

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Nur, Ainiani (2018) *laundry* adalah proses pencucian dengan menggunakan media pembahasannya dengan air, dalam arti bahwa tekstil tersebut akan basah terkena air. Usaha yang sudah tidak baru lagi ini sekarang telah menemukan pasarnya. Usaha yang dijalankan baik di rumah sendiri ataupun di ruang usaha ini mampu membuat sebagian masyarakat sekitarnya tergantung padanya. Biasanya *laundry* identik berada di lokasi kos-kosan, kampus, yang mana banyak sekali para mahasiswa yang mengandalkan *laundry* untuk dapat mencuci dan merapikan baju mereka. Banyaknya jasa *laundry* saat ini dikarenakan masyarakat sekarang menginginkan sesuatu yang instan dan cepat. Dengan keadaan seperti ini maka tidak bisa dipungkiri bahwa kompetisi bisnis *laundry* ini sungguh ketat, sehingga pengusaha memerlukan berbagai upaya untuk tetap eksis dan maju serta tampil beda dibanding pengusaha lainnya. Jasa yang ditawarkan juga sangat beragam, ada yang menggunakan sistem paket atau menggunakan jasa antar jemput cucian.

Setiap *laundry* pasti memiliki layanan terbaik untuk para pelanggannya. Namun, hingga saat ini tidak memungkiri pula bahwa masih banyak jasa *laundry* dalam melakukan transaksi atau pembukuan masuk/keluar masih dilakukan secara manual. Dari nama pelanggan, berat kg *laundry*, harga, serta estimasi waktu jadi,

masih mereka buku dengan tulisan tangan. Hal ini membuat tidak efisien nya waktu dalam melakukan pembukuan tersebut, belum lagi jika mereka ingin mengetahui *review* laporan pesanan, laporan pembayaran setiap bulan nya. Kemudian dari sisi pelanggan, biasanya nota/bukti bayar yang mereka terima dari *laundry* sering kali bukti tersebut hilang, sehingga mengakibatkan kerepotan disaat mereka ingin mengambil *laundry* tersebut. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi semakin dibutuhkan dalam segala bidang kehidupan untuk memperkecil kemungkinan *human error* yang sering terjadi di masyarakat.

Maka dari itu, dari permasalahan-permasalahan yang muncul membuat saya ingin merangkum dan mencari solusinya dengan membuat Sistem informasi *Laundry*. Model pengerjaan tersebut akan digarap dengan *framework* Laravel dan didalam nya menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara *profitable*. CRM didukung oleh data konsumen yang berkualitas dan teknologi tinggi informasi, (Francis Buttle, 2007, hal. 48). Metode ini akan membantu mempercepat proses pengolahan data, proses penyimpanan data, serta proses pencarian data. Sistem yang akan dibangun dapat menjembatani hubungan antara jasa *laundry* dan pelanggan dalam memberikan informasi dan komunikasi agar dapat terjaga dengan baik.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi *laundry* ini akan dibuat?
2. Bagaimana proses pengelolaan data transaksi pada *laundry*?
3. Bagaimana pelanggan dapat mengetahui *report* serta transaksi yang sedang/pernah dilakukan di *laundry*?
4. Bagaimana pengujian sistem *laundry* ini dengan metode CRM?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dengan baik, maka diperlukan batasan masalah yang meliputi :

1. Pada penelitian ini, perancangan sampai tahap pengujian menggunakan *MySql* sebagai *database*, bahasa pemrograman *Laravel* menggunakan metode CRM.
2. Sistem hanya dapat diakses oleh pelanggan (*member*), admin, dan pemilik *laundry*.
3. Informasi yang akan didapat oleh pelanggan (*member*) meliputi riwayat transaksi dan status *laundry* sudah selesai/belum.
4. Perancangan algoritma akan digunakan pada proses transaksi pembayaran.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui proses berjalannya sistem dengan Metode CRM.
2. Untuk meminimalisir kekeliruan/kesalahan ketika melakukan pembukuan.
3. Untuk mengefisienkan waktu.
4. Untuk meminimalisir *miss* komunikasi antara pelanggan dengan pihak *laundry*.

1.5. Metode Penelitian

a. Perumusan Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini dilakukan di Saft *laundry & dry cleaning* di Kota Klaten. Sistem ini rencana akan dibuat dengan *framework* Laravel dan bahasa pemrograman PHP, serta menggunakan *database* Mysql. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan metode CRM guna untuk meningkatkan retensi dan kepuasan pelanggan.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data sebagai bahan pembuatan sistem adalah :

1. Observasi

Melakukan observasi dengan terjun langsung atau mengunjungi *laundry* tersebut. Untuk mengamati alur atau proses cuci *laundry* dari pelanggan datang hingga *laundry* selesai dikerjakan. Selain itu juga untuk mendapati

data-data transaksi setiap harinya yang masih mereka kerjakan secara manual.

