

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi pelayanan merupakan program aplikasi komputer untuk mendukung dalam menyimpan data dan informasi, melaporkan masukan data dan informasi, menampilkan data dan informasi, dan memberikan informasi kepada semua orang yang membutuhkan. Sistem informasi dibuat agar mempermudah dalam pengolahan data maupun informasi serta memudahkan kita dalam mencari data maupun informasi tersebut

Pelayanan jasa *laundry* pada Family Laundry merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis dengan menggunakan cairan pembersih dan pewangi khusus. Family Laundry Palembang terletak di Jl.Jaksa Agung R Suprpto Kec. Ilir Barat Palembang. Layanan cuci kiloan yang tersedia pada Family Laundry Palembang diantaranya cuci komplit (cuci kering, dan setrika), cuci kering, ataupun setrika saja yang terdiri dari dua jenis paket yaitu *reguler* dan *express*. Harga jasa *laundry* ditentukan berdasarkan berat atau jumlah satuan pakaian.

Pada Family Laundry pengelolaan data transaksi belum menggunakan sistem terkomputerisasi. Proses pencatatan data pelanggan, data transaksi, dan pembuatan nota penyerahan yang masih dilakukan secara *manual* dimana setiap kegiatannya disimpan di dalam buku besar. Oleh karena sistem penyimpanan data masih berupa pengarsipan fisik sehingga sering terjadi penumpukan arsip yang dapat membuat keamanan data kurang terjamin. Proses pembuatan laporan transaksi, pencarian data yang lambat, dan penghitungan data dalam jumlah banyak sulit dilakukan dan menimbulkan permasalahan dalam administrasi.

Solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan pada Family Laundry adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi yang akan menjadi solusi bisnis Family Laundry adalah sistem informasi yang akurat dan tersistematis dengan pelayanan jasa laundry berbasis web ini

menjadi pilihan para pengguna untuk dapat mengakses informasi kapan dan dimana saja sehingga mempercepat aliran informasi.

Penggunaan sistem dengan fitur *website* ini memudahkan pelanggan untuk melihat notifikasi status cucian mereka yang telah selesai, riwayat transaksi, dan rincian data transaksinya. Oleh karena itu, perlu dibangun sebuah sistem informasi berbasis *website* pada Family Laundry yang nantinya diharapkan dapat menunjang aktivitas dan keberhasilan bisnis pada perusahaan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul laporan akhir yaitu **“APLIKASI PENGELOLAAN DATA PELAYANAN PELANGGAN PADA FAMILY LAUNDRY PALEMBANG BERBASIS WEBSITE ”/**

## 1.2 Rumusan Masalah

Beberapa hal yang menjadi rumusan masalah ada pada proses peminjaman buku di perpustakaan, diantaranya:

1. **Bagaimana cara membuat *website* untuk aplikasi pengelolaan data Family Laundry Palembang dengan ?**
2. Jelaskan bagaimana manajemen *inventory* family laundry !
3. Jelaskan alur sistem informasi pada aplikasi pengelolaan data Family Laundry Palembang dengan !
4. Bagaimana proses pencatatan data transaksi dan pelayanan jasa pada aplikasi pengelolaan data Family Laundry Palembang ?

## 1.3 Batasan Masalah

1. Perancangan hanya dibatasi pada proses pelayanan jasa pengambilan cucian, pengiriman cucian, pembuatan laporan,dan mengupdate status cucian pelanggan.
2. Program ini hanya melayani pembayaran secara tunai pada saat pengambilan cucian yaitu pada saat diantar oleh pelanggan/kurir.
3. Program ini mengolah data total penggunaan bahan baku harian terhadap jumlah pakaian dan satuan pakaian yang dipilih pelanggan.
4. Program ini mengolah *inventory* family laundry dan pendataan penggunaan *inventory*.

#### **1.4 Tujuan**

1. Untuk mengimplementasikan sistem informasi yang baik sehingga meminimalisir kesalahan pencatatan dan manipulasi data.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi yang baik dalam mengelola data pelayanan pelanggan ke dalam laporan yang akurat.
3. Untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi penggunaan Sistem Informasi pada Family Laundry Palembang.
4. Untuk membuat sistem informasi pelayanan jasa yang *ter up to date* terhadap status pengerjaan cucian pelanggan.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dari pembuatan aplikasi pada proposal laporan akhir ini adalah:

1. Membantu proses transaksi kepada pelanggan, memberikan kemudahan dalam memperoleh laporan baik harian maupun bulanan dan dapat mengembangkan sistem informasi pelayanan jasa secara tepat, cepat dan lengkap.
2. Untuk meminimalisir proses kerja para pegawai terhadap kesalahan dalam pencatatan maupun pengelolaan data transaksi yang memakan waktu relatif lama dan resiko akan terjadi kesalahan.
3. Memberikan notifikasi untuk pakaian yang akan dijemput juga akan diantar pada pelanggan, memudahkan pegawai untuk mengerjakan pakaian cucian berdasarkan waktu order.
4. Menjadi bahan masukan sebagai studi kepustakaan bagi peneliti lain yang akan membuat laporan yang sama dengan bidang yang dibahas dalam laporan ini.