

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini sistem informasi dengan menggunakan teknologi komputer memiliki peranan sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam melakukan pengolahan data yang dapat membuat kinerja menjadi lebih cepat dalam memperoleh suatu ketepatan data dan menghasilkan output (informasi) yang lebih akurat dan dapat menghemat waktu, ruang dan biaya. Manajemen pengelolaan data akan menghasilkan sebuah informasi yang bernilai untuk kepentingan kebutuhan sebuah bisnis agar bisnis tersebut bisa lebih efektif dan efisien.

Super Laundry merupakan salah satu bisnis yang berada di kota Kudus tepatnya ada di Jl. Patimura No.12 Desa Mlati Kidul Kec. Kota. Kab Kudus didirikan pada tahun 2015 oleh Bapak Budi Utomo. Super Laundry ini memiliki tempat yang strategis dikarenakan dekat dengan perkantoran dan kost anak kuliah. Adapun jasa pencucian yang dibisa dilakukan disana antara lain adalah cuci baju, cuci boneka, cuci sepatu dan juga melayani untuk jasa setrika atau cuci kering saja. Super Laundry buka dari hari kamis sampai Selasa sedangkan untuk hari Rabu libur dan jam operasional disana tergolong lama dari pukul 08.00 sampai 20.00. Dalam waktu operasional berlangsung Super Laundry akan menerima pelanggan yang datang ke toko atau pegawai Super Laundry ke lokasi rumah pelanggan untuk mengambil barang yang kotor atau mengantarkan barang yang sudah selesai di proses oleh Super Laundry, tercatat saat ini Super Laundry memiliki 3 karyawan (termasuk pemilik) dan sudah memiliki 150 pelanggan tetap.

Dalam menjalankan bisnis laundry saat ini Super Laundry mengalami beberapa kendala dilapangan seperti inovasi yang sulit didapatkan lantaran semua karyawan dan pemilik ikut bekerja untuk menyelesaikan pesanan dari pelanggan sehingga pemilik Super Laundry sendiri tidak ada waktu untuk mencoba kreasi baru ataupun mengumpulkan saran dan kritik dari setiap pelanggannya, dan juga pengelolaan data pemesanan dan pelanggan yang belum terkomputerisasi atau belum terdata dengan rapi, dalam pelaporan pemasukan misalnya sering terjadi *missing* data sebab nota – nota yang dibuat oleh pemilik Super Laundry dituliskan dalam sebuah nota yang terkadang nota tersebut hilang atau rusak berakibatkan perekapan laporan pemasukan harian dari Super Laundry terhambat.

Berdasarkan kendala yang dialami oleh Super Laundry diatas dibutuhkan adanya sebuah sistem untuk mencatat transaksi yang ada, mencatat kritik dan saran dari pelanggan agar Super Laundry dapat mendapatkan inovasi demi kenyamanan pelanggan Super Laundry itu sendiri. Maka dibutuhkan sebuah metode yaitu metode

servqual untuk mengolah penilaian, kritik dan saran dari pelanggan dalam bentuk kuisioner dan diberikan ketika sudah selesai transaksi pemesanan pelanggan. Metode Servqual sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari tiap - tiap pertanyaan sehingga diperoleh nilai kesenjangan yang didapatkan dari persepsi konsumen dengan pelayanan yang telah diberikan atau diterima. Maka dari itu penulis membuat penelitian ini berjudul “Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Jasa Laundry Di Super Laundry Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Servqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan tentang bagaimana merancang sebuah Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Jasa Laundry Di Super Laundry Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Servqual dengan baik serta mudah untuk digunakan dalam proses pengelolaan pemesanan dan penilaian kepuasan pelanggan.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penyusunan laporan ini penulis membatasi masalah atau ruang lingkup penulisan pada hal-hal yang mengenai sistem yang akan dibuat sebagai berikut:

- a) Sistem akan dikembangkan dengan basis web responsive.
- b) Sistem akan digunakan oleh beberapa aktor diantaranya : Pemilik dan Pelanggan
- c) Sistem akan mengelola data – data seperti data : Daftar harga jasa cucian, data pelanggan dan juga data pemesanan pelanggan.
- d) Sistem akan menghasilkan beberapa informasi seperti informasi : registrasi pelanggan, informasi pemasukan pemesanan pelanggan, penilaian dari pelanggan, dan saran/kritikan pelanggan.
- e) Penggunaan metode *servqual* untuk membantu pemilik laundry agar mengetahui penilaian pelanggan dan juga kritikan/saran. Contoh parameter yang diajukan sebagai pertanyaan kuisioner adalah apakah cucian yang di kerjakan rapi dan harum
- f) Sistem akan dikembangkan dengan bahas pemrograman PHP dan Kelola database menggunakan MySql.
- g) Sistem akan menghasilkan laporan pemasukan pemesanan pelanggan.

1.4. Tujuan

Tujuan utama dirancangnya sebuah sistem manajemen pemesanan pelanggan jasa laundry adalah sebagai berikut:

- 1) Merancang sebuah sistem yang dapat digunakan oleh pemilik usaha dan pelanggan

- 2) Aplikasi ini diharapkan dapat membantu permasalahan yang ada dalam usaha Super Laundry tersebut sehingga proses pemesanan dan penilaian pelanggan terdigitalisasi dengan baik.

1.5. Manfaat

a. Bagi Individu

- 1) Dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.
- 2) Dapat melakukan perbandingan antara ilmu teori yang didapatkan selama dibangku perkuliahan dengan dunia pekerjaan yang sesungguhnya.
- 3) Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan bagi penulis.

b. Bagi Akademis

- 1) Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.
- 2) Mengetahui seberapa jauh penerapan ilmu yang didapat mahasiswa, baik yang bersifat teori maupun praktek sebagai evaluasi tahap akhir.
- 3) Diharapkan dapat memperkaya dan memperbanyak studi-studi tentang sistem informasi di Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus.

c. Bagi Pemilik Usaha

- 1) Mempermudah proses laporan yang ada karena perekapan nota pemesanan pelanggan sudah terinputkan secara otomatis dalam sistem.
- 2) Bisa mendapatkan penilaian dan inovasi dari tiap pelanggan Super Laundry

1.6. Metodologi Penelitian

A. Objek Penelitian

Nama : Super Laundry

Alamat : Jl. Pattimura No.12 Desa Mlati Kidul Kec. Kota. Kab Kudus

B. Metode Pengumpulan Data

Agar memperoleh data yang relevan, akurat, reliable, dan akurat, maka penulis melakukan pengumpulan data menggunakan cara:

1. Sumber Data Primer

Data Primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari tempat penelitian baik melalui pengamatan dan pencatatan tentang objek penelitian. Sumber data primer meliputi:

1. Observasi

Pengamatan langsung atau observasi telah dilaksanakan di desa Mlati, observasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan langsung melihat kegiatan proses bisnis yang terjadi di Super Laundry . Keuntungan dari pengamatan ini yaitu sistem analis dapat lebih mengenal kegiatan serta alur proses pemesanan pelanggan jasa laundry di Super Laundry.

Pada saat melakukan observasi, penulis juga dapat mengumpulkan sampel-sampel data. Oleh karena itu observasi perlu direncanakan terlebih dahulu. Dengan perencanaan yang matang maka observasi akan dilakukan dengan efektif dan efisien.

2. Wawancara

Langkah awal yang dilakukan pada proses pembangunan dan pengembangan sistem informasi adalah identifikasi kebutuhan sistem yaitu menganalisa situasi untuk mendapatkan suatu masalah dalam waktu bersamaan menghubungkan dengan penyebab dari masalah – masalah tersebut. Teknik wawancara adalah salah satu cara yang paling baik yang bisa digunakan dalam penelitian ini.

Teknik wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dapat banyak untuk mendapatkan data-data dari masing-masing orang yang diwawancarai. Teknik wawancara adalah merupakan teknik yang paling singkat untuk mendapatkan data, namun sangat tergantung pada kemampuan pribadi sistem analisis untuk dapat memanfaatkannya. Semakin baik sistem analis dalam melakukan wawancara maka data yang di dapatkan juga akan semakin baik.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder tersebut bisa diperoleh dari literatur ataupun buku. Sumber data sekunder meliputi:

1. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dikumpulkan dari literatur maupun dokumentasi dari media internet atau sumber informasi lainnya. Salah satu literatur yang saya gunakan adalah jurnal yang berjudul “ Implementasi Metode *Servqual* Untuk Menilai Kepuasan Pelanggan Pada PO Berlian Jaya” karya dari Safira Lusiana pada tahun 2023.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dikumpulkan dari buku yang sesuai dengan tema permasalahan penelitian. Buku yang digunakan antara lain “Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek” karya (A.S & Shalahuddin, 2019).

C. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem adalah proses yang penting bagi pembuat suatu sistem. Dalam pengembangan sistem yang diterapkan pada penelitian ini adalah model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linier*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*) (A.S & Shalahuddin, 2019)

Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode air terjun (*waterfall*) antara lain:

a. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan. Penyusun menggunakan *software Visual Studio Code, Xampp dan Chrome*.

b. Desain Perangkat Lunak

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

c. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Pada pembuatan kode program, penyusun menggunakan PHP dan Mysql sebagai Databasenya.

d. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk

meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan. Pengujian *software* ini menggunakan metode *black box testing*.

e. Pendukung (*support*) atau pemeliharaan (*maintenance*)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul atau tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

