# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Dengan berjalannya waktu, banyak teknologi di berbagai bidang pada seluruh belahan dunia mengalami perkembangan sangat pesat. Perkembangan teknologi ini sangat berperan penting untuk membantu pemecahan masalah di perusahaan. Hingga saat ini banyak ciptaan baru yang telahn dibuat dengan tujuan utama untuk mempermudah segala pekerjaan yang ada dan memberikan manfaat kehidupan manusia. Sistem informasi berbasis *web* maupun *mobile* adalah contoh dari salah satu bentuk penerapannya pada bidang teknologi informasi yang banyak digunakan di perusahaan salah satunya yaitu dari penelitian sebelumnya dari (Febriani et al., 2021) dengan judul “Sistem Customer Servis Cuci Bersih pada Toko Sepatu Lampung Berbasis *Android*”. Kelebihan dari penelitian ini adalah dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan jasa cuci sepatu dan membantu pihak toko untuk memfilterkan pengolahan data pemesanan dan mengetahui *member*. Pada penelitian ini juga akan diterapkan untuk membangun sebuah sistem informasi berbasis *web* maupun *mobile* yang berdasarkan studi kasus pada Broth Jombang.

Broth merupakan *local brand* yang menyediakan jasa cuci dan salah satu cabangnya bertenmpat di Kota Jombang, Jawa Timur yang masih satu *company* dengan *caffeshop* dogel yang dimiliki oleh Arvian Yudhistira. Sedangkan pendiri dari broth yaitu Firhan Nasir dan didirikan pada April 2017. Layanan yang disediakan oleh broth meliputi layanan cuci khusus sepatu, helm, tas dan koper. Selain pemesanan di tempat, broth juga menyediakan layanan untuk pemesanan *online* guna memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan ketika pelanggan tidak berkeinginan untuk melalukan pemesanan layanan di tempat. Dalam menjalankan usahanyam jumlah transaksi yang dilayani dari hari ke hari semakin meningkat, berdasarkan data terakhir rata-rata transaksi yang dilakukan dalam satu bulan dapat mencapai 80 transaksi.

Dengan bertambahnya jumlah transaksi yang harus dilayani, terdapat beberapa permsalahan yang timbul yaitu pengelolahan data pelanggan kurang efisien apalagi ketika mencari data pelanggan yang melakukan pemesanan karena data pelanggan tercampur dengan data dari caffeshop dogel, proses pemesanan online yang kurang efisien karena pengisian formulirnya masih manual yang dimana formulir dikirim melalui *whatsapp* sehingga dapat menyebabkan salah pengisian dari datanya dan juga perlu melihat ke *instagram* untuk dapat melihat detail dari layanannya, penyimpanan informasi tentang status layanan membutuhkan waktu yang lama karena data pelanggan tersimpan dalam buku, jadwal *pickup* sering terlewatkan sehingga pelanggan komplain.

Berdasarkan uraian di atas diusulkan sebuah solusi yaitu pembuatan sebuah sistem informasi bersifat *online* pada perangkat *mobile* yang fungsi utamanya memudahkan pelayanan pelanggan dalam melakukan transaksi pemesanan, mengetahui jadwal *pickup*, mengetahui status layanan yang diberikan serta pencarian data pelanggan yang melakukan pemesanan.

## Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pemesanan online?
2. Bagaimana cara untuk mengetahui jadwal *pickup*?
3. Bagaimana cara untuk mengetahui status layanan yang diberikan?
4. Bagaimana cara untuk memudahkan dalam mengelola data pelanggan yang melakukan pemesanan?

## Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk dapat membangun sebuah sistem informasi pelayanan jasa cuci untuk broth sehingga dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi pemesanan *online*, mengerahui jadwal *pickup*, mengetahui status layanan yang diberikan serta memudahkan dalam mencari data pelanggan yang melakukan pemesanan.

## Manfaat

Peneliti berharap agar penelitian ini memiliki manfaat yaitu mampu memudahkan seluruh pelanggan dalam melakukan transaksi pemesanan *online*, dapat menampilkan informasi jadwal *pickup*, dapat menampilkan informasi status layanan yang dipesan dan dapat membantu memudahkan dalam mengelola pesanan pelanggan yang diterima.

## Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan-batasan masalah yang diantaranya yaitu:

1. Sistem ini dibangun dan digunakan untuk pengelolaan layanan pemesanan *online* jasa cuci barang dan pelanggan wajib mempunyai aplikasi broth untuk dapat melakukan pemesanan layanan *online*.
2. Sistem hanya menyediakan layanan cuci sepatu, helm, tas dan koper.
3. Pengguna pada sistem ini adalah pelanggan, karyawan dan pemilik.
4. *Platform* yang digunakan adalah *platform* *android* dan *web* dengan menggunakan *database* *MySQL*.
5. Ruang lingkup layanan yang diberikan dibatasi hanya di lingkungan kabupaten Jombang dengan menggunakan pembayaran *COD.*
6. Layanan *pickup* pada sistem informasi akan gratis dengan batas jarak maksimal 3 km, jika melebihi batas yang ditentukan maka akan terkena biaya ongkos kirim sebesar Rp 2.500/km.
7. laporan pemilik hanya menampilkan data transaksi dengan status yang telah selesai, dibatalkan dan ditolak.

