BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi pada saat sekarang ini memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat mampu membantu mengolah dan menerima informasi secara cepat, akurat dan tepat[1]. Pemanfaatan teknologi informasi yang semakin canggih ini membawa banyak dampak positif dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu dampaknya dapat dirasakan oleh pemilik sebuah badan usaha jasa *laundry*. *Laundry* merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian. Usaha *laundry* banyak menarik minat seiring dengan tingginya kebutuhan masyarakat. Permintaan yang tinggi ini menuntut para pelaku bisnis *laundry* untuk memberikan pelayanan yang optimal, baik dari segi kualitas maupun kemudahan layanan. Namun, dalam operasionalnya banyak usaha *laundry* yang masih menghadapi kendala dan kesulitan dalam menjalankan manajemen yang terstruktur dan efisien. Masalah-masalah ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja bisnis secara keseluruhan[2]. Untuk membantu meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan teknologi informasi memiliki beragam *platfrom* yang dapat digunakan salah satunya yaitu *website*[3]. *Website* adalah sebuah media yang menampilkan halaman-halaman yang berisi informasi yang dapat diakses lewat jalur internet sehingga dapat dinikmati secara global sehingga memungkinkan untuk dapat diakses dimana saja dan kapan saja[4].

Adapun penelitian yang dilakukan saat ini di *Laundry* Al-Fazza yang berlokasi di Jl. Bakti No.63-65, Tanjung Gusta, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan pada *Laundry* Al-Fazza terdapat beberapa permasalahan umum yang dihadapi oleh usaha *laundry* antara lain manajemen orderan dan antrian. Orderan yang masuk mencapai 10-25 orderan perhari dimana pencatatan data pelanggan dan orderan yang masuk masih menggunakan buku besar yang dicatat secara maual. Hal ini mengakibatkan terkendala pada pencatatan dan keterlambatan pelayanan. Selain itu, pengelolaan penggunaan bahan baku laundry seperti deterjen, pewangi, dan plastik kemasan belum terorganisir secara sistematis, sehingga berpotensi menghambat kelancaran operasional akibat habisnya persediaan tanpa adanya sistem peringatan atau pemberitahuan sebelumnya. *Laundry* Al-Fazza menyediakan layanan antar jemput yang pemesananya masih dilakuan melaui *Whatsapp*, sistem pemesanan ini mengakibatkan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ketidakteraturan dalam pengelolaan jadwal, pencatatan pesanan dan pelacakan status cucian. Kesulitan dalam memberikan informasi kepada pelanggan terkait status cucian mereka membuat pelanggan harus datang atau menelepon untuk mengetahui apakah pakaian mereka sudah selesai dicuci atau belum, hal itu tentunya menyulitkan pelanggan dan memakan waktu bagi karyawan. *Laundry* ini menyediakan beberapa jenis layanan yaitu cuci saja, cuci kering, cuci kering lipat dan setrika uap. *Laundry* ini memiliki 3 buah *washer*, 2 buah *dryer* dan 1 buah setrika uap. Kesulitan lain yang dihadapi adalah manajemen data pelanggan, di mana informasi tentang histori pesanan dan preferensi pelanggan tidak terarsip dengan baik, sehingga mengurangi kualitas pelayanan yang personal dan berkesinambungan. Berdasarkan history pesanan memungkinkan pemilik *laundry* untuk melihat seberapa sering pelanggan melakukan pemesanan agar dapat digunakan untuk menentukan pola pembelian pelanggan sehingga memudahkan dalam membuat promosi yang relevan dengan kebutuhan pelanggan misalnya pemberian diskon. Diskon akan diberikan apabila pelanggan telah mengumpulkan 5 poin dimana setiap 1 kali pencucian pelanggan akan mendapatkan 1 poin, 5 poin ini dapat ditukarkan menjadi gratis 1 kali cuci dengan maksimal 7 kilogram pakaian.

Kemajuan teknologi berbasis *website* kini menawarkan solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. Dengan adanya aplikasi berbasis *website*, proses manajemen order dapat dilakukan secara digital dan lebih terstruktur, sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan laporan dan pengelolaan penggunaan bahan baku dapat diawasi sehingga lebih akurat melalui fitur peringatan otomatis ketika bahan menipis. Sistem juga memungkinkan pencatatan data pelanggan lebih terorganisir dengan baik sehingga mempermudah pengelolaan histori pesanan dan memungkinkan layanan pelanggan yang lebih personal. Penggunaan *website* dapat menyediakan fitur pelacakan status cucian secara *real-time* yang memudahkan pelanggan dalam mengetahui status cucian mereka kapanpun dan dimanapun. Selain itu, pengaturan jadwal pengambilan dan pengiriman dapat terorganisir dengan baik, meningkatkan efisiensi layanan antar-jemput. Dengan tambahan fitur loyalitas dan integrasi pembayaran *online*, usaha *laundry* dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran. Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi diatas, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah rancangan *website laundry* dalam bentuk tugas akhir dengan mengangkat judul "**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Jasa *Laundry* Berbasis *Website* Pada *Laundry* Al-Fazza**".

