

**PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN BERBASIS *MICROSOFT ACCESS*
PADA MOMZAA LAUNDRY CABANG WAY HITAM PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**AIDA FATHIYAH
NPM 062330601262**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN BERBASIS *MICROSOFT ACCESS* PADA
MOMZAA LAUNDRY CABANG WAY HITAM PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**AIDA FATHIYAH
NPM 062330601262**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Muhammad Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

**Frianka Anindea, S.E., M.M.
NIP 199209252022032007**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aida Fathiyah
NPM : 062330601262
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Aplikasi Komputer Rasional Bisnis
Judul Laporan Akhir : Perancangan Sistem Pelayanan Berbasis *Microsoft Access* Pada Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 10 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Aida Fathiyah
NPM 062330601262

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aida Fathiyah
NPM : 062330601262
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Aplikasi Komputer Rasional Bisnis
Judul Laporan Akhir : Perancangan Sistem Pelayanan Berbasis
Microsoft Access Pada Momzaa Laundry
Cabang Way Hitam Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Muhammad Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si. Ketua Penguji		27-7-2026
2.	Deslochal Djumrianti, S.E., MIS, Ph.D. Anggota Penguji		27-7-2026
3.	Astika Ulfah Izzati, S.T., M.A.B. Anggota Penguji		27-7-2026
4.	Rosita, S.Psi., M.M. Anggota Penguji		1-8-2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
(QS. Al-Baqarah: 286)**

Bersabarlah dalam setiap proses, karena Allah mengetahui batas kemampuan hamba-Nya dan menyiapkan hikmah di balik setiap perjuangan.

Work hard in silence, pray with sincerity, and let Allah handle the rest.

Kupersembahkan kepada:

- **Ayahku tersayang, Hery Haryanto
dan Ibuku tercinta, Herlina Susanti**
- **Kakak dan Adikku**
- **Sahabat-sahabat terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6 ND 2026**
- **Almamaterku, Politeknik Negeri
Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Perancangan Sistem Pelayanan Berbasis *Microsoft Access* pada Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang” dengan baik. Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D-III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas tentang perancangan sistem pelayanan berbasis *Microsoft Access* pada Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang. Perancangan sistem ini dilakukan untuk membantu proses pelayanan pada pengelolaan data transaksi penjualan agar lebih efektif, efisien, dan terorganisir. Melalui penerapan *Microsoft Access*, diharapkan dapat mempermudah proses pencatatan transaksi, pencarian data, serta penyusunan laporan yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi yang berguna dalam pengembangan sistem informasi administrasi bisnis.

Palembang, 10 Juni 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP.,M.A.B., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Muhammad Riska Maulana Effendi, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Frianka Anindea, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Riza Marcelina, selaku Pemilik Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data.
8. Seluruh karyawan Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi dan data yang diperlukan selama pelaksanaan penelitian.
9. Bapak/Ibu Dosen serta Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan, dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan.
10. Kedua orang tua tercinta serta keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan penyusunan Laporan Akhir ini.

11. Devi, Ririn, Qiqi, dan Wulan, selaku teman seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, motivasi, serta berbagai cerita dan pengalaman yang telah dilalui bersama. Kehadiran kalian telah memberikan warna, semangat, dan kenangan berharga dalam perjalanan perkuliahan hingga penyelesaian Laporan Akhir ini.
12. Teman-teman Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada penulis.

Semoga segala bantuan, kebaikan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 10 Juni 2026
Penulis

ABSTRAK

Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang masih melakukan pelayanan pelanggan dan pengelolaan administrasi secara manual, mulai dari pencatatan data pelanggan, transaksi laundry, hingga penyusunan laporan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kendala, seperti lambatnya pencarian data pelanggan, kesalahan dalam pencatatan transaksi, keterlambatan penyusunan laporan, serta risiko kehilangan data dan nota transaksi. Permasalahan tersebut semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah pelanggan dan transaksi yang harus dikelola setiap hari. Penelitian ini bertujuan untuk merancang Sistem Pelayanan Pelanggan Berbasis *Microsoft Access* pada Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang. Metode yang digunakan adalah *Research and Development (R&D)* dengan model ADDIE yang meliputi tahap *Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian berupa rancangan sistem berbasis *Microsoft Access* yang mampu mengelola data pelanggan, data transaksi, perhitungan biaya laundry, pencetakan nota, serta penyusunan laporan secara otomatis. Sistem yang dirancang dapat mempercepat proses pelayanan pelanggan, meningkatkan ketelitian dalam pengolahan data, mempermudah pencarian informasi, serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan. Dengan demikian, sistem yang dirancang diharapkan dapat mendukung kegiatan pelayanan pelanggan yang lebih efektif, efisien, dan terstruktur pada Momzaa Laundry Cabang Way Hitam Palembang.

Kata Kunci: Pelanggan, Pelayanan, Transaksi, Pelaporan, Basis Data

ABSTRACT

Momzaa Laundry Way Hitam Branch, Palembang still manages customer service and administrative activities manually, including recording customer data, laundry transactions, and preparing reports. This condition causes several problems, such as slow customer data retrieval, errors in transaction recording, delays in report preparation, and the risk of losing data and transaction receipts. These problems become more significant as the number of customers and daily transactions continues to increase. This study aims to design a Customer Service System Based on Microsoft Access for Momzaa Laundry Way Hitam Branch, Palembang. The research employed the Research and Development (R&D) method using the ADDIE model, which consists of the Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation stages. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The result of this study is a Microsoft Access-based system design capable of managing customer data, transaction data, laundry cost calculations, receipt printing, and automated report generation. The designed system is expected to improve customer service by accelerating service processes, increasing accuracy in data processing, facilitating information retrieval, and reducing recording errors. Therefore, the system can support more effective, efficient, and well-organized customer service activities at Momzaa Laundry Way Hitam Branch, Palembang.

Keywords: Customer, Service, Transaction, Reporting, Database.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perancangan Sistem.....	10
2.1.1 Pengertian Perancangan.....	10
2.1.2 Pengertian Sistem Informasi.....	10
2.1.3 Tahapan Perancangan Sistem	11
2.2 Data dan Informasi	11
2.2.1 Pengertian Data	11
2.2.2 Pengertian Informasi	12
2.3 Sistem Informasi Penjualan.....	12
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Penjualan.....	12

2.3.2	Komponen Sistem Informasi Penjualan	13
2.4	Transaksi Penjualan	13
2.4.1	Transaksi.....	13
2.4.2	Penjualan	14
2.5	<i>Database dan Microsoft Access</i>	14
2.5.1	Pengertian <i>Database</i>	14
2.5.2	<i>Microsoft Access</i>	15
2.5.3	Simbol <i>Flowchart</i>	14
BAB III	METODE LAPORAN AKHIR	17
3.1	Profil Perusahaan	17
3.1.1	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	17
3.1.2	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	18
3.1.3	Aktivitas Objek Perusahaan.....	21
3.2	Metode Laporan Akhir.....	22
3.2.1	Pendekatan Laporan Akhir	22
3.2.2	Jenis dan Sumber Data	24
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.4	Keyinformant.....	27
3.2.5	Pengolahan Data	28
3.2.6	Alur Perancangan.....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1	Hasil.....	31
4.1.1	<i>Analysis</i> (Analisis).....	31
4.1.2	<i>Design</i> (Desain)	36
4.1.3	<i>Development</i> (Pengembangan).....	45
4.1.4	<i>Implementation</i> (Implementasi).....	62
4.1.5	<i>Evaluation</i> (Evaluasi)	68
4.2	Pembahasan	69
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	75
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Momzaa Laundry Cabang Wayhitam.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Tetap Momzaa Laundry.....	4
Tabel 1.3 Data Kesalahan Pencatatan Transaksi Momzaa Laundry.....	5
Tabel 2.1 Simbol <i>Flowchart</i>	15
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Analisis Kebutuhan.....	31
Tabel 4.2 Desain Tabel Harga	36
Tabel 4.3 Desain Tabel Pelanggan	37
Tabel 4.4 Desain Tabel Transaksi.....	37
Tabel 4.5 Desain Tabel Transaksi Detail	38
Tabel 4.6 Desain Tabel <i>User</i>	38
Tabel 4.7 Uji Coba Sistem Pelayanan	62
Tabel 4.8 Perbandingan Penggunaan Sistem Lama dan Sistem Baru	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Momzaa Laundry.....	17
Gambar 3.2 Alur Perancangan Sistem Pelayanan.....	28
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Penggunaan Rancangan Sistem Pelayanan.....	35
Gambar 4.2 Relasi Tabel	39
Gambar 4.3 Desain Form Login	40
Gambar 4.4 Desain Menu Utama.....	41
Gambar 4.5 Desain <i>Form</i> Pelanggan	41
Gambar 4.6 Desain <i>Form</i> Harga	42
Gambar 4.7 Desain <i>Form</i> Transaksi.....	43
Gambar 4.8 Desain <i>Form</i> Filter Laporan.....	43
Gambar 4.9 Desain <i>Report</i>	44
Gambar 4.10 Tampilan Awal <i>Microsoft Access</i>	45
Gambar 4.11 Tabel Harga.....	46
Gambar 4.12 Tabel Pelanggan	46
Gambar 4.13 Tabel Transaksi.....	47
Gambar 4.14 Tabel Transaksi Detail	48
Gambar 4.15 Tampilan Relasi Antar Tabel	49
Gambar 4.16 <i>Query</i> Transaksi.....	50
Gambar 4.17 <i>Form</i> Harga	51
Gambar 4.18 <i>Form</i> Pelanggan	51
Gambar 4.19 <i>Form</i> Transaksi.....	52
Gambar 4.20 Tabel User.....	53

Gambar 4.21 Tampilan Login Berhasil	55
Gambar 4.22 Tampilan Login Gagal.....	55
Gambar 4.23 <i>Form</i> Menu Utama	56
Gambar 4.24 <i>Query</i> Laporan	57
Gambar 4.25 Agregasi Total Omset	58
Gambar 4.26 <i>Form</i> Pencarian Laporan.....	59
Gambar 4.27 <i>Query</i> Cetak Struk.....	60
Gambar 4.28 <i>Macro Builder</i> Cetak Struk	61
Gambar 4.29 Fitur Pencarian Data.....	62
Gambar 4.30 Tampilan Halaman Login.....	64
Gambar 4.31 Tampilan Menu Utama	65
Gambar 4.32 Tampilan Menu Input Harga Paket Layanan.....	65
Gambar 4.33 Tampilan Menu Input Pelanggan	66
Gambar 4.34 Tampilan Menu Transaksi	66
Gambar 4.35 Tampilan <i>Print Preview</i> Cetak Nota Transaksi	67
Gambar 4.36 Menu Pencarian Laporan Transaksi	67
Gambar 4.37 Tampilan Laporan Transaksi	68

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (LA)
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir
6. Lembar Kunjungan Mahasiswa
7. Berita Acara Serah Terima Hasil Perancangan
8. Surat Pernyataan Penggunaan Rancangan
9. Surat Perjanjian Perancangan
10. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
11. Lembar Revisi Laporan Akhir
12. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
13. Hasil Wawancara Pengambilan Data
14. Surat Izin Usaha Perdagangan
15. Sertifikat Hak Kekayaan Intelektual (HKI)
16. Dokumentasi