## Metodologi Penelitian

### Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi dari penelitian ini adalah broth yang terletak di Kota Jombang, Jawa Timur, Indonesia.
2. Waktu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian yaitu selama 5 bulan dimulai dari Agustus 2021 – Desember 2021.

### Bahan dan Alat Penelitian

1. Bahan :
   1. Kwitansi pemesanan.
   2. Formulir pemesanan *online*.
   3. SOP pelayanan pada Broth
2. Hardware :

Penelitian ini menggunakan laptop HP 14s-dk0073au dengan spesifikasi lengkap seperti dibawah ini:

|  |  |
| --- | --- |
| Sistem Operasi | : Windows 10 64-bit |
| Prosesor | : AMD A4-9125 Dual-Core |
| Memori | : 8192MB RAM |
| Harddisk | : SSD 256 GB |
| Kartu Grafis | : AMD Radeon™ R3 Graphics |

1. Software :

|  |  |
| --- | --- |
| Teks Editor | : Visual Studio Code, MS Word 2019 |
| Tools Desain | : Figma |
| Framework | : Flutter dan Laravel |
| Database | : MySQL |
| Bahasa Pemrograman | : Dart |
| Emulator | : Android SDK |
| Browser | : Google Chrome |

### Pengumpulan Data dan Informasi

Dalam pengumpulan data dan informasi teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yaitu dengan memakai metode wawancara langsung kepada pemilik broth yang menyediakan layanan jasa cuci untuk mengetahui proses administrasi, transaksi dan kendala lain yang terjadi di toko tersebut.

### Analisis Data

Format anilis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah analisa sebab akibat dengan melihat permasalah dan penyebab sebenarnya yang terjadi saat ini dari hasil wawancara yang diperoleh, selanjutnya dibuatlah sebuah kesimpulan dengan tujuan menghasilkan sebuah ide untuk sistem informasi layanan jasa cuci pada broth.

### Prosedur Penelitian

Ketika peneliti melakukan penelitian ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan ketika melakukan prosedur penelitian, yang diantaranya yaitu:

1. Pengumpulan Data

Tahap pertama yaitu dengan melakukan pengumpulan data agar dapat memenuhi kebutuhan dalam membuat sebuah sistem informasi.

1. Analisa

Melakukan sebuah analisa kebutuhan dan masalah untuk sistem informasi.

1. Perancangan

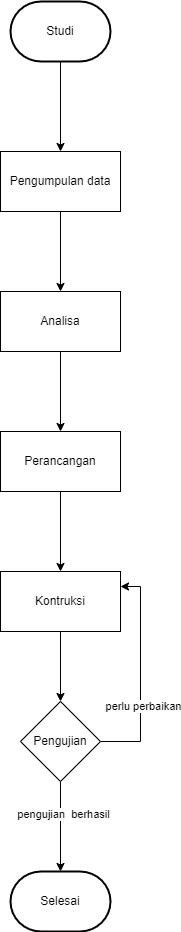
Setelah melakukan sebuah analisa, dapat dijadikan acuan dalam membuat perancangan program yang akan dibuat.

1. Kontruksi

Mengimplementasikan rancangan sistem menjadi sebuah program dengan menggunakan *framework flutter* menggunakan *platform mobile* dan *backoffice* nebggubajab *framework laravel.*

1. Uji Coba

Menguji fungsi yan gterdapat dalam sistem informasi pelayanan jasa cuci pada broth guna mempermudah pelayanan terhadap pelanggan.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

## Sistematika Penulisan

Penataan penulisan adalah alur pembuatan dari penulisan tugas akhir yang terdiri dari bab-bab perakitan yang berisi detail sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab 1 ini membahas mengenai latar belakang dari penlitian, rumusan masalah dari latar belakang yang telah diuraikan, batasan masalah untuk membatasi penelitian yang dikerjakan, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, metodologi penelitian dan yang terkahir sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab 2 membahas mengenai penelitian terdahulu, aplikasi sejenis, dan teori terkait guna mendukung pengerjaan pada penelitian ini.

**BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab 3 yaitu analisa dan peranangan membahas mengenai indentifikasi masalah, pemecahan masalah dan juga memebahas mengenai perancangan sistem.

**BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab 4 yaitu pembahasan bernuatan dengan gambaran umum dari obyek penelitian, implementasi dari perancangan sistem yang telah dibangun dan yang terakhir terdapat uji coba pada aplikasi untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan aplikasi.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab 5 yaitu penutup membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitan yang telah diteliti ini.