

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, hampir semua sektor usaha, termasuk industri laundry, mulai bertransformasi dari metode tradisional menuju sistem yang lebih modern dan efisien. Perubahan ini tidak hanya dipicu oleh kemajuan teknologi, tetapi juga oleh tuntutan konsumen yang semakin tinggi akan layanan yang cepat, akurat, dan transparan. Konsumen saat ini mengharapkan pengalaman yang lebih baik, mulai dari kemudahan dalam melakukan pemesanan hingga transparansi dalam proses layanan. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam bisnis laundry dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan [1]. Banyak perusahaan berusaha untuk mengadopsi teknologi informasi dan sistem otomatisasi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Digitalisasi mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data, proses transaksi, hingga interaksi dengan pelanggan. Dalam penelitian ini sistem informasi yang efektif dapat membantu perusahaan untuk mengelola informasi dengan lebih baik dan memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada pelanggan [2]. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan perusahaan untuk mengurangi kesalahan dalam pengolahan data dan mempercepat proses transaksi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, perusahaan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Sebagai contoh, sistem pelacakan status transaksi memungkinkan pelanggan untuk mengetahui posisi cucian mereka secara real-time tanpa harus menghubungi pihak laundry secara langsung[3]. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga efisiensi operasional bagi karyawan laundry yang sebelumnya masih menggunakan metode manual dalam pencatatan transaksi dan pelaporan[2]

Queeny Laundry sebagai penyedia layanan laundry menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan transaksi dan pelayanan. Ketidakkuratan data transaksi akibat proses manual sering kali menyebabkan kesalahan pencatatan,

kehilangan informasi penting, dan kesulitan dalam melacak status pakaian yang sedang dicuci. Masalah ini berdampak negatif pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, sehingga penting bagi Queeny Laundry untuk menerapkan sistem yang lebih terstruktur dan efisien. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode Waterfall, yang mengikuti langkah-langkah yang jelas dalam pengembangan perangkat lunak. Queeny Laundry diharapkan dapat meningkatkan akurasi data transaksi, mempermudah pelacakan status pakaian, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu Solusi yang diterapkan adalah dengan Penerapan teknologi informasi melalui sistem kasir berbasis web menjadi langkah yang tepat, karena sistem ini tidak hanya mengotomatiskan proses transaksi, tetapi juga menyediakan fitur pelacakan status yang memudahkan pelanggan untuk mengetahui perkembangan layanan mereka. Dengan sistem ini, semua data transaksi dapat tercatat dengan akurat dan mudah diakses oleh karyawan maupun pelanggan.

Dalam penelitian ini Metode pengembangan perangkat lunak yang sesuai merupakan elemen krusial dalam keberhasilan penerapan sistem informasi. Salah satu metode yang umum digunakan adalah model Waterfall, yang menyediakan pendekatan sistematis dalam proses pengembangan perangkat lunak. Model ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Setiap langkah harus diselesaikan sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya. Pendekatan ini sangat sesuai untuk proyek-proyek di mana kebutuhan telah ditentukan dengan jelas di awal dan tidak mengalami banyak perubahan selama tahap pengembangan[4]

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pelacakan status transaksi di Queeny Laundry dengan menggunakan metode Waterfall, yang mengikuti langkah-langkah terstruktur mulai dari analisis kebutuhan hingga pemeliharaan. Dengan pendekatan ini, diharapkan setiap tahap pengembangan dapat dilakukan secara sistematis, menghasilkan sistem yang efisien dan efektif. Sistem yang dikembangkan akan meningkatkan efisiensi operasional dengan membuat proses pencatatan dan pelacakan transaksi lebih akurat dan cepat, serta

mengurangi kesalahan yang sering terjadi akibat metode manual. Selain itu, sistem ini akan memberikan informasi real-time kepada pelanggan mengenai status cucian mereka, meningkatkan transparansi dan kepuasan. Dengan sistem yang terintegrasi, Queeny Laundry diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan bersaing lebih baik di industri laundry yang semakin kompetitif, di mana pelanggan mengharapkan layanan yang cepat dan responsif. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki proses internal dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Permasalahan yang dijelaskan dalam pendahuluan, rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana mengimplementasi Metode Waterfall untuk sistem pelacakan status transaksi pada Queeny Laundry agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa Batasan Masalah yang diterapkan untuk menjaga fokus dan kedalaman penelitian, yaitu :

1. Sistem yang dikembangkan hanya berfokus pada pelacakan status transaksi, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Queeny Laundry.
2. Sistem mencakup fitur pencatatan transaksi, pembaruan status secara real-time dan pemberian notifikasi kepada pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan metode Waterfall dalam pengembangan sistem pelacakan status transaksi di Queeny Laundry. Tujuan utama dari penelitian ini adalah :

1. Merancang dan mengimplementasikan sistem pelacakan status transaksi . untuk mempermudah pelanggan dalam memantau status cucian secara real-time
2. Membuatkan fitur update status cucian, dan pemberian notifikasi kepada

pelanggan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Bagi Queeny Laundry

- a. Mengurangkan waktu dan tenaga yang dibutuhkan dalam pencatatan transaksi secara manual.
- b. Sistem pelacakan status transaksi yang dikembangkan dapat mempercepat pengelolaan transaksi, sehingga karyawan dapat bekerja lebih efisien.
- c. Pemilik laundry dapat dengan mudah mengakses laporan pendapatan harian, bulanan atau dalam periode tertentu.

1.5.2 Bagi Pelanggan

- a. Pelanggan dapat dengan mudah memantau status cucian secara real-time, tanpa harus datang langsung kelokasi.
- a. Meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan Queeny Laundry.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai pengantar yang menjelaskan latar belakang masalah yang dihadapi oleh Queeny Laundry dalam pengelolaan transaksi dan pelayanan kepada pelanggan. Penulis akan menguraikan pentingnya transformasi digital dalam industri laundry, serta tantangan yang dihadapi, seperti ketidakakuratan data transaksi akibat pengelolaan manual. Selain itu, bab ini juga mencakup rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, batasan masalah untuk menjaga fokus penelitian, serta tujuan penelitian yang ingin dicapai.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, penulis akan mengkaji literatur yang relevan dengan topik penelitian. Tinjauan pustaka mencakup teori-teori mengenai sistem informasi, teknologi informasi dalam industri laundry, serta metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan, seperti metode Waterfall. Penulis juga akan membahas penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penerapan teknologi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Penulis akan merinci metode pengumpulan data yang digunakan, seperti observasi, wawancara, dan kuesioner, serta proses pengembangan sistem yang mengikuti langkah-langkah dalam metode Waterfall. Selain itu, bab ini juga akan menjelaskan analisis data yang dilakukan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kebutuhan pengguna dan efektivitas sistem yang dikembangkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis akan menyajikan hasil dari penelitian yang dilakukan, termasuk analisis data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara. Penulis akan membahas temuan-temuan utama, seperti efektivitas sistem pelacakan status yang baru diterapkan, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan Queeny Laundry.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan menyimpulkan hasil penelitian dan saran untuk mengembangkan sistem di masa depan. Kesimpulan utama adalah bagaimana penerapan sistem pelacakan status transaksi berbasis web mampu meningkatkan kepuasan pelanggan Queeny Laundry secara signifikan.