2. Wawancara

Mengumpulkan data dengan cara mengadakan sesi tanya jawab bersama pemilik *laundry*, yaitu dengan tanya jawab secara rinci mengenai kendala-kendala yang sering dihadapi.

3. Studi Pustaka

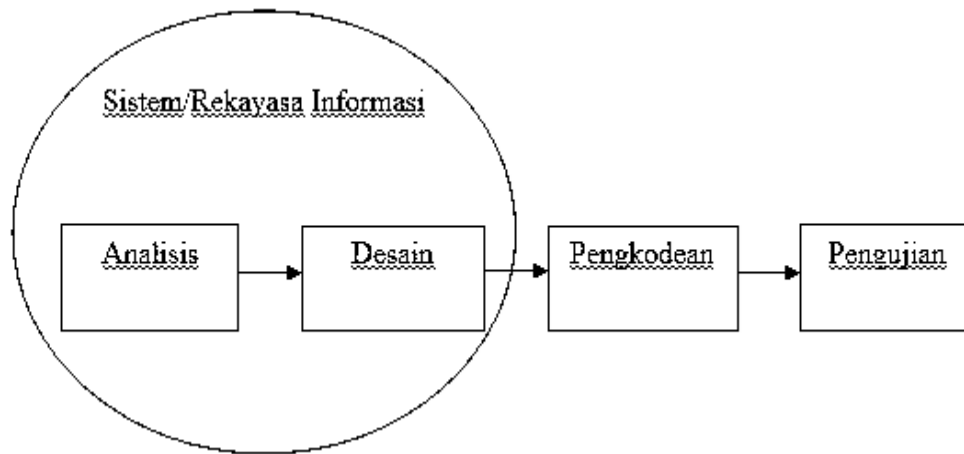
Pengumpulan data dengan menggunakan sumber-sumber tertulis, yang berhubungan dengan penelitian serta masalah yang sedang dibahas guna memperoleh kesesuaian data.

4. Studi Dokumentasi

Melakukan pengumpulan data akurat dalam bentuk dokumentasi.

c. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *waterfall*. Metode air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisa, desain, pengkodean, pengujian, dan pendukung (Shalahudin, 2015).



Sumber : Rosa dan Shalahudin (2015:28)

a. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk memberikan spesifikasi kebutuhan sistem agar dapat dengan mudah dipahami. Di tahap ini, kebutuhan spesifikasi sistem perlu di dokumentasikan.

b. Desain sistem

Pada tahap ini diperlukan perancangan sistem dari struktur basis data, arsitektur sistem, dan rancangan antar muka. Tahap ini mentranslasikan kebutuhan sistem, dari tahap analisis kebutuhan sistem ke representasi desain, setelah itu ke tahap implementasi program. Hasil di tahap desain sistem juga perlu di dokumentasikan.

c. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan ke dalam sebuah program dengan bahasa program tertentu. Hasil dari tahap ini adalah program komputer yang dibuat harus sesuai dengan perancangan sistem yang telah dibuat di tahap sebelumnya.

d. Pengujian

Pada tahap ini memastikan bahwa fungsional pada sistem yang telah dibuat dapat memberikan keluaran sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dan di pengujian ini harus dipastikan pula bahwa pada setiap bagian sistem dapat dijalankan sesuai dengan rancangan.

e. Pendukung dan pemeliharaan

Pada tahap ini, artinya sistem sudah dapat dijalankan dan dioperasikan. Namun, tidak memungkinkan jika sistem yang sudah siap dioperasikan oleh pengguna mengalami *trouble* atau *error*. Jika kendala itu terjadi, maka dapat melakukan ulang proses pengembangan kembali mulai dari analisis spesifikasi sistem yang sudah ada.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian ini, maka pembahasan akan dibagi dalam beberapa bab sesuai dengan pokok permasalahannya, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang dan permasalahan, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas dan diuraikan tentang tinjauan pustaka dan teori-teori mengenai : Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Laundry* Berbasis Web, Sistem Informasi *Laundry* dengan Metode *Customer Relationship Management* (CRM).

BAB III : ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisa dan perancangan pada Sistem Informasi *Laundry* Dengan Metode *Customer Relationship Management* (CRM).

BAB IV : IMPLEMENTASI

Bab ini berisi penerapan rancangan sistem, *hardware*, *software*, dan teknologi yang digunakan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai pengujian fungsional sistem, beserta metode yang digunakan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran pembuatan sistem bagi peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN