

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Wangi *laundry* adalah sebuah usaha kreatif bergerak di bidang pelayanan jasa yang di bentuk berdasarkan inovasi untuk menciptakan sesuatu yang baru, memiliki nilai tambah, memberi manfaat, menciptakan lapangan kerja dan hasilnya berguna untuk orang lain. Wangi *laundry* memulai usahanya sejak 2019. Wangi *laundry* beralamat di Jln. Bathin ISO Kel. Keramat Kecamatan Rangkui Kota Pangkalpinang. Pada saat ini usaha jasa cuci dan gosok pakaian banyak sekali ditemui terutama di daerah sekitar tempat kos dan sekolahan/perguruan tinggi. Banyaknya jasa *laundry* ini dikarenakan masyarakat sekarang menginginkan sesuatu yang mudah dan cepat. Jasa yang di tawarkan juga sangat beragam, ada yang menggunakan sistem paket atau menggunakan perhitungan per kg, sehingga biaya menjadi lebih murah, dan perhitungan per item tergantung jenis pakaian dan ketebalan bahan pakaian, sehingga biayanya relatif lebih mahal. Penawaran menarik sering diberikan oleh jasa usaha *laundry* untuk menarik konsumen seperti fasilitas untuk memilih aroma pewangi sendiri dan promo harga cucian.

Adapun usaha *laundry* yang penulis teliti dimana usaha *laundry* ini menyediakan jasa seperti cuci kiloan atau satuan seperti baju, celana, horden dan karpet. Tak hanya itu Wangi *laundry* juga menyediakan produk *laundry* yang diperlukan, mulai dari *detergen*, parfum, pelembut pakaian, plastik untuk pengepakan baju, mesin *dryer*, mesin strika uap dan lain-lainnya.

Kebanyakan usaha *laundry* adalah usaha rumahan atau usaha keluarga, sehingga pengelolaanya dilakukan secara manual dan sederhana, yang artinya setiap ada konsumen datang untuk melakukan *laundry* atau membeli suatu produk harus membuat nota secara manual sehingga memakan waktu dan ketelitian yang lebih permasalahan yang sering di alami konsumen antara lain ketika pengambilan pakaian yang telah ditentukan ada pakian yang belum selesai atau baru sebagian selesai, selain itu permasalahan yang sering muncul ketika konsumen ingin

membeli suatu produk *laundry* dan barang yang di inginkan tidak ada karena stok habis dan nota baju yang menjadi tanda bukti yang sering kali hilang waktu pengambilan baju *laundry*.

Teknologi yang semakin berkembang saat ini khususnya web, dimungkinkan dapat digunakan untuk diterapkan dalam peningkatan proses bisnis yang ada di usaha *laundry* agar lebih efektif dan efisien. Dengan adanya globalisasi melalui web, pemilik usaha *laundry* dapat memonitor kapanpun dan dimanapun. Hal tersebut sangat efisien dalam menangani kecurangan dari pelanggan. Dan untuk menangani persaingan yang semakin ketat, teknologi web dapat membantu pemilik usaha dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya serta dapat membantu dalam melakukan promosi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin dibutuhkan dalam segala bidang kehidupan untuk memperkecil kemungkinan *human error* yang sering terjadi di masyarakat. Sistem pelayanan jasa dan penjual produk pada *laundry* yang digunakan pada saat ini, masih dianggap menggunakan cara manual dalam seluruh aspek yang menyangkut proses pendataan pelanggan, proses pemesanan, proses pembayaran dan pembuatan laporan. Hal ini membuat pelayanan jasa dan pesanan tidak bisa tercatat dalam sistem komputerisasi sehingga harus manual dan sistem pengolahan data juga masih menggunakan buku sebagai media penyimpanan.

Solusi dari gambaran masalah yang telah diuraikan di atas mendorong penulis untuk membuat sebuah penelitian dengan judul, **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA DAN PRODUK LAUNDRY BERBASIS WEB DENGAN MODEL *RAPID APPLICATION DEVELOPMENT* (RAD) PADA WANGI LAUNDRY PANGKALPINANG”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah penelitian yang telah di uraikan di latar belakang, berikut ini rumusan masalahnya :

1. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan jasa dan pemesanan produk agar terkomputerisasi yang lebih efisien dan akurat dibandingkan dengan sistem manual?
2. Bagaimana membuat sistem yang dapat mempermudah proses transaksi antara pelanggan dan pemilik usaha *laundry*?

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis membatasi masalah penulisan pada hal-hal yang mengenai pemesanan sebagai berikut:

1. Tidak membahas keamanan di dalam web yang dirancang.
2. Sistem yang dibuat hanya meliputi proses pendataan data pelanggan, data kategori, proses pemesanan, proses pengiriman barang dan pembuatan laporan.

