

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha jasa laundry pada masa sekarang sangat berkembang sangat pesat yang disebabkan adanya penerapan teknologi, sehingga mampu mendorong pola pikir manusia ke hal yang bersifat instan. Usaha laundry merupakan sebuah bisnis yang berkaitan dengan pelayanan jasa cuci pakaian dengan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis. Usaha ini cukup menjamur di kota-kota besar terlebih di sekitar kampus yang terdapat banyak kost atau kontrakan yang dihuni mahasiswa yang tidak sempat mencuci atau setrika baju sendiri karena kesibukannya. Sehingga peran teknologi dapat memberikan dampak positif bagi pemilik usaha.

Salah satu perusahaan bidang laundry yang berada di Bandar Lampung seperti *Go Clean* yang berlokasi di Tanjung Seneng dengan *owner* yaitu Nurmawati Sihite dan perusahaan tersebut telah berdiri pada tahun 2014 serta telah memiliki karyawan sebanyak 8 orang. Adapun paket yang ditawarkan pada usaha laundry yaitu cuci dan setrika, jasa setrika dengan harga Rp. 6.000, cuci springbed dilakukan menggunakan mesin dengan harga ukuran kecil Rp. 350.000 dan besar Rp. 400.000. Untuk cuci sofa dicuci menggunakan vakum air dengan harga per satu sofa yaitu Rp. 50.000. Cuci karpet dilakukan dengan vakum air dan mesin pengering dengan harga kategori karpet kecil Rp. 50.000 dan besar Rp. 75.000. Proses pemesanan jasa laundry yang dilakukan oleh konsumen dengan cara datang ke tempat dan melakukan penimbangan atau pengecekan jumlah item terhadap jenis cucian yang akan di laundry, kemudian admin akan memberikan nota bukti transaksi dan memberikan waktu estimasi selesai kepada konsumen, perusahaan juga memberikan layanan antar jemput gratis khusus wilayah Kota Bandar Lampung dan diluar kota akan dikenakan biaya pengiriman sesuai dengan jarak antar jemput. Hasil transaksi selanjutnya admin akan melakukan rekap data transaksi pada buku untuk memberikan laporan bulanan kepada owner. Namun seiring berkembangnya usaha, pemilik usaha terkadang kewalahan untuk melayani konsumen, dan perlu peningkatan dalam hal pelayanan karena pemilik usaha masih menggunakan sistem secara manual.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa secara keseluruhan proses pengolahan data laundry masih dilakukan menggunakan media kertas seperti nota dan buku catatan, proses tersebut dapat menimbulkan permasalahan seperti proses rekap berulang, rentan dimanipulasi, kesalahan penulisan nota, keterlambatan pelaporan data transaksi kepada *owner* hingga tidak adanya notifikasi kepada konsumen jika laundry sudah selesai. Pelayanan antar jemput yang saat ini dilakukan masih menggunakan media *whatsapp*, namun media *chat* tersebut dirasa masih kurang optimal karena seringnya pesan masuk menumpuk dan harus merespon satu persatu sehingga dapat berdampak pada kurangnya kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Amnah and Halimah, 2024) bahwa proses pengolahan data menggunakan pencatatan atau manual dapat terjadi kesalahan dan kecurangan transaksi yang akan berdampak pada laporan pendapatan usaha laundry itu sendiri. Sehingga inovasi teknologi dapat memberikan kemudahan dalam meningkatkan pelayanan dan pengolahan data laundry.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi yaitu dengan membangun sistem informasi e-laundry dengan penerapan layanan antar jemput berbasis mobile. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat menunjang kinerja dari usaha laundry tersebut dan dapat membantu pengelolaan data dan dapat memberikan pelayanan bagi konsumen untuk mempermudah proses transaksi dengan adanya layanan antar jemput yang dapat diakses menggunakan perangkat *smartphone* berbasis *mobile* (Febriani, Putra and Jakti, 2022).

1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup masalah pada penelitian yang dibangun yaitu:

1. Pelayanan jasa laundry seperti booking jasa dan pelayanan antar jemput.
2. Konsumen dapat melihat kategori pelayanan laundry sesuai kebutuhan.
3. Pembayaran dilakukan dengan transfer dan bayar ditempat.

1.3 Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana membangun dan menerapkan sistem informasi e-laundry dengan penerapan layanan antar jemput berbasis *mobile*?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah sebagai batasan penelitian yang akan dibahas seperti:

1. Data yang digunakan berupa data konsumen, nota pesanan, paket laundry dan informasi alamat antar jemput.
2. Terdapat informasi status pesanan yang dapat dilihat pada aplikasi yang akan dibangun.
3. Menyajikan laporan berupa laporan hasil transaksi berdasarkan periode tanggal.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menghasilkan sistem informasi e-laundry dengan penerapan layanan antar jemput berbasis mobile yang dapat digunakan oleh bagian konsumen dan admin laundry.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari pembuatan sistem yang dihasilkan sebagai berikut:

1. Bagi Konsumen
Mampu memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melihat data kategori pelayanan laundry dan harga jasa laundry secara *online* menggunakan perangkat *mobile*.
2. Bagi Perusahaan
Dapat meningkatkan pelayanan jasa laundry kepada konsumen dengan menampilkan informasi berupa kategori pelayanan dan harga, terdapat layanan antar jemput untuk mempermudah konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, ruang lingkup, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori berupa pengertian yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan serta *literature*.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan diagram alir pemecahan masalah, metode-metode pendekatan, analisis berjalan, desain usulan dan desain terperinci.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi spesifikasi perangkat yang digunakan, implementasi program dan kelayakan sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN