

BAB I PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pada era modern saat ini yang menuntut efisiensi waktu, kebutuhan masyarakat terhadap jasa perawatan pakaian kini telah bertransformasi dari sekadar layanan penunjang menjadi kebutuhan pokok untuk mahasiswa hingga rumah tangga. Keterbatasan waktu luang serta keterbatasan fasilitas mencuci di hunian perkotaan seringkali menjadi kendala utama dalam menjaga kebersihan dan ketahanan kualitas kain. Oleh karena itu, kehadiran bisnis *laundry* hadir sebagai solusi strategis yang tidak hanya menawarkan kepraktisan melalui proses pencucian dan penyetrakan yang higienis, tetapi juga memberikan jaminan perawatan tekstil yang profesional untuk mendukung produktivitas serta penampilan masyarakat setiap harinya.

Oleh karena itu, penerapan sistem *Point of Sale* (POS) menjadi solusi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi proses transaksi secara signifikan [1]. Implementasi sistem POS tidak hanya mempermudah alur pembayaran operasional, tetapi juga memegang peranan penting dalam mendokumentasikan setiap arus pemasukan secara sistematis. Dengan pencatatan yang terintegrasi, sistem ini berfungsi sebagai indikator bisnis utama untuk mengukur tingkat pendapatan secara akurat serta meminimalisir risiko manipulasi data finansial [2]. Melalui digitalisasi pada titik penjualan ini, pemilik usaha dapat memperoleh informasi yang lebih baik mengenai performa bisnis harian, yang pada akhirnya mendukung pengambilan keputusan strategis yang lebih tepat dan terukur.

Meskipun demikian, pengelolaan basis data pelanggan dan pemberian diskon berdasarkan loyalitas pelanggan masih menjadi tantangan besar, padahal loyalitas pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlangsungan usaha jangka panjang [3]. Oleh karena itu, pengintegrasian sistem *membership* yang mendukung pengelolaan data pelanggan serta penerapan diskon otomatis menjadi aspek fundamental dalam merumuskan strategi promosi yang efektif. Melalui pendekatan ini, diperlukan sebuah sistem yang tidak hanya berfokus pada

pencatatan transaksi semata, tetapi juga mampu melakukan tingkat loyalitas pelanggan untuk memberikan penawaran yang lebih personal. Dengan adanya *fungsionalitas* pengelompokan tingkat loyalitas ini, pemilik usaha dapat meningkatkan keterikatan pelanggan (*customer engagement*) serta membangun hubungan bisnis yang lebih kokoh dan berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan pengembangan sistem informasi manajemen *laundry* yang dibangun menggunakan *framework* CodeIgniter 3. Penggunaan *framework* ini dipilih karena arsitektur *Model-View-Controller* (MVC) yang dimilikinya mampu menghasilkan struktur kode yang rapi, ringan, dan memiliki tingkat keamanan yang baik untuk menangani integrasi antara sistem POS dan manajemen *membership*. Dengan implementasi CodeIgniter 3, diharapkan sistem yang dihasilkan tidak hanya mampu mengotomatisasi pencatatan transaksi dan loyalitas pelanggan secara akurat, tetapi juga memberikan performa aplikasi yang stabil dan mudah untuk dikembangkan di masa depan sesuai dengan kebutuhan usaha.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah penelitian, sebagai berikut:

- Bagaimana merancang sistem yang dapat mengelola data pelanggan melalui fitur *membership* pada aplikasi Laundry Cash?
- Bagaimana menerapkan mekanisme diskon otomatis berdasarkan tingkat loyalitas pelanggan?
- Bagaimana sistem dapat membantu pemilik *laundry* dalam memantau aktivitas transaksi terakhir pelanggan sebagai bahan evaluasi pelayanan?

3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ruang lingkup masalah dibatasi pada:

- Penelitian hanya berfokus pada pengembangan fitur *membership* dan diskon loyalitas pelanggan pada aplikasi Laundry Cash sebagai

variabel utama yang diteliti.

- Data yang digunakan dalam penelitian terbatas pada data pelanggan dan riwayat transaksi sebagai dasar perhitungan ketentuan tingkat loyalitas pelanggan.
- Sistem yang dikembangkan hanya mencakup fungsi dasar *Point of Sale* (POS) untuk pencatatan transaksi dan pemberian diskon otomatis.
- Penelitian dibatasi pada pengembangan sistem berbasis website, sehingga tidak membahas implementasi pada platform mobile.

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penerapan fitur diskon dan *membership* pada sistem *Point of Sale* (POS) aplikasi kasir Laundry Cash dapat berjalan dengan baik serta meningkatkan efektivitas proses transaksi di *laundry*.

5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan:

Manfaat Teoritis:

- Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait implementasi fitur diskon dan *membership* pada sistem *Point of Sale* (POS).
- Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pengembangan fitur diskon dan *membership* berbasis teknologi pada bisnis jasa, terutama industri *laundry*.

Manfaat Praktis:

- Bagi Pemilik Usaha *Laundry*: Membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan transaksi dan menarik minat pelanggan melalui fitur diskon dan *membership*, sehingga dapat meningkatkan loyalitas serta daya saing usaha.

- Bagi Peneliti Selanjutnya: Dapat dijadikan dasar untuk penelitian lanjutan, seperti penerapan analisis perilaku pelanggan, integrasi pembayaran digital, atau pengembangan aplikasi berbasis mobile.

6. Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini berisi Latar Belakang masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian yang menjadi dasar dilakukannya penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini berisi kajian teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu sebagai studi literatur, serta landasan teori yang digunakan seperti metode *Waterfall*, UML, ERD, dan konsep *membership* serta diskon pada sistem *Point of Sale* (POS).

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini menjelaskan penelitian pengembangan menggunakan metode pengembangan system *Waterfall*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini berisi proses implementasi system, dan hasil pengujian.

BAB V PENUTUP, Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.