

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan perkembangan teknologi informasi yang berkembang semakin pesat saat ini, maka dalam tuntutan didalam memberikan informasi yang tepat dan akurat secara cepat sangat dibutuhkan. Pelayanan merupakan aspek kualitas jasa yang sangat penting. Karena jasa pelayanan ini tidak terlepas dari persaingan antar perusahaan penyedia jasa yang sejenis. Dari berbagai *laundry* yang ada, berlomba lomba untuk memperoleh kepercayaan kepada pelanggan dengan menggunakan kualitas yang baik. Setiap pelanggan mengharapkan bahwa jasa yang akan didapat sesuai dengan harapan yang dijanjikan oleh penyedia jasa. Terlebih dapat melebihi dari harapan itu sendiri. Namun, apabila tidak direspon dengan baik dan cepat oleh pihak penyedia jasa dapat menyebabkan suatu masalah yang kemudian berujung penurunan kepercayaan dari pelanggan terhadap pihak penyedia jasa.

Kasus diperusahaan penyedia jasa *laundry* yaitu konsumen akan banyak memakai jasa salah satu *laundry*. Dapat memberikan kualitas jasa yang lebih baik dari *laundry-laundry* lainnya seperti rasa aman terhadap barang yang akan di *laundry*, keramah-tamah dari karyawan kepada pelanggan, kelengkapan peralatan yang tersedia, harga yang ditawarkan bervariasi sehingga dapat terjangkau oleh pelanggan, serta memberikan informasi yang benar dan cepat jika terdapat masalah yang terjadi.

Baik buruk kualitas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada para pelanggan akan berpengaruh pada nama perusahaan itu sendiri. Sistem yang berjalan pada *FAMILY LAUNDRY* masih menggunakan buku besar dan Nota sebagai penyimpanan laporan data transaksi *laundry*.

Pelayanan jasa *laundry* merupakan sebuah bisnis yang berkaitan dengan jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis dan cairan pembersih serta pewangi khusus. Bisnis ini juga sangat menjamur di kota-kota besar, yang terdapat banyak rumah kost atau kontrakan dimana untuk

penyewa tempat atau biasa melakukan cuci dan setrika baju itu sendiri. Keadaan tersebut menyebabkan banyaknya perusahaan yang meningkat pengembangan di bidang pelayanan jasa untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Salah satunya dibidang pelayanan jasa *laundry*.

Kombinasi antar layanan murah dengan layanan cuci-setrika berkembang lebih kreatif yang Munculnya *laundry* kiloan. Yaitu *laundry* biasa tetapi harga bayarnya berdasarkan hitungan kilogram. Inilah bisnis yang sangat pesat masa sekarang dan akan datang. Adapun usaha *laundry* yang penulis teliti adalah *FAMILY LAUNDRY* yang beralamat di JL. Jendral Sudirman, Kel. Selindung Baru, Kec. Pangkal Balam, Pangkal pinang, dimana usaha *laundry* ini menyediakan jasa seperti cuci kiloan baju, jas, selimut, dan sebagainya.

Ada pula bahan baku *laundry* yang diperlukan, mulai dari detergen, pewangi, dan plastik untuk pengepakan masing-masing *laundry costumer*, alat press plastik yang tentu saja bahan baku tersebut membantu proses *laundry* mulai dari proses pencucian hingga pengepakan, alat utama dalam usaha *laundry* seperti mesin cuci dan mesin pengering. Berdasarkan kebutuhan di atas, maka penulis akan membuat suatu program aplikasi komputer guna memudahkan karyawan dalam bekerja, menciptakan informasi yang akurat, cepat, dan relawan, serta dapat mengatasi masalah-masalah pengarsipan. Dari hasil pengamatan penulis setelah penelitian di *FAMILY LAUNDRY*, maka penulis menetapkan sebuah judul yaitu **“MODEL IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI JASA LAUNDRY PADA FAMILY LAUNDRY MENGGUNAKAN METODE EXTREME PROGRAMMING”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil kualitas pelayanan jasa yang diberikan *laundry family* kepada pelanggan.
2. Bagaimana menentukan solusi untuk mengetahui keinginan pelanggan *laundry family*.
3. Bagaimana menghasilkan pemakaian jasa *laundry family*.
4. Bagaimana sebuah sistem informasi ini dapat mengelola pemakaian jasa *laundry* agar secara cepat dan akurat.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar pengolahan sistem dapat terarah. Dari permasalahan yang ada.

1. Perancangan sistem ini dibuat hanya untuk di *laundry family*
2. Responden yang digunakan adalah hanya orang yang menerima jasa *laundry*
3. Sistem informasi ini dalam proses pembuatan aplikasinya menggunakan Sublime text, Xampp

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

a. Pihak Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran untuk memperdalam pengetahuan dan keterampilan dengan terjun langsung ke lapangan agar dapat melihat dan merasakan dalam mencari tahu pembelajaran selama ini.

b. Pihak pembaca

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi yang digunakan sebagai referensi mengenai dalam sistem informasi pelayanan pada jasa *laundry*.

c. Pihak *Family Laundry*

Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kinerja pada jasa *Family Laundry* untuk membanagun menjadi lebih berkualitas agar membangun sstem informasi terkomputerisasi dan mengatasi permasalahan yang ada.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Bisa mengetahui bagaimana sistem yang sedang berjalan pada peneliti dapat membuat perancangan sistem informasi pelayanan jasa pada *Famili Laundry*
2. Bisa membuat rancangan pada sistem pelayanan jasa *Family Laundri* yang dibutuhkan.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini agar tercapainya tujuan untuk digunakan beberapa metode penelitian yaitu :

1. Motode Pengembangan Perangkat Lunak

Motode pengembangan sistem yang penulis gunakan adalah model *extreme programming*. Metode *extreme programming* adalah metode pengembangan software yang cepat, efisien, beresiko rendah, fleksibel, terprediksi, dan *scientific*.

2. Tools (Alat Bantu)

Pada penelitian ini *Tools* pengembangan yang digunakan adalah *Unified Modelling Language (UML)*. *Unified Modelling Language (UML)* adalah sebuah “bahasa” yang telah menjadi standar dalam industri untuk visualisasi, merancang dan mendokumentasi sistem pirangkat lunak. UML menawarkan sebuah standar untuk merancang model sebuah sistem dengan berfokus pada objek. Penulis menggunakan 5 diagram dalam *tools UML (Unified Modelling Language)*

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas tentang laporan ini, maka materi-materi yang terdapat dalam laporan ini dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang landasan teori merupakan tinjauan pustaka, mengurangi teori-teori yang mendukung judul dan mendasari pembahasan secara detail landasan teori dapat berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti. pada bab ini juga dituliskan tentang tools/software (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang sejarah *Laundry Family*, tugas dan wewenang, Metodologi penelitian utama yaitu model pengembang perangkat lunak, metode penelitian, dan Extreme Programming (alat bantu dalam analisis dan merancang sistem informasi).

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi analisa masalah sistem berjalan, analisa sistem usulan, *Use Case* diagram, deskripsi *Use Case*, *Package* diagram, *Class* diagram, *Deployment* diagram, *Sequence* diagram, *Testing Coding*, *ERD*, transformasi dari *ERD* ke *LRS*, *LRS*, tabel, spesifikasi

basis data, identifikasi kebutuhan, analisa dokumen keluaran, analisa dokumen masukan, dan rancangan layar.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang di ambil dari pembahasan yang juga merupakan penyelesaiannya serta saran bagi pengguna.