D. Metode Perancangan Sistem

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncul lah sebuah standarisasi bahasa pemrograman untuk membangun perangkat lunak yang dibangun menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. (A.S & Shalahuddin, 2019)

Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language* antara lain :

a. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Ada beberapa actor dalam software distribusi pada rokok di PR Mubarak Jaya Abadi, yaitu Pemilik Perusahaan, Admin Gudang, Admin Distributor. Use case digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

b. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

c. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan antar

objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah use case atau operasi.

d. *Statechart Diagram*

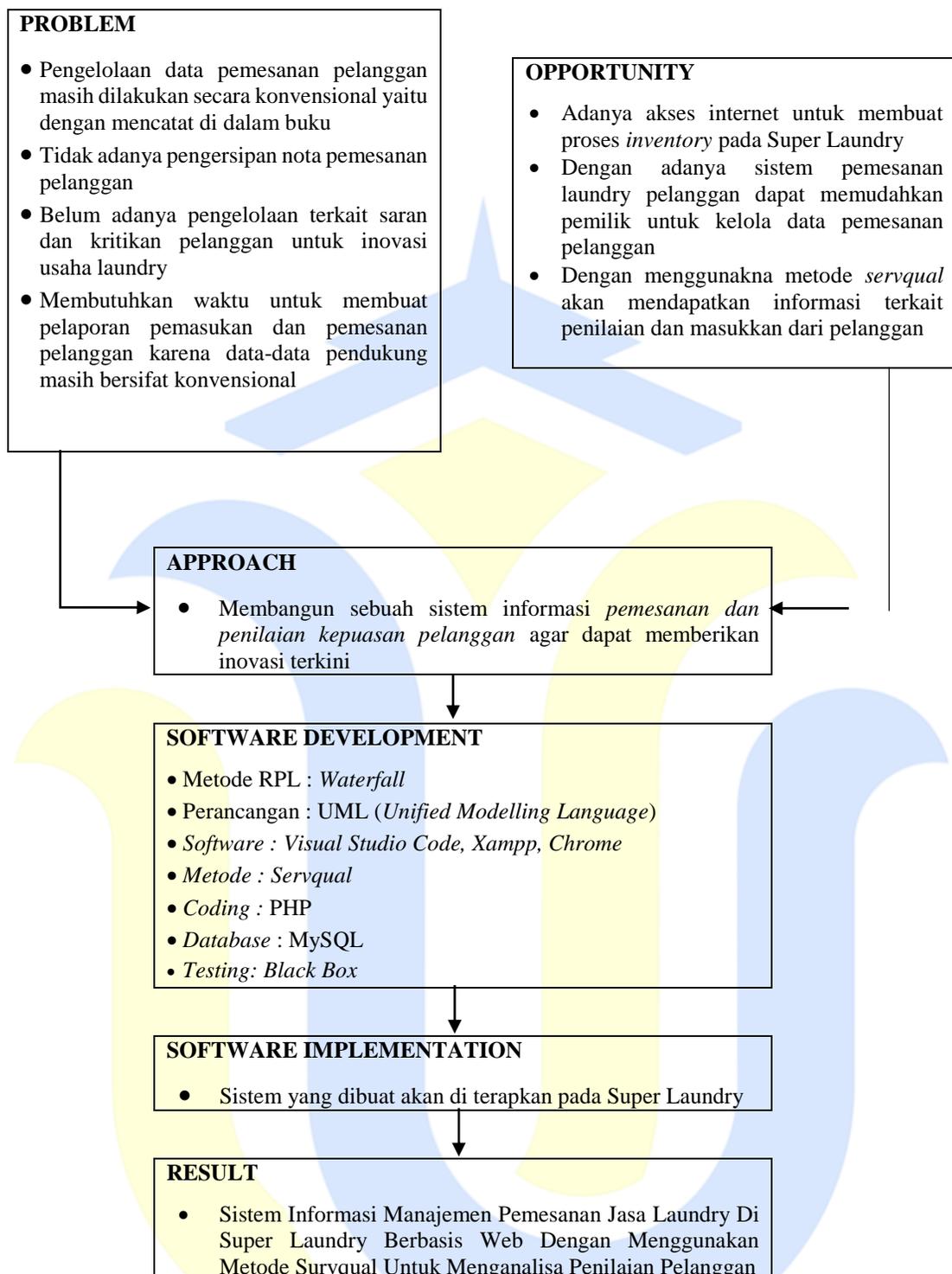
Statechart Diagram atau dalam bahasa Indonesia disebut diagram mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transisi dari sebuah mesin atau sistem atau objek. Diagram ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasumsikan oleh objek dan kejadian-kejadian (events) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat lain.

e. *Activity Diagram*

Activity Diagram yaitu diagram yang menggambarkan *workflow* atau alir kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan actor, jadi aktivitas yang dilakukan oleh sistem.

1.7. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran