**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sistem informasi telah melalui banyak perubahan dengan sangat cepat, sesuai dengan kebutuhan manusia yang semakin kompleks. Ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi yang mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia, dengan memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan. Salah satu keunggulan dari sistem yang terkomputerisasi yakni menghasilkan informasi yang relevan dan tepat waktu. Informasi yang dihasilkan tidak terlepas dari manajemen informasi, dimana manajemen datanya ini termasuk kompilasi, pencarian, mengurutkan dan menampilkan berbagai data terkait dengan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan (Dedi, Iqbal and Julyanto, 2020). Seperti halnya perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa sangat dibutuhkan sistem informasi yang baik, terutama pada sistem pengolahan data dan memberikan informasi, agar dalam kegiatannya berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Sistem informasi Pelayanan Jasa merupakan aplikasi komputer yang digunakan untuk bisnis yang berkaitan dengan jasa, terutama dalam sistem penyimpanan dan pengolahan data maupun informasi agar dapat menjalani bisnis jasa dengan mudah dan berjalan dengan baik (Riswana, 2019). Progressive Web App (PWA) adalah sebuah *website* yang dibangun menggunakan teknologi web modern, namun dapat berlaku seperti sebuah *Mobile App* (Santoso, 2019). PWA dapat dikembangkan hanya dengan menggunakan teknologi *HTML, CSS,* dan *Javascript,* serta dapat dijalankan layaknya aplikasi *native* pada perangkat dengan sistem operasi *Android* dan *IOS* (Faisol and Noertjahjono, 2019).

Rumah Laundry 381 merupakan salah satu usaha laundry yang menyediakan layanan cuci kiloan dan satuan, yang melakukan pendataan pelanggan, pencatatan data transaksi hingga pembuatan laporan, yang dicatat

dalam buku besar dan transaksi menggunakan nota. Saat ini mekanisme pelayanan jasa konsumen masih mengalami permasalahan dikarenakan belum tersedianya sistem yang terkomputerisasi yang dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen seperti *website* atau aplikasi berbasis *android*. Hal ini memungkinkan dapat terjadi kesalahan seperti kehilangan data, pembuatan laporan transaksi yang rumit karena harus dibuat dengan merekap data-data yang ada pada *nota*, proses transaksi yang lama karena transaksi harus dihitung secara manual dan kehilangan *nota* dari konsumen yang membutuhkan waktu lama untuk mencari data. Tidak hanya itu permasalahan juga dialami oleh konsumen yang harus datang langsung ke toko laundry. Akibat belum tersedianya pemesanan antar jemput, yang sepatutnya bisa menjadi kesempatan besar pihak jasa laundry untuk lebih menarik konsumen. Sehingga konsumen sendiri akan lebih di permudah dalam pelayanan laundry karna kesibukan- kesibukan mereka tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka muncul gagasan penulis untuk merancang dan membangun sistem informasi pelayanan jasa dengan *progressive web app* sebagai solusi untuk mengolah data konsumen, transaksi dan laporan. Dengan dibangunnya sistem informasi pelayanan jasa dengan progressive web app ini yang diharapkan dapat mempersingkat waktu serta mempermudah toko laundry pengolahan data konsumen. Serta diharapkan mempermudah konsumen dalam proses pendaftaran, pemesanan dan pengambilan secara *online*. Rancang bangun sistem informasi laundry pada Rumah Laundry 381 dengan *progressive web app* ini akan dijadikan laporan tugas akhir penulis.

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan yang dimiliki Rumah Laundry 381 sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membuat sistem informasi pelayanan jasa yang diharapkan dapat mempermudah Pihak Laundry dalam proses penerimaan dan pengolahan data konsumen.
2. Bagaimana meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan cara membangun sistem informasi pelayanan.
3. Bagaimana mempermudah konsumen dalam proses pemesanan, pengecekan status cucian, pengambilan barang cucian.

**1.3 Tujuan dan Manfaat**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah :

1. Mempermudah proses pengolahan data konsumen , data transaksi, dan laporan yang dilakukan pihak laundry.
2. Mempermudah konsumen dalam proses pemesanan, pengecekan status cucian, dan pengambilan barang pada rumah laundry 381.

**1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari laporan tugas akhir ini yaitu :

1. Bagi Pihak Laundry, diharapkan dapat mempermudah dan mempersingkat waktu pihak laundry dalam proses pengolahan data konsumen, data transaksi, dan pemesanan.
2. Bagi Konsumen, diharapkan konsumen dapat melakukan proses pemesanan, dan pengecekan status cucian, pengambilan barang cucian secara *online* dengan mengakses *website* yang berbasis *progressive web app* tanpa harus datang langsung ke toko laundry.

**1.4 Ruang Lingkup**

Agar penulisan laporan penelitian tugas akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Pengolahan data konsumen, data transaksi, laporan yang dilakukan pihak laundry rumah laundry 381.
2. Proses pemesanan, pengecekan status cucian, nota pembayaran serta pengambilan secara online maupun offline pada Rumah Laundry 381.
3. Menggunakan metode pengembangan sistem informasi *Waterfall Model* dan bahasa pemograman *PHP, CSS*, dan database MySQL dalam pembuatan website yang berbasis *progressive web app* pada Rumah Laundry 381.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberi gambaran yang jelas secara terperinci mengenai penyusunan laporan tugas akhir ini, penyusun sistematika penulisan laporan tugas akhir sebagai berikut.

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan garis besar mengenai laporan tugas akhir ini secara singkat dan jelas tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

**BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis menguraikan teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem informasi yang akan dibangun.

**BAB 3 ANALISIS**

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran objek penelitian, prosedur kerja dan menganalisis permasalahan yang ada di dalam laporan tugas akhir ini.

**BAB 4 PERANCANGAN**

Pada bab ini menguaraikan tentang perancangan *user interface* (perancangan *input, ouput*).

**BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat bagi penyusun.