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan dan pencatatan data pelanggan masih dilakukan dengan mencatat setiap orderan secara satu per satu, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
2. Pengelolaan bahan baku belum terorganisir secara optimal, sehingga ketika bahan habis secara tiba-tiba, proses pencucian dapat terganggu dan menghambat operasional.
3. Layanan antar-jemput masih menggunakan sistem lama yang kurang efisien, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan merancang sistem informasi berbasis *website* pada *Laundry* Al-fazza.

1. Merancang dan mengimplementasikan sistem berbasis web yang dapat mempermudah manajemen orderan serta pelacakan status cucian secara *real-time* di *Laundry* Al-Fazza, sehingga meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan.
2. Membangun sistem pengelolaan data pelanggan dan histori pesanan berbasis web untuk memberikan layanan yang lebih personal serta meningkatkan loyalitas pelanggan di *Laundry* Al-Fazza.
3. Mengembangkan sistem manajemen keuangan berbasis web yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dalam pencatatan transaksi, pengelolaan persediaan bahan, serta pembuatan laporan keuangan di *Laundry* Al-Fazza.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini yaitu memberikan solusi yang terintegrasi untuk mengelola *order*, pelanggan, bahan baku, layanan antar-jemput, dan keuangan secara lebih efisien, terstruktur, dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional dan daya saing usaha. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan informatif, termasuk kemudahan dalam melacak status cucian serta memperoleh program loyalitas berbasis poin.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas oleh penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sistem yang akan dirancang dan dapat diakses oleh:
   a. Pemilik Laundry

      Memiliki hak akses penuh untuk mengelola dan memantau seluruh proses operasional.
   b. Karyawan Laundry

      Bertugas dalam mengolah data, mengelola status pesanan, dan memastikan layanan berjalan dengan lancar.
   c. Pelanggan Laundry

      Dapat mengakses layanan pemesanan online, melacak status cucian, serta berinteraksi dengan layanan yang disediakan.
   d. Kurir Laundry

      Mengelola pengantaran dan penjemputan pesanan cucian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Fitur-fitur yang tersedia pada rancangan yang dapat digunakan oleh pemilik *laundry*.
   a. Pemilik dapat mengelola data pembayaran, data tracking pesanan, data promo, data pembelian bahan baku dan daftar layanan.
   b. Pemilik dapat melihat dan mengelola laporan-laporan, yaitu laporan pesanan, laporan pelanggan, laporan pembelian bahan baku, laporan bahan baku, laporan pembatalan, laporan pembayaran dan laporan komplain.
3. Fitur-fitur yang tersedia pada rancangan yang dapat digunakan oleh karyawan *laundry*.
   a. karyawan dapat mengolah data, menerima data dan mengirim data.
   b. Karyawan dapat mengupdate status cucian sesuai tahapannya (pencucian, pengeringan, penyetrikaan, atau siap diambil) dan mengkonfirmasi pembayaran.
   c. Karyawan dapat melihat informasi pelanggan, pengantaran, komplain, penjemputan dan laporan transaksi.
4. Fitur-fitur yang tersedia pada rancangan yang dapat digunakan oleh pelanggan *laundry*.
   a. Pelanggan dapat membuat akun, login, dan melakukan pemesanan jasa *laundry* secara *online*.
   b. Pelanggan dapat melacak status cucian mereka (pesanan dalam proses pencucian, pengeringan, setrika dan sampai pesanan selesai).

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

c. Pelanggan akan menerima notifikasi atau notifikasi terkait status cucian, estimasi waktu selesai, serta rincian biaya.
d. Pelanggan dapat melakukan pemesanan, pembayaran, pembatalan pemesanan, dan komplain layanan.
e. Pelanggan dapat melihat informasi layanan, komplain, riwayat pemesanan dan bukti transaksi pembayaran.

5. Fitur-fitur yang tersedia pada rancangan yang dapat digunakan oleh kurir *laundry*.
   a. Kurir dapat melihat informasi pesanan pelanggan
   b. Kurir dapat melakukan input data ke dalam sistem berupa data kurir.
   c. Kurir dapat melakukan konfirmasi pembayaran tunai atau non tunai dan konfirmasi penjemputan atau pengantaran.
6. Pada perancangan sistem informasi ini menggunakan metode *SDLC (System Development Life Cycle)*
7. Menggunakan *tools Figma* sebagai pembuatan *prototype* dan MySQL untuk mengelola basis data.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.