

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

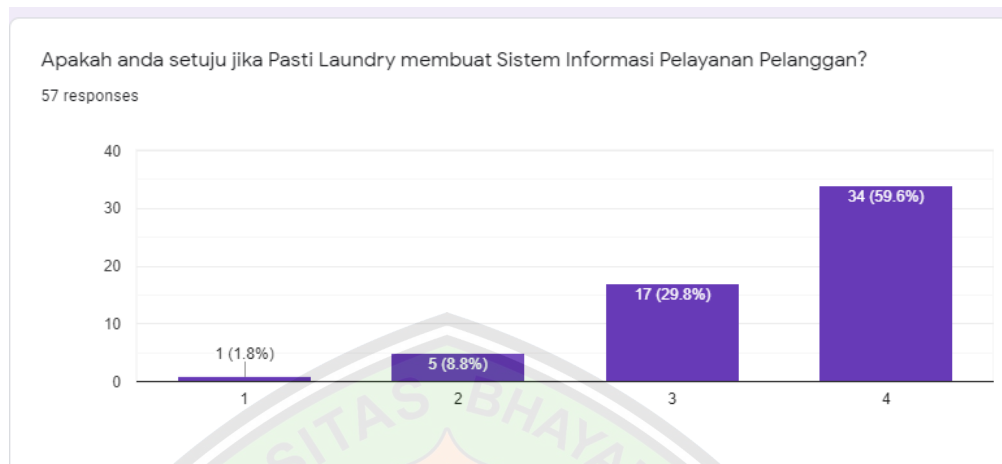
Seiring dengan kemajuan zaman dan tumbuh pesatnya kecanggihan teknologi sekarang ini, keberadaan dan peranan teknologi informasi berperan besar dalam berbagai bidang mulai dari bidang pendidikan, industri, kesehatan, hingga kehidupan manusia itu sendiri yang berdampak pada kehidupan masyarakat yang ada telah banyak mengubah cara pandang dan gaya hidup masyarakat Indonesia dalam menjalankan aktivitas dan kegiatannya.

Kepadatan aktivitas yang harus dilakukan orang-orang zaman sekarang membuat mereka kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan rumah mereka, terutama dalam hal mencuci pakaian mereka. Sekarang ini, ada banyak jasa *laundry* yang mempermudah pekerjaan mereka, sehingga sebagian besar orang-orang menyerahkan cucian mereka ke jasa *laundry*-an untuk menghemat waktu mereka.

Hampir disemua golongan 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 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 pakainya sendiri karena aktifitas kesehariannya yang sibuk dan padat.

Pelayanan jasa *laundry* kiloan pada “Pasti Laundry” merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci dan pengering otomatis dengan menggunakan sabun pembersih dan pewangi yang khas. “Pasti Laundry” terletak di Jalan Edelweis II RT 006/RW019 Kebalen, Babelan, Kab Bekasi, Jawa Barat. Jasa mencuci kiloan yang tersedia pada “Pasti Laundry” diantaranya cuci komplit(cuci, kering, dan setrika), cuci kering, maupun setrika saja yang terdiri dari

tiga jenis paket yaitu regular, kilat, dan ekspres. Harga jasa laundry ditentukan berdasarkan berat atau jumlah satuan pakaian.



Gambar 1.1 Hasil Kuisisioner Pendahuluan (Pertanyaan No.4)

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner (Pertanyaan No.4)

No	Jawaban	Responden	Persentase
1	Tidak Setuju	1	1.8%
2	Netral	5	8.8%
3	Setuju	17	29.8%
4	Sangat Setuju	34	59.6%

Berdasarkan dari hasil kuisisioner yang dilakukan pada Pasti Laundry dan pelanggan pengelolaan data transaksi pada Pasti laundry masih belum menggunakan sistem terkomputerisasi. Proses penyimpanan laporan data transaksi dan data pelanggan dilakukan secara manual dimana penyimpanan data masih disimpan dalam buku besar yang dimana memiliki tingkat resiko kehilangan dan kerusakan yang tinggi, serta sulit untuk pelanggan untuk mengetahui tentang informasi status cucian. Dari hasil kuisisioner kepada para pelanggan, 89,4% responden memilih setuju untuk

dibuatkan sistem informasi pada Pasti Laundry, 8,8% memilih netral dan sisanya 1.8% memilih tidak setuju.

Menurut Mulayani (2016) Dalam pembangunan sistem informasi atau aplikasi terdapat beberapa pendekatan atau metodologi yang dapat digunakan antara lain *System Development Life Cycle(SDLC)*. *SDLC* adalah sebuah proses logika yang digunakan oleh seorang sistem analis untuk menguraikan sebuah sistem informasi yang terkait dengan kebutuhan, validasi, pelatihan dan pemilik sistem .

Extereme Programming adalah metode mengembangkan perangkat lunak dengan cepat, metode ini juga banyak digunakan oleh pengembang-pengembang. Metode *Extreme Programming* meliputi tahapan perencanaan, rancangan, *coding*, dan uji coba. Metode *Extreme Programming* cocok untuk pengembang perangkat lunak yang memerlukan adaptasi cepat dalam perubahan-perubahan terjadi dan *Extreme Programming* cocok untuk anggota yang sedikit (Suryantara G. N., 2017).

