

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komputer saat ini semakin pesat, sehingga telah banyak mempengaruhi berbagai bidang, baik organisasi besar maupun kecil. Teknologi informasi memegang peranan penting dalam memudahkan pekerjaan serta dapat meningkatkan kualitas perusahaan agar menjadi lebih baik. Salah satu bagian dari teknologi informasi yaitu *website*, dengan tujuan dapat membantu semua orang dalam menyampaikan dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Saat ini banyak perusahaan yang telah memanfaatkan *website*, dalam pemasaran dan penjualan produk ataupun jasa pada perusahaan. Dengan adanya *website* dimungkinkan dapat digunakan untuk meningkatkan proses bisnis, mampu memberikan informasi menjadi lebih efisien dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Dengan semakin berkembangnya zaman, gaya hidup serta tuntutan hidup semakin meningkat, dan membuat pola pikir masyarakat menjadi berubah. Saat ini banyak masyarakat yang disibukkan dengan rutinitas kegiatan sehari-hari. Kebanyakan dari mereka tidak memiliki cukup waktu untuk mencuci pakaian, karena lebih banyak menghabiskan waktu diluar. Dikarenakan hal tersebut jasa *Laundry* semakin banyak diminati oleh masyarakat.

Fresh Laundry merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa cuci pakaian, yang beralamat di Jalan Bahagia Bypass (Puri Bahagia ruko No. 5) Medan. Saat ini Fresh Laundry menyediakan jenis layanan cuci kiloan, satuan, dan antar jemput pakaian. Dalam proses bisnisnya Fresh Laundry masih menggunakan pemesanan metode lama, dimana pelanggan masih harus datang langsung ke *laundry* untuk mengantarkan pakaian yang ingin dicuci dan melakukan pembayaran. Pelanggan juga mengalami keterbatasan waktu dan tempat untuk mengetahui informasi seputar layanan, harga yang tersedia, jadwal penjemputan pakaian, promo terbaru yang diberikan, *tracking* status pakaian dan mencari lokasi *laundry*. Dan tidak adanya pemberitahuan aktivitas *tracking* cucian, dimana pelanggan tidak mengetahui detail waktu pakaian telah selesai di hari penjemputan. Yang menyebabkan pihak *Laundry*

kesulitan memberikan informasi pengunduran waktu ketika pakaian belum selesai dikarenakan beberapa hal.

Dalam proses bisnis Fresh Laundry masih melakukan pengelolaan data secara manual. Dimana pencatatan data laporan dan transaksi masih menggunakan buku besar. Dan dalam layanan antar jemputnya juga menggunakan metode lama, yaitu pelanggan yang ingin memesan jasa *laundry* masih harus menggunakan via *whatsApp* ataupun *telephone*. Hal tersebut mengakibatkan pelaporan pengelolaan data harian, mingguan, bulanan, tahunan tidak terorganisir dengan baik sehingga rentan terhadap kesalahan. Bukti nota pesanan terdiri dari 3 rangkap yaitu 1 lembar untuk pemilik, 1 lembar untuk pelanggan dan 1 lembar untuk di tempel ke pakaian, yang mengakibatkan borosnya penggunaan kertas. Untuk melakukan pencarian data pesanan, Fresh Laundry mengalami kesulitan dikarenakan penumpukan bukti nota pesanan kertas, yang akan dipindahkan ke buku besar. Dan karena masih menggunakan kertas, bukti nota pesanan rentan dimakan waktu sehingga dapat mengalami kerusakan.

Berdasarkan dari latar belakang diatas penulis akan menganalisis dan merancang sistem informasi dengan judul “**ANALISIS PERANCANGAN SISTEM INFORMASI JASA LAUNDRY BERBASIS WEB PADA FRESH LAUNDRY**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bukti transaksi masih berbentuk dalam nota kertas, yang mengakibatkan penumpukan data nota dan kerusakan nota pesanan.
2. Layanan antar jemput yang masih menggunakan metode lama, mengakibatkan data pesanan tidak terorganisir dengan baik dan pihak *laundry* kesulitan memberikan informasi layanan.
3. Pencatatan data laporan masih menggunakan buku besar, sehingga membutuhkan waktu yang lama.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam perancangan sistem informasi jasa *Laundry* pada Fresh Laundry berbasis *web* ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem dapat diakses dan digunakan oleh:
 - a) Admin *Laundry*
 - b) Pelanggan *Laundry*
 - c) Kurir *Laundry*
2. Pada perancangan untuk admin pada *Laundry fitur-fitur* yang tersedia.
 - a) Melakukan *Login*
 - b) Melihat beranda
 - c) *Fitur* notifikasi
 - d) *Fitur chat*
 - e) Mengelola data promo
 - f) Mengelola data layanan
 - g) Mengelola data syarat ketentuan
 - h) Mengelola data profil toko
 - i) Melihat informasi pelanggan
 - j) Mengelola pemesanan
 - k) Mengelola status *tracking*
 - l) Mengelola pembatalan
 - m) Melihat riwayat pemesanan
 - n) Mengelola data pembayaran
 - o) Konfirmasi pembayaran
 - p) Mengelola data kurir
 - q) Melihat informasi penjemputan
 - r) Melihat informasi pengantaran
 - s) Melihat informasi komplain
 - t) Mengelola tanggapan komplain
 - u) Laporan pelanggan
 - v) Laporan pemesanan
 - w) Laporan pemasukan
 - x) Laporan komplain
 - y) Keluar
3. Pada perancangan untuk kurir pada *Laundry fitur-fitur* yang tersedia.
 - a) Melakukan *login*

