner

Dalam metode ini berisi pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan. Penulis menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan Ovi Laundry.

### 1.8.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan menggunakan metode *waterfall*. Model ini melakukan pendekatan secara sistematis dan berurutan. Disebut dengan waterfall karena tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu selesainya tahap sebelumnya dan berjalan berurutan, meliputi :

1. *Communication (Project Initiation & Requirements Gathering).*
2. *Planning (Estimating, Scheduling, Tracking).*
3. *Modeling (Analysis & Design).*
4. *Construction (Code & Test).*
5. *Deployment (Delivery, Support, Feedback).*

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memperjelas dalam pembahasan masalah skripsi ini, penulis menyusun skripsi ini dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang data-data yang ada di lapangan, analisa proses yang sedang diteliti, pokok permasalahan yang dihadapi, serta usulan perumusan masalah.

### **BAB IV. PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Pada bab ini menjelaskan tentang alur perancangan sistem dan implementasinya.

### **BAB V. PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari penulis selama menjalankan proses penelitian skripsi yang telah dibuat.