

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era industri sekarang ini teknologi sistem informasi akan terus berkembang dengan pesat dan juga dengan seiring berjalannya waktu kebutuhan dalam penyajian informasi semakin cepat, efektif, spesifik, serta akurat. Agar dapat membantu instansi mengatasi permasalahan dan menjadi pendukung dalam pengambilan keputusan, begitu juga dengan sistem pelayanan pada jasa *laundry*.

Laundry adalah salah satu usaha penyedia jasa proses cuci dan pengeringan pakaian. *Laundry* menghubungkan tempat mencuci dengan kegiatan mencuci pada waktu dan tempat yang sama. *Laundry* sendiri sangat dibutuhkan masyarakat yang dimana tidak memiliki waktu mencuci pakaiannya setiap saat karena kesibukan yang dimiliki. Penyebab munculnya *laundry* ini dikarenakan adanya perubahan gaya hidup serta tuntutan kesibukan pada masing-masing setiap orang, sehingga beberapa masyarakat memilih untuk menggunakan jasa *laundry* guna meringankan pekerjaan.

Lucky Laundry merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang layanan jasa *laundry* pakaian, selimut, *bedcover* dan lain-lain yang beralamat di kota Medan, Jalan Busi No.55. Lucky Laundry juga menyediakan jasa *laundry regular* dan jasa *laundry express*. Jasa *laundry regular* membutuhkan waktu 3 hari untuk menyelesaikan pakaian dengan harga yang terjangkau perkilonya. Untuk jasa *express* membutuhkan waktu 1 hari, dengan harga berbeda namun tentunya lebih mahal. Pada *laundry* ini juga, pelanggan dapat memilih 2 jenis *laundry* yaitu satuan ataupun kiloan. Usaha Lucky Laundry juga menerima *laundry spre*i ataupun *bedcover* dari beberapa penginapan seperti hotel, Lucky Laundry ini memiliki 2 karyawan yang bekerja ditempat mereka. *laundry* yang dilakukan menggunakan mesin cuci dan memakai uap dalam proses pencuciannya. Lucky Laundry juga sudah menyediakan layanan antar jemput namun dalam jarak tertentu.

Saat ini pelanggan Lucky Laundry sudah disediakan sistem antar jemput namun masih menggunakan nomor telepon, dikarenakan mereka masih belum menggunakan pemesanan jasa *laundry* secara *online*. Proses *laundry* yang dilakukan pada *laundry* ini, dimana setiap satu barang cucian, satu mesin laundry untuk proses *laundry* nya

namun, untuk pakaian tertentu dilakukan pada mesin yang berbeda seperti kebaya yang menggunakan mesin uap. Proses *laundry* juga tergantung pada jenis dan tipe cucian yang ditentukan oleh pelanggan. Salah satu permasalahan yang juga sering terjadi pada Lucky Laundry dimana mereka rentan mengalami tertukarnya barang cucian antara satu pelanggan dengan pelanggan yang lain, dikarenakan masih belum memiliki media untuk memastikan kembali detail data barang cucian dalam proses yang berjalan saat ini. Dan dikarenakan tidak adanya detail data pelanggan sehingga Lucky Laundry kesulitan untuk mengkonfirmasi jika ada barang yang tertukar dan memproses pengembalian barang. Layanan pemesanan pada jasa Lucky Laundry ini, masih dilakukan secara manual dan terbatas, dimana pelanggan masih harus datang secara langsung ke tempat *laundry* untuk melakukan pemesanan serta melakukan transaksi pemesanan, dan juga pada saat karyawan melakukan pencatatan faktur data pemesanan, karyawan tidak mencantumkan data – data penting seperti nomor telepon dan alamat lengkap pelanggan. Pencatatan data transaksi pada Lucky Laundry juga masih dilakukan secara manual dimana penulisan masih menggunakan tulis tangan dan masih dalam keadaan kurang rapi, sehingga terjadinya kesulitan dalam menemukan informasi data tiap bulannya.

Untuk mengurangi permasalahan dan kesalahan yang ada serta meningkatkan kualitas pelayanan *laundry* maka dibutuhkan suatu sistem informasi. Penelitian ini akan membuat atau merancang sebuah sistem informasi pelayanan dan pemesanan pada jasa *laundry* berbasis *mobile android*. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis menganalisis dan merancang sistem informasi dengan topik ini sebagai tugas akhir dengan judul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI JASA LAUNDRY BERBASIS MOBILE PADA LUCKY LAUNDRY”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada diatas, rumusan masalah yang ada yaitu:

1. Masih terjadinya barang cucian yang tertukar dikarenakan pihak *laundry* masih belum memiliki media untuk dapat memastikan kembali detail data barang cucian dan tidak adanya media untuk membantu proses pengajuan pengembalian barang.
2. Lucky Laundry masih memiliki layanan pemesanan jasa yang masih terbatas karena belum memiliki layanan pemesanan berbasis *mobile*.
3. Pencatatan data transaksi yang kurang rapi dan masih dilakukan secara manual, sehingga pemilik tidak dapat mengetahui secara pasti untuk informasi transaksi yang terjadi setiap bulan.

