

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan teknologi telah mengalami banyak perubahan yang sangat pesat, seiring dengan kebutuhan manusia yang semakin banyak dan kompleks, hal ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi yang dapat mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia. Teknologi berperan penting dalam menunjang kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan. Teknologi bukan lagi sebagai pelengkap tetapi telah menjadi media atau instrumen yang telah digunakan secara berkesinambungan dalam melakukan suatu pekerjaan. Banyak kegiatan dalam bidang usaha dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Tujuan utamanya adalah untuk mencari keuntungan, kelangsungan usaha, perkembangan dan pertumbuhan dari usaha tersebut.

Teknologi yang umum digunakan saat ini adalah komputer. Komputer merupakan sarana yang mempunyai kemampuan dalam pengolahan data secara cepat dan akurat, dengan berbagai aplikasi yang dimilikinya, salah satunya yaitu *Microsoft Access*. *Microsoft Access* merupakan salah satu program pengolahan *database* yang canggih yang digunakan untuk mengolah berbagai jenis data pengoperasian yang mudah. Banyak kemudahan yang diperoleh jika bekerja dengan menggunakan *Microsoft Access*, diantaranya adalah dapat melakukan proses pengaturan data, pembuatan label dan laporan data sehari-hari, dan juga dapat membuat dan memodifikasi tabel dan *form*, serta dapat mengelola *database* dengan mudah dan tepat.

Maestro Laundry yang beralamat di Jalan Lunjuk Jaya Nomor 60 Samping Masjid Al-Hidayah, Kelurahan Pakjo, Kecamatan Ilir Barat 1, Palembang yang telah didirikan sejak tahun 2017 merupakan salah satu layanan jasa usaha yang bergerak dalam bidang jasa cuci pakaian, seprai, bed cover, ambal, tas, dan boneka. Selama ini pengelolaan Maestro Laundry Palembang masih dilakukan secara manual yakni dicatat tulis tangan pada kertas, dari mulai pencatatan bukti transaksi dalam bentuk nota yang dibuat

ORDERAN

DATE: 16-03-2022

NO	NAMA	NO.ID	DESKRIPSI	SELESAI	NOTA	RP	PTGS	KET
11	Roni		2-6 kg	19	1910	16.000	P	R
12	Fuudo		6-2 kg 1 spr	18	1911	59.000	P	R
13	Bagii		6-3 kg	19	1912	30.000	P	I
14	mes		1 sepatu	20	1913	20.000	P	R
15	Yunitz		7-1 kg	19	1914	43.000	M	R
16	Hanis		2 kg	19	1915	12.000	M	R
17	Hanis		1 kemeja	19	1916	25.000	P	R
18	obaja		2 kg	19	1917	18.000	P	R
19	ALVIN		3-5 kg	19	1918	21.000	P	I
20	-		3 kg	19	1920	18.000	P	R
21	Fadli		3-1 kg	19	1921	18.000	P	R
22	Dedy		1 jaru atasan	19	1922	20.000	P	I
23	Dea		5 kg	19	1923	30.000	P	I
24	Angen		2 kg	19	1924	40.000	P	R
25	Ray		3 kg	19	1925	18.200	P	R
26	Ecto		5-1 kg	19	1926	25.000	P	I
27	caca		2 kg	19	1927	12.000	P	I
28	iman		4-2 kg 1 spr 1 kemeja	19	1928	51.000	P	I
29	Satula		4-5 kg	19	1929	42.000	P	I
30	Angrum		5 kg	19	1930	40.000	P	I
31	Ray		4-5 kg	18	1931	31.000	P	I
TOTAL						RP		

Gambar 1.2 Laporan Pendapatan Harian Maestro Laundry Palembang

Sumber: Maestro Laundry Palembang, 2022

Dapat dilihat bahwa semua masih dilakukan secara manual dalam bentuk tulis tangan. Hal ini menimbulkan berbagai permasalahan seperti kesulitan dalam melakukan pencarian data-data yang ada, pembuatan laporan yang rumit karena harus merekap data-data yang ada, proses transaksi yang lama karena transaksi harus dihitung secara manual, dan proses pencatatan yang dapat memakan waktu yang cukup lama dikarenakan dicatat dalam bentuk tulis tangan. Penggunaan kertas pun dapat membuat mudah rusak, sobek, hilang, lusuh, dan sebagainya.

Dikarenakan masih menggunakan cara manual, dibawah ini pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 adalah permasalahan yang pernah terjadi pada Maestro Laundry Palembang:

Tabel 1.1
Permasalahan-permasalahan yang Pernah Dialami Oleh Konsumen
Pada Maestro Laundry Palembang Tahun 2022

Permasalahan-Permasalahan	Frekuensi (Kali)
Kehilangan nota	12
Lupa membawa nota	21

Sumber: Data Olahan, 2022

Tabel 1.2
Permasalahan-permasalahan yang Pernah Dialami
Oleh Maestro Laundry Palembang Pada Bulan Maret 2022

Permasalahan-permasalahan	Frekuensi (Kali)
Kesalahan dalam menghitung jumlah total harga cucian	4
Kesalahan dalam menghitung laporan pendapatan harian	6
Lupa membuat atau menuliskan laporan pendapatan harian	10

Sumber: Maestro Laundry, 2022

Permasalahan-permasalahan diatas terjadi dikarenakan beberapa hal seperti konsumen yang kehilangan atau lupa membawa nota ketika akan mengambil barang cucian terjadi dikarenakan nota yang diberikan dalam bentuk kertas yang mudah rusak dan hilang. Kesalahan dalam menghitung jumlah total harga cucian dan pendapatan harian dapat disebabkan karena masih menghitung secara manual dengan menggunakan kalkulator, sehingga mungkin salah tekan pada kalkulator atau ada bagian data yang terlewat dan

bisa juga karena terburu-buru dalam menghitung dikarenakan ingin cepat selesai. Lupa dalam membuat atau menuliskan laporan pendapatan harian dikarenakan letih dan lesu untuk menulis laporan tersebut sehingga terdapat laporan pendapatan harian yang tidak dibuat dan ketika ingin mencari laporan harian tersebut data yang diinginkan tidak ada.

Jika permasalahan tersebut secara terus menerus dialami tentu akan sangat merugikan baik itu bagi pihak Maestro Laundry Palembang maupun pihak konsumen. Untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis bermaksud untuk membuat suatu sistem informasi pelayanan jasa laundry dengan menggunakan *Microsoft Access 2019*. Dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa ini diharapkan dapat membantu untuk melakukan penyimpanan data dengan baik agar tidak mudah hilang dan rusak, menghindari kesalahan dalam menghitung baik itu menghitung jumlah total harga cucian maupun pendapatan harian, dan tidak perlu bersusah payah lagi untuk membuat atau menuliskan laporan pendapatan harian, karena akan dibuat secara komputerisasi sehingga tidak ada lagi data yang lupa dibuat.

Sistem informasi ini nantinya memiliki beberapa kelebihan diantaranya yaitu nota akan dalam bentuk *soft file* yang akan dikirimkan melalui *WhatsApp* bukan lagi dengan menggunakan kertas, di dalam *form* nota pun nantinya akan dibuat masing-masing kode untuk setiap barang cucian sehingga pihak Maestro Laundry Palembang tidak kesulitan mengingat tiap harga per item barang cucian. Pihak Maestro Laundry Palembang juga tidak perlu menghitung secara manual baik itu jumlah total harga cucian maupun menghitung pendapatan harian dan tidak perlu membuat laporan per hari secara manual karena semua akan dilakukan secara terkomputerisasi.

Diharapkan rancangan sistem informasi pelayanan jasa ini dapat menjadi solusi bagi pihak Maestro Laundry Palembang dalam mengatasi permasalahan yang sering terjadi di Maestro Laundry Palembang. Adapun judul dalam menulis laporan akhir ini adalah **“Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access 2019* pada Maestro Laundry Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu “Bagaimana rancangan sistem informasi pelayanan jasa laundry berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang”.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas agar penelitian laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Adapun ruang lingkup pembahasan dari penelitian ini adalah rancangan sistem informasi pelayanan jasa laundry berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi pelayanan jasa laundry berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana dalam menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan dalam hal merancang sistem informasi pelayanan jasa berbasis *Microsoft Access* 2019.

b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa berbasis *Microsoft Access* 2019 ini diharapkan dapat membantu dan memberikan kemudahan dalam mengelola layanan jasa laundry serta

dapat mengaplikasikan sistem informasi pelayanan jasa dengan menggunakan *Microsoft Access* 2019.

c. Bagi Akademis

Dapat digunakan sebagai bahan referensi kepustakaan bagi pembaca dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan perancangan sistem informasi pelayanan jasa berbasis *Microsoft Access* 2019.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan Laporan Akhir metode yang digunakan oleh penulis yaitu metode kualitatif deskriptif dan perancangan. Metode kualitatif deskriptif merupakan uraian dari data referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas serta melalui wawancara dan observasi langsung, sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan masukan.

Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menyelidiki objek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar-gambar daripada angka-angka. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumentasi berupa fotografi, videotape, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian ini. Penelitian dilakukan pada Maestro Laundry Palembang, yang beralamat di Jalan Lunjuk Jaya Nomor 60, Kelurahan Pakjo, Kecamatan Ilir Barat 1, mengenai perancangan sistem informasi pelayanan jasa laundry berbasis *Microsoft Access* 2019.

1.5.2 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1.5.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:194), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini data primer yang penulis gunakan sebagai penyusunan Laporan Akhir ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan narasumber yang tepat yakni Pemilik dan Kasir dari Maestro Laundry Palembang itu sendiri.

1.5.2.2 Data Sekunder

Menurut Yusi, dkk (2016:109), data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

Data sekunder dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis mendapatkan dari berbagai macam referensi seperti buku, jurnal-jurnal, dokumen yang berasal dari tempat objek penelitian yaitu Maestro Laundry Palembang serta literatur yang relevan dengan topik penelitian atau penelitian terdahulu.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data antara lain:

1.5.3.1 Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian langsung ke tempat yang menjadi objek penelitian dalam rangka mencari data-data yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam riset lapangan ini adalah:

a. Wawancara

Menurut Johnson, dkk (2004) dalam Sugiyono (2019:210), wawancara merupakan teknik pengumpulan data di mana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.

Pada metode ini penulis mengumpulkan data dengan komunikasi secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada 2 orang yaitu Pemilik dan Kasir dari Maestro Laundry Palembang dengan durasi selama 1 jam untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai permasalahan yang sering terjadi pada Maestro Laundry Palembang seperti bagaimana sistem transaksi pelayanannya, pembuatan laporan pendapatan harian, dan sebagainya. Selain itu, penulis juga mengajukan pertanyaan mengenai sejarah berdirinya, daftar harga per item barang cucian, sistem kerja dan pembagian tugasnya, dan pertanyaan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:239), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Pada metode ini, penulis mengambil foto yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan jasa pada Maestro Laundry, seperti bukti transaksi dalam bentuk nota dan laporan pendapatan harian. Selain itu, dokumentasi yang penulis dapatkan adalah keadaan umum dari Maestro Laundry Palembang, seperti foto peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam kegiatan laundry.

1.5.3.2 Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir, 2013:93).

Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Pada metode ini penulis mempelajari buku, jurnal, dan situs internet serta referensi lain yang terkait dengan masalah perancangan sistem informasi pelayanan jasa berbasis *Microsoft Access*.

1.5.4 Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penulis menggunakan metode ini untuk menganalisis data yang diperoleh dari Maestro Laundry Palembang. Selanjutnya, data tersebut diinput ke dalam perancangan sistem informasi pelayanan jasa laundry berbasis *Microsoft Access* 2019.

1. Metode Kualitatif Deskriptif

Metode kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata dan perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka (Afrizal, 2016: 13).

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar, dan foto (Sugiyono, 2019:7).

Metode analisis deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019:47).

2. Perancangan

Perancangan sistem informasi tentunya membutuhkan suatu alur rancangan. Dalam hal ini terdapat 2 alur rancangan dalam melakukan perancangan sistem informasi pelayanan jasa laundry berbasis *Microsoft Access* 2019, yaitu Alur Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry dan Alur Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini digunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab yang masing-masing bab mempunyai hubungan yang erat antara satu dengan yang lainnya. Secara sistematis, bab-bab tersebut dapat diperinci sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1.4.1 Tujuan Penelitian
 - 1.4.2 Manfaat Penelitian
- 1.5 Metodologi Penelitian
 - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
 - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
 - a. Data Primer
 - b. Data Sekunder
 - 1.5.3 Metode Pengumpulan Data
 - 1.5.4 Teknik Analisis Data
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi Pelayanan

- 2.1.1 Pengertian Sistem
- 2.1.2 Karakteristik Sistem
- 2.1.3 Pengertian Informasi
- 2.1.4 Kualitas Informasi
- 2.1.5 Pengertian Sistem Informasi
- 2.1.6 Komponen Sistem Informasi
- 2.1.7 Analisis PIECES Sistem Informasi
- 2.1.8 Pengertian Pelayanan
- 2.1.9 Bentuk Pelayanan
- 2.1.10 Dimensi Pelayanan
- 2.1.11 Pengertian Sistem Informasi Pelayanan
- 2.1.12 Kelebihan Sistem Informasi Pelayanan
- 2.2 Pelayanan Jasa Laundry
 - 2.2.1 Pengertian Jasa
 - 2.2.2 Karakteristik Jasa
 - 2.2.3 Pengertian Laundry
- 2.3 *Microsoft Access 2019*
 - 2.3.1 Pengertian *Microsoft Access 2019*
 - 2.3.2 Kelebihan dan Kekurangan *Microsoft Access*
 - 2.3.2.1 Kelebihan *Microsoft Access*
 - 2.3.2.2 Kekurangan *Microsoft Access*
 - 2.3.3 Komponen *Microsoft Access 2019*
 - 2.3.4 Pengertian Basis Data (*Database*)
 - 2.3.5 *Database Microsoft Access*
 - 2.3.6 Memulai *Microsoft Access 2019*

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

- 3.1 Sejarah Singkat Maestro Laundry Palembang
- 3.2 Logo Maestro Laundry Palembang
- 3.3 Struktur Organisasi Maestro Laundry Palembang
- 3.4 Fasilitas yang dimiliki Maestro Laundry Palembang

- 3.5 Sistem Pelayanan Jasa pada Maestro Laundry Palembang Secara Manual
- 3.6 Daftar Harga dan Rincian Barang Laundry

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Analisis Kebutuhan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
- 4.2 Pengumpulan Data Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
- 4.3 Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
 - 4.3.1 *Flowchart* Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
 - 4.3.2 *Design* Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
 - 4.3.3 Langkah-langkah Pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
 - 4.3.4 Tampilan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
 - 4.3.5 Cara Mengoperasikan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang
- 4.4 Uji Coba Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry Palembang

4.5 Implementasi dan Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa
Laundry Berbasis *Microsoft Access* 2019 pada Maestro Laundry
Palembang

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA