

# **BAB I      PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian. Latar belakang yang menjelaskan hal-hal yang mendasari penelitian ini dilakukan. Peneliti juga menyampaikan fakta-fakta yang berkenaan dengan permasalahan penelitian. Permasalahan tersebut difokuskan dalam bentuk perumusan masalah yang akan memandu dalam pelaksanaan penelitian sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan dan memberikan nilai manfaat bagi institusi. Batasan dalam penelitian diperlukan agar penelitian fokus pada pencapaian tujuan penelitian.

## **I.1    Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sistem informasi juga mempunyai peranan penting untuk mendukung pengambilan keputusan. Beberapa sektor pekerjaan telah menggunakan sistem informasi, antara lain pendidikan, perdagangan, kedokteran, dan lain-lainnya. Sistem informasi berperan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada setiap pekerjaan. Oleh karena itu sistem manual mulai ditinggalkan dan digunakan sistem yang terkomputerisasi. Sistem yang terkomputerisasi dapat mengurangi resiko *human error* dan dapat mempersingkat waktu pemrosesan data. Belakangan ini, sistem informasi banyak digunakan di perusahaan-perusahaan karena dapat mempermudah dalam pencatatan semua transaksi yang terjadi.

Beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa sangat membutuhkan sistem informasi yang baik, terutama pada sistem pengolahan data dan keuangan, agar dalam kegiatannya dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Keadaan tersebut menyebabkan banyaknya perusahaan yang meningkatkan pengembangan di bidang layanan jasa untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, serta dapat mengolah data dan keuangan dengan mudah, cepat, tepat dan akurat. Oleh karena itu, perlahan-lahan mulai berkembanglah suatu pelayanan jasa yang memberikan kemudahan. Salah satu

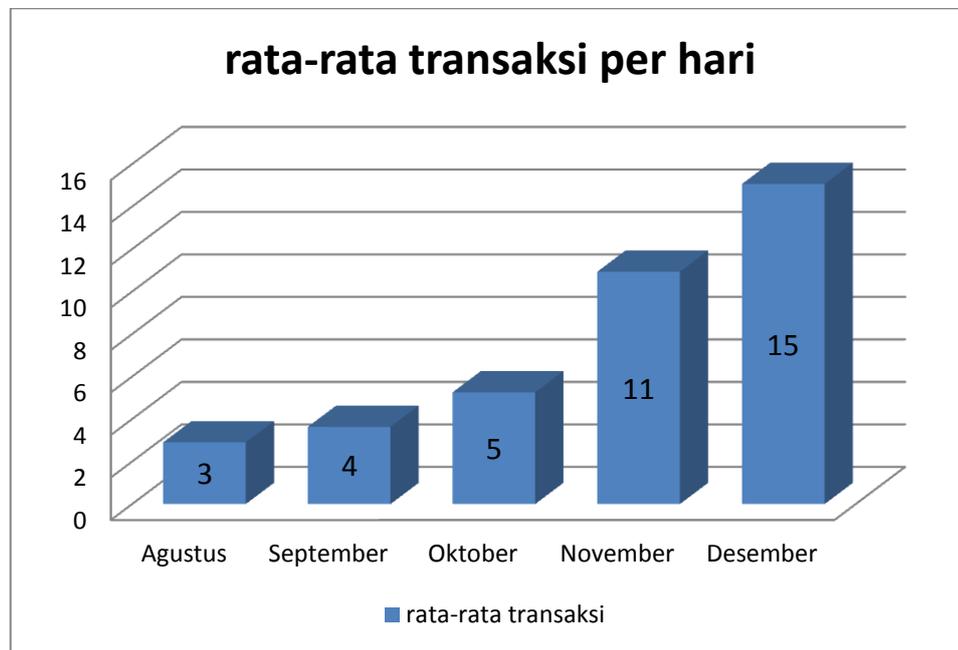
pelayanan jasa tersebut adalah pelayanan pencucian pakaian, yang disebut dengan jasa Laundry.

Jasa laundry muncul sekitar tahun 2005, dimana perhitungan nilai jasa cucinya dihitung dalam kilogram. Bisnis Laundry ini dirasakan cukup menguntungkan bagi para mahasiswa dan masyarakat ekonomi menengah kebawah. Di tahun 2009 mulai dijumpai laundry di daerah yang banyak terdapat kos-kosan atau rumah kontrakan, dimana penyewa kos atau kontrakan tidak sempat atau tidak bisa melakukan cuci dan setrika baju sendiri. Jasa yang ditawarkan laundry sangat beragam, ada yang menggunakan sistem paket bulanan atau menggunakan jasa antar jemput barang, ada juga dengan penghitungan per kilogram, sehingga biaya menjadi lebih murah atau konsumen juga bisa memilih jasa laundry yang di hitung per item tapi dengan biaya yang lebih mahal. Berbagai penawaran menarik di berikan oleh jasa usaha laundry untuk menarik konsumen. Kebanyakan jasa usaha laundry adalah usaha rumahan, sehingga pengelolaannya dilakukan secara manual dan sederhana, yang artinya setiap ada konsumen datang di bagian penerimaan barang harus membuatkan nota penyerahan dengan manual atau dengan kata lain masih ditulis tangan. Hal ini tentunya tidak praktis, karena memakan banyak waktu serta membutuhkan ketelitian.

Techno Guard merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa laundry yang berdiri pada Juni 2011. Techno Guard terletak di jalan Sukabirus, RT 13 RW 1, belakang lapangan tenis Institut Teknologi Telkom. Layanan yang dimiliki oleh Techno Guard adalah cuci kiloan, cuci bulanan untuk member, delivery untuk member, dan express. Techno Guard memiliki 2 *outlet* dan sudah memiliki sekitar 70 member. Setiap harinya Techno Guard mampu menerima orderan cucian hingga 30 pelanggan.

Sebagai perusahaan jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, laundry Techno Guard selalu menawarkan berbagai inovasi pelayanan dan pemasaran agar semakin dikenal dan mendapatkan pencitraan yang baik di masyarakat. Oleh karena itu, eksistensi laundry Techno Guard di dunia bisnis juga telah mengalami perkembangan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah

transaksi dalam setiap bulannya. Peningkatan jumlah transaksi dapat dilihat pada Gambar I-1.



Gambar I-1 Rata-rata transaksi per hari

Pada Gambar I-1, dapat diketahui bahwa peningkatan rata-rata transaksi per hari yang dapat dilakukan oleh laundry Techno Guard. Pengambilan data dilakukan dari data transaksi 5 bulan terakhir. Melalui hasil data tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah rata-rata transaksi per hari dalam setiap bulan mengalami peningkatan. Hasil rata-rata didapatkan dari jumlah transaksi dalam satu bulan dibagi dengan jumlah hari dalam satu bulan tersebut. Berdasarkan perhitungan data dari bulan Agustus 2012 sampai dengan Desember 2012, maka didapatkan rata-rata transaksi per hari yang dapat dilakukan oleh laundry Techno Guard sebanyak 3 transaksi pada bulan Agustus, 4 transaksi pada bulan September, 5 transaksi pada bulan Oktober, 11 transaksi pada bulan November, dan 15 transaksi pada bulan Desember.

Sesuai dengan peningkatan jumlah transaksi, berdampak pada peningkatan pelayanan terhadap pelanggan. Akan tetapi, laundry Techno Guard mengalami permasalahan dalam pengolahan data yang masih dilakukan secara manual. Pencatatan data pelanggan, transaksi, dan bahan baku masih dilakukan dengan

menggunakan *Microsoft Excel*, belum ada *software* aplikasi yang secara khusus. Hal tersebut membuat pihak laundry kesulitan untuk mendapatkan data yang *real time*, karena harus menunggu laporan akhir selesai. Selain itu, laundry Techno Guard, masih menggunakan nota sebagai bukti transaksi. Penggunaan kertas kerja dalam pengelolaan data beresiko terhadap hilangnya data laundry Techno Guard, karena penyimpanan data-datanya masih dalam bentuk arsip.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dibutuhkan sistem yang terkomputerisasi untuk menunjang kelancaran dalam menjalankan usaha laundry tersebut. Sistem yang terkomputerisasi tidak hanya digunakan untuk menyimpan data saja, tetapi harus bisa membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan dengan cepat dan tepat. Selain itu, dengan akurasi dan kecepatan dalam mengolah data akan mempermudah *owner* untuk melakukan kontrol pada setiap aktifitas di laundry tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan program aplikasi yang berbasis *website* untuk pengolahan data. Dengan adanya *website* ini diharapkan dapat membantu manajemen dan karyawan dalam menjalankan operasional, monitoring dan dapat meningkatkan layanan laundry.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengidentifikasi proses bisnis yang terjadi pada laundry Techno Guard?
2. Bagaimana merancang arsitektur sistem informasi laundry Techno Guard?
3. Bagaimana membuat sistem informasi yang dapat mengolah data transaksi, pembayaran, dan laporan keuangan pada laundry Techno Guard?
4. Bagaimana pengujian yang dilakukan pada aplikasi Laundry Techno Guard?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Membangun sistem informasi laundry yang dapat menggambarkan proses bisnis pemesanan, pembayaran, dan keuangan pada laundry Techno Guard.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian tugas akhir ini bagi pihak perusahaan adalah:

- Memudahkan pihak laundry Techno Guard dalam pengelolaan data,
- Memudahkan pihak laundry Techno Guard mengontrol data secara *real time*.

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian tugas akhir ini bagi pihak konsumen adalah:

- Memudahkan konsumen dalam melakukan order secara online,
- Memudahkan konsumen dalam melihat status.

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian tugas akhir ini bagi pihak peneliti adalah:

- Agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman sekaligus menerapkan teori yang didapat diperkuliahan dalam perusahaan ataupun di dunia kerja nantinya,
- Agar dapat meningkatkan kemampuan (*skill*) di bidang perancangan sistem informasi.

#### **I.5 Batasan Penelitian**

Batasan masalah dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap pengujian,
2. Sistem informasi yang dibangun tidak mencakup penggunaan *hardware*,
3. Aplikasi yang dibangun fokus pada proses bisnis yang *di-capture*, tidak sampai membahas pengelolaan karyawan dan hubungan dengan pihak luar,
4. Laporan keuangan yang ditampilkan hanya berupa laporan laba-rugi.