

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, pemanfaatan sistem informasi pelayanan berbasis web sangat berperan penting dalam membantu permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan serta meningkatkan kualitas layanan jasa [1]. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perawatan alas kaki yang berkualitas, permintaan terhadap layanan cuci sepatu terus meningkat. Kepadatan aktivitas dan mobilitas tinggi menciptakan kebutuhan akan layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga efisien, terutama melalui layanan antar jemput. Kondisi ini mendorong usaha jasa, seperti Cucianpatu, untuk berupaya menghadirkan solusi teknologi yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan layanan yang lebih baik.

Cucianpatu merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa cuci sepatu dengan layanan antar jemput. Namun, proses pengelolaan layanan di Cucianpatu masih dilakukan secara tidak terintegrasi. Pelayanan pelanggan dan konfirmasi pemesanan melalui aplikasi WhatsApp. Sementara itu, proses pembayaran bersifat fleksibel, di mana pelanggan dapat menyelesaikan transaksi secara tunai, QRIS, atau transfer BCA, baik melalui WhatsApp maupun pada lokasi penjemputan atau pengantaran. Untuk pencatatan pemesanan, Cucianpatu menggunakan aplikasi Kasir Pintar untuk mendata transaksi dan membuat struk, sedangkan laporan keuangan disusun terpisah menggunakan Microsoft Excel. Kondisi ini menyebabkan data pemesanan, status pembayaran, dan riwayat pelanggan tersebar di berbagai platform yang tidak saling terhubung, yang seringkali mengakibatkan terjadinya kesalahan pencatatan, kesulitan pelaporan, dan meningkatnya waktu tunggu bagi pelanggan. Akibatnya, timbul dampak negatif seperti penurunan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi akibat proses pengelolaan layanan yang belum terintegrasi di Cucianpatu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu

mengelola data pelayanan, pemesanan, pembayaran, dan pelaporan yang terintegrasi. Penelitian sebelumnya pada usaha cuci sepatu menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis web dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan meminimalkan kesalahan pencatatan [2]. Penelitian lain menunjukkan bahwa metode Waterfall digunakan dalam pengembangan sistem informasi layanan cuci sepatu karena memiliki tahapan kerja yang terstruktur dan sistematis, mulai dari analisis kebutuhan hingga pemeliharaan [3]. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk merancang sistem informasi layanan cuci sepatu berbasis web dengan menggunakan metode Waterfall untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan data layanan dan pembuatan laporan pada Cucianpatu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, terdapat permasalahan yang menjadi dasar dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana merancang sistem informasi cuci sepatu berbasis web pada Cucianpatu.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan ruang lingkup yang ditetapkan, maka terdapat beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Perancangan sistem informasi yang dibangun berfokus pada pengelolaan data layanan pada Cucianpatu.
2. Metode pengembangan yang digunakan adalah Metode Waterfall.
3. Perancangan sistem menggunakan framework CodeIgniter 3 dan database MySQL.
4. Sistem Informasi yang dirancang mencakup pengelolaan data Admin dan data Pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem informasi layanan cuci sepatu berbasis web yang ditujukan untuk mengatasi permasalahan dalam

pengelolaan data layanan yang tidak terintegrasi pada Cucianpatu, dengan tujuan membuat rancangan yang mengintegrasikan proses layanan secara lebih efektif, mulai dari pemesanan hingga pemantauan status pencucian, serta meminimalkan risiko kesalahan pada pengelolaan data Admin, Pelanggan, dan laporan, untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan bagi pelanggan Cucianpatu.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Cucianpatu dalam membantu pengelolaan data layanan secara lebih terintegrasi serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui penerapan sistem informasi berbasis web.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi dari setiap bab, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami alur penelitian. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini menyajikan studi literatur dan dasar teori yang mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi objek penelitian, alur penelitian yang mencakup proses identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis kebutuhan hingga implementasi dan pengujian sistem, serta alat dan bahan yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi layanan cuci sepatu.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini membahas hasil implementasi sistem informasi layanan cuci sepatu berbasis web serta pengujian fungsional

menggunakan metode Black Box.

BAB V PENUTUP, Bab ini berisi kesimpulan dari hasil perancangan dan penerapan sistem informasi layanan cuci sepatu berbasis web pada Cucianpatu serta saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem di masa mendatang.

