

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, ditandai dengan kemajuan pada bidang informasi dan teknologi. Salah satu teknologi yang banyak digemari saat ini yaitu gadget (smartphone). Terbukti, data dari emarketer, pada tahun 2018 Indonesia memiliki lebih dari 100 juta pengguna smartphone aktif. Hal tersebut membuat Indonesia akan berada di peringkat 4 dunia sebagai negara dengan pengguna smartphone terbanyak (Rahmandani, 2018).

Dalam dunia usaha pun sudah menerapkan Teknologi Informasi (TI). Salah satu penerapan Teknologi Informasi (TI) ini terjadi dalam dunia usaha yaitu Jasa Laundry. Jasa Laundry merupakan jasa yang menyediakan layanan dalam mencuci pakaian, bantal karpet, dan lain sebagainya. Jasa Laundry sering digunakan oleh Pegawai, siswa, mahasiswa maupun masyarakat yang disibukkan dengan aktivitas maupun pekerjaan sehingga mereka tidak memiliki waktu luang untuk mencuci dan menyetrika pakaian mereka sendiri. Jasa Laundry merupakan pilihan yang tepat untuk masyarakat yang sibuk dengan pekerjaan maupun aktivitas mereka (Arif Ravindra, 2013).

(Simargolang and Nasution, 2018) berpendapat dibalik kemajuan teknologi informasi saat ini pemilik laundry belum memiliki sistem informasi sendiri sehingga masih menggunakan sistem manual. Laundry juga belum mempunyai system penyimpanan database yang akurat sehingga semua data masih disimpan pada sebuah buku. Dengan penggunaan sistem yang manual muncul berbagai permasalahan seperti sulitnya mencari data-data pelanggan yang ada di dalam buku di karenakan kesulitan dalam mencari data ditumpukan

buku ketika pelanggan akan mengambil laundry. Pembuatan laporan yang rumit harus dibuat dengan merekap data-data yang ada pada buku transaksi karena transaksi masih dihitung secara manual yang mengakibatkan sering terjadinya selisih pembayaran. Pada proses transaksi dihitung secara manual sehingga membuat pelanggan menunggu lama. Pegawai disulitkan mencari data ditumpukan buku ketika pelanggan akan mengambil laundry. Dalam hal ini (Manik and Nusantara, 2019) juga berpendapat kendala yang ada dalam pemesanan laundry yaitu pelanggan yang telah memesan tidak dapat mengetahui status pakaian sedang dalam proses apa sehingga pelanggan jika ingin mendapatkan informasi mengenai status pakaiannya harus menghubungi pihak laundry dengan cara WA ataupun Telepon. Pelanggan baru yang belum pernah memesan juga harus datang ke tempat laundry tersebut untuk melakukan pemesanan laundry.

Dalam hal ini peneliti menemukan bahwa pemanfaatan jasa laundry terdapat beberapa kendala yang di hadapi pelanggan atau masyarakat yang ingin mencuci bajunya maupun barangnya, seperti konsumen harus datang ke lokasi untuk mengantarkan baju dan barangnya dan kurangnya informasi tentang jasa laundry yang terdekat, maka dari itu dibutuhkan suatu inovasi untuk mempermudah pelanggan untuk memanfaatkan jasa laundry. Ada beberapa inovasi dalam jasa laundry yang membuat bisnis ini semakin berkembang, seperti manajemen, pemasaran, produksi/operasi dan pengembangan. Dalam pengembangan salah satu inovasinya dengan memberikan layanan penjemputan dan pengembalian barang (ListyaYuniarti, 2017).

Dari permasalahan di atas maka didapatkan solusi dalam meningkatkan pelayanan jasa laundry di Kabupaten Ponorogo untuk membuat aplikasi pemesanan laundry yang memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi jasa laundry dan mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan jasa

laundry. Sehingga pelanggan dipermudah dan diberikan kenyamanan dalam pemesanan jasa Laundry.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana perancangan aplikasi pemesanan jasa laundry di Kabupaten Ponorogo ?
2. Bagaimana analisa kinerja dari aplikasi pemesanan jasa laundry di Kabupaten Ponorogo ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang aplikasi pemesanan jasa laundry di Kabupaten Ponorogo untuk mempermudah pelanggan memesan jasa laundry.
2. Untuk mengetahui kinerja dari aplikasi pemesanan jasa laundry di Kabupaten Ponorogo

## **1.4. Batasan Masalah**

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Berupa perancangan aplikasi pemesanan jasa laundry di kabupaten ponorogo berbasis android.
2. Sistem yang dibangun hanya berbasis Android, minimal versi android 4.0(ICS).

### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Memudahkan pelanggan dalam pemesanan jasa laundry.
2. Memudahkan pelanggan atau masyarakat untuk mendapatkan informasi jasa laundry.
3. Memudahkan pelanggan untuk memanfaatkan jasa laundry terdekat dengan aplikasi android.

