

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini memberikan pengaruh yang besar terhadap peningkatan efisiensi operasional di berbagai sektor bisnis, termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pelaku usaha untuk mengelola proses bisnis secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur. Di tengah perubahan zaman yang serba digital, UKM dituntut untuk mampu beradaptasi agar tidak tertinggal dalam persaingan pasar. Salah satu sektor yang turut merasakan dampak perkembangan teknologi tersebut adalah sektor jasa. Transformasi digital menjadi langkah strategis untuk mendukung keberlangsungan usaha serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Menurut (Marliana & Azizah, 2022) penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada UMKM dapat meningkatkan efisiensi operasional melalui percepatan proses pengolahan data, peningkatan akurasi laporan keuangan, dan pengelolaan stok yang lebih efektif.

Salah satu sektor jasa yang mengalami pertumbuhan pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat modern adalah jasa laundry. Kesibukan masyarakat, khususnya Generasi Z dan para pekerja profesional, mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan yang praktis dan efisien, sehingga jasa laundry menjadi solusi utama dalam pemenuhan kebutuhan rumah tangga sehari-hari (Nugraha & Alfarid, 2025). Tingginya permintaan pasar ini secara

tidak langsung memicu persaingan usaha yang semakin ketat. Oleh karena itu, pelaku usaha laundry dituntut untuk meninggalkan metode pengelolaan konvensional. Digitalisasi manajemen usaha menjadi langkah penting untuk menjaga daya saing sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Meskipun perkembangan teknologi informasi berlangsung sangat pesat, pada kenyataannya masih banyak usaha laundry di Indonesia yang mengandalkan sistem pencatatan manual atau semi-digital yang belum terintegrasi. Proses pengelolaan usaha yang masih menggunakan buku tulis atau nota kertas membuat alur pencatatan menjadi kurang efisien dan sulit dikontrol. Sistem manual juga sangat bergantung pada ketelitian manusia, sehingga berisiko tinggi menimbulkan kesalahan pencatatan (human error). Kondisi ini kerap menyebabkan data transaksi tidak tersimpan dengan baik dan sulit ditelusuri kembali. Akibatnya, pengelolaan keuangan usaha menjadi kurang tertata dan tidak memberikan gambaran kondisi usaha secara menyeluruh.

Pencatatan manual kerap menimbulkan berbagai permasalahan, seperti hilangnya data transaksi, kesulitan dalam melacak pendapatan dan pengeluaran, serta rendahnya transparansi laporan keuangan (Arifin, 2025). Kelemahan tersebut membuat pemilik usaha kesulitan memantau kondisi finansial secara akurat dan tepat waktu. Ketika data keuangan tidak tersaji secara jelas, proses evaluasi kinerja usaha menjadi tidak optimal. Hal ini dapat berdampak pada kesalahan dalam pengambilan keputusan bisnis. Oleh karena itu, ketidakakuratan data keuangan akibat sistem manual menjadi persoalan serius yang berpotensi menghambat keberlanjutan usaha laundry.

Selain permasalahan manajerial internal, sistem konvensional pada usaha laundry juga menimbulkan kendala pada aspek pelayanan terhadap pelanggan. Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidakpastian pelanggan mengenai status pengerjaan pakaian mereka. Dalam praktiknya, pelanggan tidak memiliki akses langsung untuk mengetahui sejauh mana proses laundry telah berjalan. Kondisi ini membuat pelanggan merasa kurang nyaman dan cenderung ragu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kurangnya informasi yang jelas mengenai status pengerjaan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalisme usaha laundry.

Ketidakmampuan pelanggan dalam memantau progres laundry berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (Nugraha & Alfarid, 2025). Pada sistem konvensional, pelanggan harus menghubungi pihak laundry secara berulang kali hanya untuk menanyakan apakah pakaian sudah selesai atau belum. Situasi ini tidak hanya menyulitkan pelanggan, tetapi juga menambah beban kerja bagi pihak laundry. Menurut (Hakim et al., 2025) menambahkan bahwa sistem manual tanpa fitur pelacakan dinilai kurang efisien dan minim transparansi. Padahal, transparansi status layanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan, khususnya di era digital saat ini.

Pada Hello Clean Laundry Kebumen, proses pencatatan transaksi masih dilakukan menggunakan nota kertas dan pencatatan sederhana sehingga sering menimbulkan kesulitan dalam pencarian data transaksi yang telah berlangsung. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pemilik usaha, ditemukan bahwa proses rekap pemasukan dan pengeluaran masih dilakukan

secara manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dan berisiko terjadi ketidaksesuaian data. Selain itu, pelanggan belum memiliki media untuk mengetahui perkembangan proses laundry secara mandiri sehingga sering harus menghubungi pihak laundry untuk menanyakan status cucian. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien dan meningkatkan beban kerja karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang dapat membantu pengelolaan transaksi keuangan sekaligus menyediakan fasilitas pelacakan status laundry berbasis web.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan (gap) dalam pengelolaan usaha laundry saat ini. Banyak pelaku usaha membutuhkan solusi yang tidak hanya mampu mengatasi permasalahan pencatatan keuangan internal, tetapi juga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan akan transparansi layanan. Pada praktiknya, sistem yang digunakan masih cenderung parsial dan belum menyentuh seluruh aspek operasional secara menyeluruh. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan usaha berjalan kurang optimal dan belum sepenuhnya memanfaatkan potensi teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sistem yang lebih terintegrasi dan sesuai dengan kebutuhan usaha laundry modern.

Masalah yang sering ditemukan dalam pengelolaan usaha laundry adalah sistem yang masih berjalan secara terpisah antara pengelolaan keuangan dan pelacakan status layanan. Pengelolaan keuangan membutuhkan pencatatan yang akurat, sementara proses pelacakan layanan diperlukan agar pelanggan

dapat mengetahui status cucian secara jelas. Namun, kedua aspek tersebut sering kali belum terintegrasi dalam satu platform berbasis web. Padahal, integrasi antara manajemen keuangan dan fitur pelacakan status laundry sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional secara menyeluruh. Dengan adanya sistem yang mengintegrasikan pengelolaan transaksi keuangan dengan pelacakan status laundry, proses pencatatan transaksi dapat dilakukan lebih cepat dan terstruktur sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi. Selain itu, pelanggan juga dapat dengan mudah mengakses informasi terkait status cucian mereka, yang pada akhirnya mampu meningkatkan pengalaman layanan (*customer experience*) serta kepercayaan pelanggan terhadap usaha laundry.

Sebuah sistem informasi diperlukan untuk menjembatani kebutuhan manajemen internal usaha laundry dengan tuntutan kepuasan pelanggan. Sistem yang dikembangkan tidak hanya berfokus pada pengelolaan data keuangan, tetapi juga harus mampu meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Integrasi antara manajemen keuangan dan transparansi layanan menjadi aspek penting dalam mendukung operasional usaha secara lebih efektif. Dengan adanya sistem yang mengintegrasikan pengelolaan transaksi keuangan dengan pelacakan status laundry, proses pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan akurat. Hal ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam mengambil keputusan bisnis yang lebih tepat berdasarkan data yang valid.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi

Laundry Berbasis Web dengan Metode *Prototype*". Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi yang mampu mengotomatisasi proses pencatatan serta penyusunan laporan keuangan. Selain itu, sistem yang dikembangkan juga menyediakan fitur pelacakan status laundry yang transparan dan mudah diakses oleh pelanggan. Transparansi dalam pelacakan status laundry dimaksudkan sebagai penyediaan informasi proses pengerjaan laundry secara terbuka, mulai dari tahap penerimaan, proses pencucian, hingga tahap penyelesaian, yang bisa diakses langsung oleh pengguna melalui sistem. Dengan adanya pelacakan status laundry diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan laundry. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi teknis yang relevan dalam meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kualitas pelayanan usaha laundry.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diperlukan perumusan masalah untuk menjadi fokus dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi laundry berbasis web yang mengintegrasikan pengelolaan transaksi keuangan dan pelacakan status laundry?
2. Bagaimana penerapan fitur pengelolaan transaksi keuangan dan pelacakan status laundry pada sistem informasi laundry berbasis web untuk

mendukung operasional usaha dan membantu pelanggan memperoleh informasi perkembangan proses laundry?

3. Bagaimana pengujian sistem informasi laundry yang dikembangkan menggunakan metode *Black box testing*?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian tetap terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan batasan masalah dalam pengembangan sistem. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Hello Clean Laundry Kebumen.
2. Sistem yang dikembangkan berbasis web dan ditujukan untuk usaha laundry skala kecil hingga menengah.
3. Pengguna sistem terdiri dari pemilik, karyawan, dan pelanggan.
4. Sistem difokuskan pada pengelolaan transaksi laundry, data pelanggan, layanan laundry, pemasukan, pengeluaran, dan laporan keuangan sederhana.
5. Status laundry dibatasi pada diterima, dicuci, disetrika, dikemas, selesai, dan diambil.
6. Pelacakan status laundry dilakukan menggunakan kode transaksi yang diberikan kepada pelanggan.
7. Notifikasi perubahan status laundry menggunakan *WhatsApp* yang diintegrasikan ke dalam sistem.
8. Laporan keuangan yang dihasilkan dibatasi pada laporan transaksi, laporan pemasukan, laporan pengeluaran, dan laporan laba-rugi sederhana.

9. Sistem tidak membahas akuntansi lengkap, perpajakan, penggajian karyawan, manajemen stok bahan laundry, maupun integrasi pembayaran digital.
10. Sistem memerlukan koneksi internet untuk proses pengelolaan data dan akses informasi pelanggan.
11. Keamanan sistem dibatasi pada autentikasi pengguna, pembagian hak akses, validasi input, dan pengamanan kata sandi.
12. Pengujian sistem menggunakan metode *Black Box*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam perancangan dan pembangunan sistem informasi laundry berbasis web. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem informasi laundry berbasis web yang mengintegrasikan pengelolaan transaksi keuangan dan pelacakan status laundry.
2. Mengimplementasikan fitur pengelolaan transaksi keuangan dan pelacakan status laundry pada sistem informasi laundry berbasis web untuk mendukung operasional usaha dan memudahkan pelanggan memperoleh informasi perkembangan proses laundry.
3. Melakukan pengujian sistem informasi laundry menggunakan metode *Black box testing* untuk mengetahui kesesuaian fungsi dan tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi laundry.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan sistem informasi laundry berbasis web. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu teknologi informasi, khususnya dalam penerapan sistem informasi manajemen yang terintegrasi pada sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM).
2. Dapat menjadi bahan referensi atau pembanding bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan sistem informasi dengan topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan integrasi fitur keuangan dan pelacakan layanan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya dalam bidang rekayasa perangkat lunak, pemrograman web, dan basis data.

2. Bagi Pihak Laundry

- a. Meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi waktu rekap data manual

- b. Meminimalisir risiko kerugian akibat kesalahan perhitungan (human eror)
- c. Meningkatkan citra profesional usaha melalui pelayanan berbasis digital yang transparan.

3. Bagi Pelanggan

Memberikan kemudahan akses informasi mengenai status cucian dan rincian biaya secara cepat dan akurat tanpa batasan waktu dan tempat.