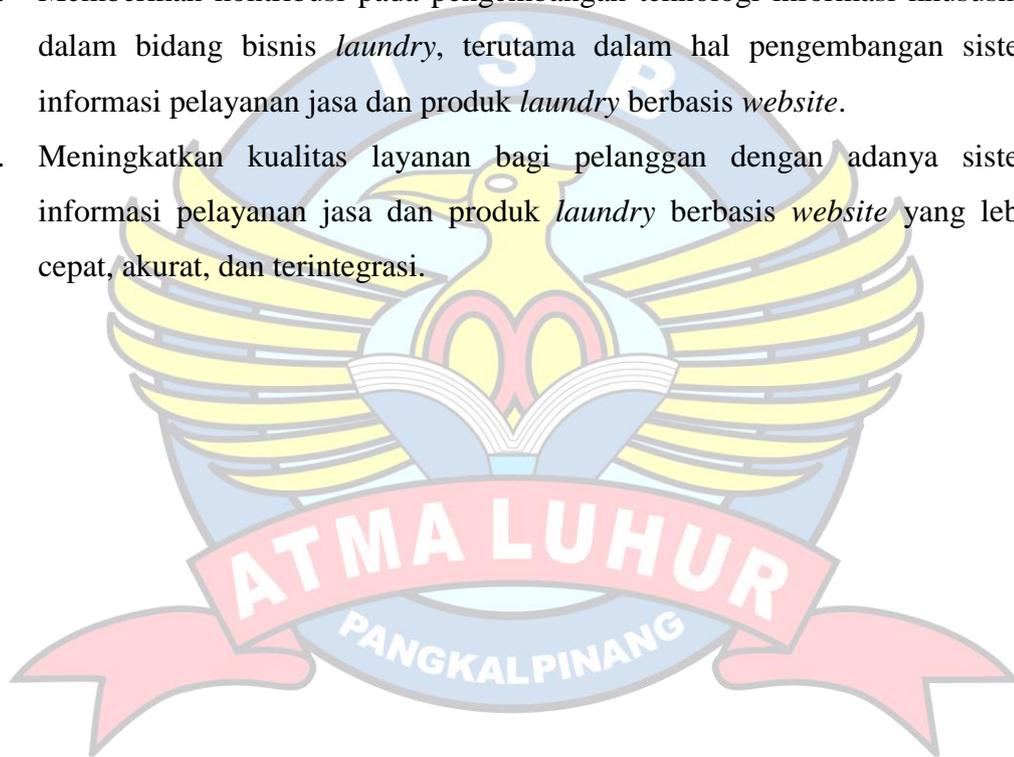
## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan

1. Dengan menggunakan sistem web yang terkomputerisasi, proses pelayanan jasa dan pembelian produk dapat dilakukan dengan lebih efisien dan akurat dibandingkan dengan sistem manual.
2. Sistem web dapat diakses dari mana saja dan kapan saja, asalkan terhubung ke internet.
3. Menerapkan metode RAD dalam pengembangan sistem informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* berbasis *website* dengan tujuan menghasilkan sistem yang lebih cepat, murah, dan mudah dikembangkan.
4. Memberikan rekomendasi dan saran bagi pengembangan dan perbaikan sistem informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* berbasis *website* di masa depan.

### 1.4.2 Manfaat

1. Menghasilkan sistem informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* yang efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional usaha *laundry*.
2. Menambah kemudahan dalam pemesanan dan pembayaran jasa *laundry* bagi pelanggan melalui sistem berbasis *website*.
3. Merancang sistem informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* yang efektif dan efisien berbasis *website* dengan metode RAD.
4. Memberikan kontribusi pada pengembangan teknologi informasi khususnya dalam bidang bisnis *laundry*, terutama dalam hal pengembangan sistem informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* berbasis *website*.
5. Meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* berbasis *website* yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.



## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan yang di buat dalam tugas akhir ini disusun beberapa bab, yang di jelaskan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi landasan teori yang mencakup teori pendukung serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pembuatan sistem informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* pada Wangi *Laundry* Pangkalpinang.

### **BAB III ORGANISASI**

Pada bab ini menjelaskan model pengembangan sistem dan *tools*/alat bantu pengembangan sistem yang digunakan untuk penelitian.

### **BAB IV ANALISIS DAN IMPLEMENTASI**

Pada bab ini membahas tentang tinjauan organisasi, analisa proses berjalan, identifikasi kebutuhan, rancangan sistem, rancangan basis data, rancangan antar muka yang akan dibuat pada sistem.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan serta saran dalam perancangan Sistem Informasi pelayanan jasa dan produk *laundry* Pangkalpinang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam pembuatan laporan.