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan, maka akan dibangun sebuah aplikasi yang memberikan kemudahan kepada “Pasti Laundry” dalam hal mengelola data-data *laundry*-an, seperti penyimpanan data pelanggan, laporan data transaksi, dan status *laundry* pelanggan maka untuk menyelesaikan permasalahan pada “Pasti Laundry” penulis mengambil judul skripsi **“Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Web Pada Pasti Laundry Dengan Menggunakan Metode Extreme Programming”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat diidentifikasi permasalahan adalah:

1. Penyimpanan laporan data transaksi masih menggunakan buku
2. Konsumen sulit mencari informasi tentang status dan transaksi *laundry* mereka.
3. Tingginya risiko 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 diatas, maka penulis merumuskan masalah pada skripsi ini adalah bagaimana menerapkan rancangan sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis *web* pada Pasti Laundry guna mendukung kinerja sistemnya?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang dihadapi, maka Batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian skripsi ini adalah:

1. Penulisan hanya merancang Sistem Informasi Berbasis *Web* Pelayanan Pelanggan pada Pasti Laundry.
2. Dalam Aplikasi admin laundry dapat melakukan pendataan *laundry*
3. Dalam Aplikasi admin, admin dapat mengelola data pelanggan dan juga melihat laporan transaksi.
4. Admin dapat mencetak nota order untuk pelanggan dari Aplikasi
5. Dalam Aplikasi pelanggan, pelanggan dapat melihat harga cucian, promo yang sedang tersedia, dan melihat status cucian pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

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

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

1.6 Manfaat Penelitian

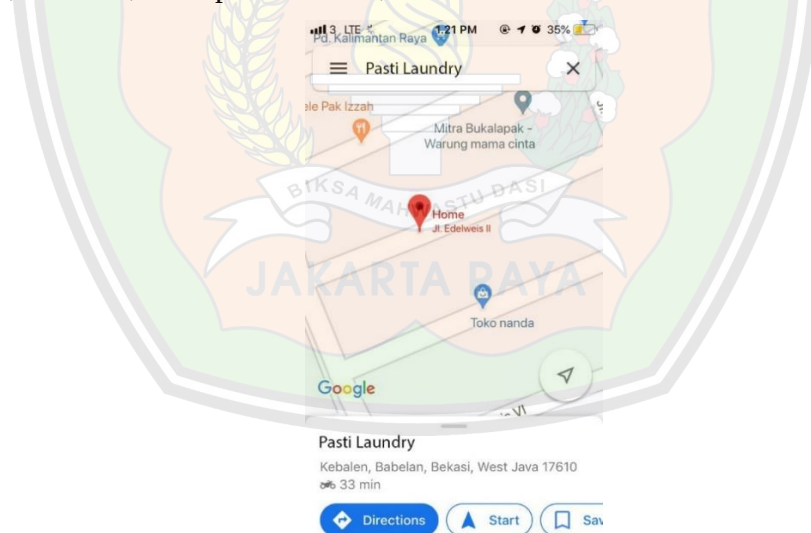
Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait yang diantaranya adalah:

1. Bagi pemilik Pasti Laundry, hasil dari penelitian ini dapat mengoptimalkan pelayanan dan kinerjanya.
2. Memudahkan admin Pasti Laundry untuk menyimpan pengolah data.
3. Mempermudah pelanggan untuk mengetahui 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 Pasti Laundry yang terletak di Jalan Edelweis II, RT 006 RW 019 Kebalen, Babelan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17610.



Gambar 1.2 Tempat Penelitian

Sumber: Google Maps <https://goo.gl/maps/qAKHixtn8vW5CQnYA>

1.7.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada Maret 2020, Langkah awal dengan mengumpulkan jurnal penelitian yang terkait dengan tugas akhir. Lalu melakukan wawancara kepada pemilik Pasti 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 Pasti Laundry.

2. Metode Wawancara

Pada metode ini penulis melakukan wawancara langsung kepada pemilik Pasti Laundry.

3. Studi Pustaka

Pada metode kepustakaan dilakukan pengumpulan data dan informasi yang diperoleh, dengan membaca dan mempelajari beberapa buku-buku, jurnal, teori-teori, internet dan beberapa hasil penelitian sebagai acuan untuk dijadikan landasan teori dalam kegiatan penelitian.

4. Angket/Kuisisioner

Penulis membuat kuisisioner yang ditujukan untuk pelanggan pasti laundry terkait pembuatan sistem informasi.

1.8.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan menggunakan metode *Extreme Programming*. Metode ini membuat pembangunan aplikasi dengan membuat lebih efisien, adaptif, dan fleksibel. *Extreme Programming* memiliki tahapan dalam pembangunan aplikasi yaitu *planning*, *design*, *coding*, dan *testing*.

1.9 Sistematika Penulisan

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

BAB I. PENDAHULUAN

Bab yang 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

Bab yang akan menjelaskan 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

Bab yang berisi tentang data-data yang terkait dengan tempat penelitian, Analisa proses permasalahan yang sedang diteliti, pokok permasalahan yang dihadapi, serta usulan perumusan masalah.

BAB IV. PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini berisikan tentang langkah-langkah pembuatan program, hasil *input* dan *output* atau petunjuk pelaksanaan program, uji coba program

BAB V. PENUTUP

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