

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di dunia yang semakin modern, industri laundry berkembang sangat dinamis. Karena teknologi secara instan mengubah cara berpikir manusia. Perusahaan laundry adalah jasa laundry yang menggunakan mesin cuci dan pengering otomatis. Bisnis ini tumbuh subur di kota-kota besar terutama di sekitar kampus yang banyak terdapat guest house atau kontrakan yang ditempati oleh mahasiswa yang tidak sempat mencuci atau menyetrika pakaian karena kesibukan.

Tiara Laundry adalah tempat jasa melakukan laundry kiloan di kampung baru, dekat kampus UNILA, kawasan yang banyak dibanjiri konsumen. Rata-rata jumlah pelanggan 10-12 orang per hari dengan berat kilogram berbeda-beda 3 hingga 8 kg. Tiara Laundry menawarkan tiga jenis paket: cuci dan setrika, setrika saja, dan kering saja. Namun, seiring berkembangnya bisnis, pemilik terkadang merasa kewalahan dengan layanan pelanggan dan perlu meningkatkan layanan mereka sambil terus menggunakan sistem..

Secara manual. Misalnya, pencatatan selalu dilakukan secara manual sehingga rentan terhadap kesalahan dan penipuan transaksi yang mempengaruhi pelaporan keuntungan laundry. Online Layanan laundry online ini dikembangkan sebagai solusi pengelolaan data laundry dan peningkatan pelayanan. Kami berharap sistem ini dapat mendukung efisiensi pencucian dan memudahkan pengelolaan data. Sistem baru, yang akan segera diimplementasikan, didasarkan pada situs web dan database yang terintegrasi. Backend akan menjadi sistem database yang akan terhubung dengan proses penyimpanan data. Sebelumnya, informasi pendataan pelanggan dicatat secara manual di catatan sehingga tidak tersedia laporan lebih lanjut. Pada saat itu sistem ini bertujuan untuk mengendalikan informasi pelanggan, proses transaksi dan laporan keuangan para pengusaha, maka dari itu peneliti mempelajari topik sebagai berikut **“RANCANG BANGUN ONLINE SERVICE LAUNDRY BERBASIS WEB MOBILE”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Terbatasnya informasi yang tersedia bagi konsumen mengenai status cucian mereka.
2. Layanan antar ketempat pelanggan yang sulit didapatkan oleh konsumen karena keterbatasan informasi.
3. Proses pengelolaan data dan pencatatan transaksi yang masih dilakukan secara manual oleh pemilik usaha.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penelitian ini seperti berikut :

### **1.3.1 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat lebih berfokus kepada rumusan masalah diatas, diperlukan batasan-batasan masalah, antara lain:

1. Fungsi pelayanan jasa laundry yang diberikan kepada konsumen hanya memberikan nota kepada pelanggan melalui whatsapp dan konsumen dapat melihat status cucian yang sedang di proses.
2. Fungsi pengelolaan data pada web mobile untuk pemilik usaha hanya pengelolaan data outlet, layanan kepada pelanggan, mengubah status pesanan.

### **1.3.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dilakukan dari mengidentifikasi masalah, analisis data, pengumpulan data, kebutuhan sistem dilakukan pada bulan oktober. Proses perancangan, penyusunan proposal, seminar dilakukan pada bulan november dan proses membangun sistem, mengujin, penyusunan skripsi serta seminar skripsi dilakukan pada bulan desember.

### **1.3.3 Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di tiara laundry yang ada di Wilayah kampung baru unila Kota Bandar Lampung dengan melakukan observasi pada tempat usaha jasa laundry dan melakukan pendataan nama dan lokasi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun WEB mobile yang dapat digunakan oleh konsumen untuk melihat status pesanan mereka dan melihat data transaksi pesanan mereka.
2. Membangun WEB mobile yang dapat digunakan oleh pemilik usaha untuk mengelola data dan mencatat transaksi agar konsumen mengetahui proses cucian mereka.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Bagi Perusahaan**

Manfaat bagi perusahaan dapat memudahkan melakukan pendataan transaksi dan mencatat hasil transaksi.

##### **2. Bagi Konsumen**

Manfaat bagi konsumen dapat memperoleh informasi tentang status pengerjaan pakaian mereka dan menyediakan jasa antar jemput apa bila pelanggan tidak bisa mengantar atau mengambil pakaian mereka.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

##### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini bersifat latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

##### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis peneliti

##### **BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah pada penelitian yang dilakukan.

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini memuat hasil analisis permasalahan yang dibahas berdasarkan teori-teori yang disajikan pada Bab II.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini merangkum pembahasan yang terdiri dari jawaban rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis. Selain itu memuat saran bagi perusahaan/instansi (subyek penelitian) dan saran untuk penelitian lebih lanjut setelah penelitian, dengan mempertimbangkan keterbatasan penelitian yang dilakukan.