- b) Melihat beranda
- c) Melihat layanan
- d) Melihat profil toko
- e) Melihat syarat ketentuan
- f) *Fitur* notifikasi
- g) *Fitur chat*
- h) Melihat data diri
- i) Mengambil *orderan* pesanan
- j) Melihat data pesanan
- k) Melihat informasi penjemputan
- l) Mengubah status penjemputan
- m) Mengkonfirmasi penjemputan
- n) Melihat riwayat penjemputan yang telah selesai
- o) Melihat informasi pengantaran
- p) Mengubah status pengantaran
- q) Mengkonfirmasi pengantaran
- r) Melihat riwayat pengantaran yang telah selesai
- s) Melakukan konfirmasi pembayaran
- t) Melihat data pelanggan
- u) Melihat informasi pembayaran
- v) Melihat rute lokasi pelanggan
- w) Keluar

4. Pada perancangan untuk pelanggan pada *Laundry* fitur-fitur yang tersedia

- a) Melakukan registrasi
- b) Melakukan *login*
- c) Melihat beranda
- d) Melihat informasi layanan
- e) Melihat informasi syarat ketentuan
- f) Melihat informasi profil toko
- g) Melihat informasi promo
- h) Mengelola data diri pelanggan
- i) *Fitur chat*

- j) *Fitur notifikasi*
 - k) Melakukan Pemesanan
 - l) Melihat informasi pesanan yang berlangsung
 - m) Melakukan pembatalan
 - n) Melihat informasi pesanan dibatalkan
 - o) Melihat informasi *tracking*
 - p) Melihat informasi pembayaran
 - q) Melakukan konfirmasi pembayaran
 - r) Melakukan konfirmasi pesanan selesai
 - s) Melihat informasi riwayat pemesanan Selesai
 - t) Melihat Faktur
 - u) Melakukan komplain
 - v) Melihat tanggapan komplain
 - w) Keluar
5. Pada perancangan *website* ini penjemputan dan pengantaran pakaian hanya berlaku untuk kota medan, jika pemesanan tidak sesuai dengan syarat ketentuan maka sistem akan otomatis membatalkan pesanan.
6. Pada perancangan *website* ini hanya dibatasi pada proses pemesanan, pembayaran, proses layanan penjemputan, proses layanan pengantaran, *tracking* status pencucian.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian skripsi ini adalah merancang sistem informasi jasa *Laundry* berbasis *web* pada Fresh Laundry. Manfaat dari perancangan penelitian ini adalah:

1. Dengan adanya rancangan sistem informasi ini, dapat memberi gambaran pada Fresh Laundry dalam meminimalisir penumpukan atau kerusakan data nota pesanan.
2. Dengan adanya rancangan sistem informasi ini, dapat memberi gambaran pada Fresh Laundry dalam mengelola data pesanan yang menggunakan layanan antar jemput.
3. Dengan adanya rancangan sistem informasi ini, dapat memberi gambaran pada Fresh Laundry dalam membuat pelaporan untuk setiap periode.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Metodologi yang digunakan pada rancangan sistem informasi ini adalah *System Development Life Cycle* (SDLC). SDLC adalah proses pengembangan sistem yang terdiri dari beberapa tahap kerja, dimana tiap tahapan mempunyai karakteristik masing-masing. Adapun tahapan-tahapan untuk pengembangan sistem ini, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah

Penulis melakukan identifikasi masalah yang terdapat pada fresh laundry dan mengidentifikasi peluang serta tujuan dari rancangan yang akan dibuat dengan melakukan observasi ke Fresh Laundry dan menggunakan diagram *fishbone* untuk mengidentifikasi masalah.

2. Menentukan syarat-syarat informasi

Pada tahap ini penulis mengumpulkan informasi berdasarkan :

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan pemilik terkait dengan data yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan oleh penulis.

b. Observasi

Penulis melakukan penelitian terhadap beberapa dokumen yang terdapat dalam proses bisnis Fresh Laundry untuk mempermudah penulis dalam merancang sistem.

c. Sampling

Penulis menggunakan dokumen sebagai sampling yaitu dokumen masukan, seperti buku besar pesanan dan dokumen keluaran seperti nota pesanan dan data layanan Fresh Laundry.

3. Menganalisis kebutuhan sistem

Pada tahap ini penulis akan menganalisis kebutuhan fungsional DFD, untuk memetakan *input*, proses, dan *output* yang akan menunjukkan urutan kejadian dan menggambarkan sistem secara terstruktur. Serta membuat kamus data dan menganalisis kebutuhan non-fungsional dengan menggunakan PIECES.

4. Merancang sistem yang direkomendasikan

Pada tahap ini, penulis akan mulai menyiapkan rancangan terperinci dari *website*, memilih desain terbaik untuk *website*. Desain yang akan dirancang menggunakan adobe XD dan membuat normalisasi, struktur tabel serta relasi antar tabel.



UNIVERSITAS MIKROSKIL