1.3 Ruang Lingkup

1. Sistem akan di desain untuk pemilik *laundry*, karyawan *laundry*, pelanggan *laundry*.
2. Proses pembayaran pada *laundry* dapat dilakukan secara *Cash On Delivery* (COD), secara *online* melalui aplikasi DANA, dan melalui transfer BANK.
3. Sistem dirancang hanya berbasis *android*.
4. Fitur-fitur yang tersedia pada pemilik *laundry*:
 - a. Mengelola data transaksi pembayaran
 - b. Mengelola laporan *laundry*
 - c. Mengelola daftar harga
 - d. Mengelola bantuan
 - e. Mengelola syarat dan ketentuan
 - f. Mengelola “Tentang Kami”
 - g. Mengelola data pesanan pelanggan
 - h. Mengelola daftar penjemputan dan pengantaran
 - i. Mengelola pengajuan pengembalian
 - j. Melihat kritik dan saran
 - k. Fitur pesan
 - l. Fitur notifikasi

- m. Fitur *maps*
 - n. Fitur *form* pemesanan *laundry* bagi pelanggan *offline*
5. Fitur – fitur yang tersedia pada karyawan *laundry*:
- a. Mendaftar akun
 - b. Mengelola data pesanan pelanggan
 - c. Mengelola data transaksi pembayaran
 - d. Mengelola daftar penjemputan dan pengantaran
 - e. Mengelola pengajuan pengembalian
 - f. Melihat data pelanggan
 - g. Melihat kritik dan saran
 - h. Mengelola profil
 - i. Fitur pesan
 - j. Fitur notifikasi
 - k. Fitur *maps*
 - l. Melihat harga
 - m. Fitur *form* pemesanan *laundry* bagi pelanggan *offline*
6. Fitur-fitur yang tersedia pada pelanggan:
- a. Mendaftar akun
 - b. Melakukan pemesanan
 - c. Mengelola profil
 - d. Melihat riwayat pemesanan
 - e. Melihat rincian pemesanan dan transaksi
 - f. Melakukan pembayaran
 - g. Fitur status pemesanan
 - h. Fitur notifikasi
 - i. Fitur pesan
 - j. Fitur catatan tambahan
 - k. Fitur pengajuan pengembalian
 - l. Melihat harga
 - m. Kritik dan Saran
 - n. Fitur bantuan
 - o. Fitur syarat dan ketentuan

p. Fitur tentang kami

1.4 Tujuan & Manfaat

Tujuan dari pembuatan skripsi ini yaitu menganalisis dan merancang sistem informasi jasa *laundry* berbasis *mobile* pada Lucky Laundry.

Manfaat dari hasil:

1. Memberikan kemudahan baik bagi pihak *laundry* atau pun pelanggan untuk melihat detail barang dan mengelola proses pengembalian.
2. Pelanggan dapat melakukan pemesanan *laundry* melalui *android* dan dapat mengetahui sudah sampai dimana proses *laundry* tersebut.
3. Memudahkan pemilik untuk mengetahui secara pasti dan tepat terhadap informasi transaksi setiap bulannya.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan untuk tugas akhir ini adalah Metode *Prototype*, *prototype* merupakan gambaran awal dari rancangan sistem. Ada beberapa tahapan dalam metodologi penelitian tugas akhir ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan dalam membangun desain sistem agar desain yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan *user*. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini meliputi:

- a. Wawancara langsung dengan pemilik *laundry* yang menghasilkan identifikasi masalah, proses bisnis, analisis dokumen, dan analisis sistem berjalan.
- b. Analisis kebutuhan fungsional menggunakan *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class Diagram*.
- c. Analisis kebutuhan non-fungsional menggunakan *Performance Information Economic Control Efficiency Services (PIECES)*.

2. Membangun *Prototype*

Pada tahap ini akan dilakukan membangun sistem secara cepat dengan menggunakan *software Balsamiq Mockup* yang memfokuskan kepada

input dan *output* sistem sesuai kebutuhan yang diketahui pada pengumpulan data. Setelah membangun sistem secara cepat akan dilakukan perancangan *desain interface* menggunakan *software Adobe XD* dan akan dilakukan perancangan *Database*.

3. Evaluasi *Prototyping*

Pada tahapan ini *prototype* pertama yang dihasilkan akan dievaluasi oleh *user* yaitu pemilik *laundry*, apakah sudah sesuai dengan keinginan pemilik *laundry*. Apabila masih belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemilik, maka akan merancang kembali tampilan *prototype*.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL