

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi Covid-19 ini tidak jarang jika banyak perusahaan yang tidak lagi mempekerjakan manusia dan lebih mengandalkan mesin ataupun teknologi komputer, dimana manusia hanya menjadi operator dalam peranannya dari instrument-instrumen yang telah tersedia, maka tidak sedikit para pekerja yang harus kehilangan statusnya sebagai karyawan. Namun dengan adanya teknologi komputer pula hampir semua orang dapat memanfaatkannya, salah satunya adalah dengan mengambil peluang berbisnis *e-commerce* atau membuka usaha sendiri, seperti membuat *online shop*, membuka jasa layanan secara online, atau mungkin membuat karya tulisan dan lain sebagainya (Hanoatubun, 2020). Termasuk untuk kebutuhan promosi secara digital yang telah banyak digunakan oleh para pebisnis dan juga pada Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di Indonesia, salah satunya adalah usaha yang bergerak di bidang jasa.

Suatu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa saat ini termasuk diantaranya adalah jasa pencucian, dari jenis pencucian kendaraan seperti mobil, motor, sepeda, pencucian jenis elektronik seperti AC, hingga yang saat ini banyak ditemui di berbagai daerah yaitu jasa pencucian dalam jenis *fashion*, seperti pakaian dan sepatu. Meskipun sama-sama mencuci namun masing-masing memiliki cara atau teknik tersendiri, sebagaimana *laundry* pakaian dengan *laundry* sepatu. Jika *laundry* pakaian cara pencuciannya dimasukkan ke dalam mesin dan bisa beberapa banyak pakaian, lain halnya pada *laundry* yang khusus sepatu, cara pencuciannya satu per satu dibersihkan menggunakan sikat khusus dan cairan pembersih sesuai jenis bahan sepatu yang dicuci, dibersihkan

secara men-*detail* atau terperinci dengan penuh kehati-hatian agar tidak merusak komponen sepatu.

Sepatu merupakan kebutuhan bahkan menjadi bagian dari gaya hidup, tentunya hampir semua orang menggunakannya. Sepatu juga merupakan alas kaki yang pastinya mudah sekali kotor, namun sering kali kebanyakan orang hanya berfokus pada penggunaannya saja. Padahal sepatu juga memerlukan perawatan khusus, tetapi masih sedikit dari masyarakat yang memahami cara mencuci sepatu yang baik dan benar. Belum lagi bagi yang terkendala dengan kesibukan sehingga tidak memiliki waktu untuk mencuci sepatu. Hal tersebut menjadi suatu peluang untuk membuka jasa usaha *laundry* sepatu.

Laundry sepatu lebih memerlukan perhatian lebih *detail* agar tidak cepat rusak setelah pencucian. Karena harganya yang lumayan lebih mahal dari *laundry* baju biasanya tidak mudah untuk seseorang mempercayakan orang lain untuk menangani sepatu kesayangannya, karena kesalahan penanganan pada sepatu akan merusak sepatu dan menjadikannya tidak awet atau tidak layak pakai lagi. Terlebih kepada *laundry* sepatu yang baru berdiri, istilahnya belum ada nama atau tergolong baru, seperti halnya pada Mivyu Shoes Laundry yang merupakan salah satu UMKM yang merupakan pendatang baru dalam usaha bidang layanan jasa pencucian sepatu. *Laundry* sepatu ini baru berjalan beberapa minggu sejak awal tahun 2022 ini dan dalam proses pelayanannya menggunakan metode *pickup and delivery service* atau antar jemput sepatu.

Dalam cara pemesanannya, Mivyu Shoes Laundry masih menggunakan sistem manual yaitu dengan menghubungi via WhatsApp dan masih menggunakan bukti transaksi manual dengan menulis nota, dikhawatirkan nantinya akan kesulitan dalam hal pengelolaan data dan pelayanan pelanggan menjadi kurang efektif. Dengan adanya ancaman (*threat*) tersebut, dipastikan bahwa suatu usaha *laundry* memerlukan suatu solusi untuk dapat membangun *image* dan kepercayaan yang baik terhadap pelayanan yang akan didapatkan, serta memerlukan sistem informasi untuk mendukung suatu kinerja yang efektif

dan efisien. Karena dalam suatu usaha, yang sangat penting adalah hal dalam menjaga kualitas pelayanan terutama dalam usaha di bidang jasa. Membuat calon pelanggan untuk melirik produk atau jasa yang ditawarkan, kemudian tertarik mencari tahu, mau mencoba hingga merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang didapatkan.

Sebagaimana diketahui bahwa perkembangan teknologi pada masa kini sudah banyak digunakan untuk kepentingan dunia bisnis. Belum adanya sistem yang terkomputerisasi pada Mivyu Shoes Laundry juga menjadi tantangan untuk dapat memanfaatkan teknologi dengan lebih jauh. Bukan sekedar penggunaan media komputer, namun penerapan sistem dalam teknologi informasi. Karena dalam suatu usaha, tidak hanya dibutuhkan strategi pemasaran yang baik namun diperlukan juga fasilitas yang mendukung, salah satunya dengan adanya aplikasi web. Selain untuk membantu memasarkan produk, baik barang ataupun jasa yang dapat menjangkau pasar lebih luas, memiliki web dengan nama usaha sendiri menjadi profil utama dalam menunjukkan eksistensi usaha tersebut, membangun *branding* dan web itu sendiri dapat menjadi basis untuk melakukan upaya dalam hal promosi melalui sosial media yang dapat dihubungkan langsung dengan web, sehingga pengunjung atau calon pelanggan mendapatkan informasi yang komprehensif mengenai suatu barang atau jasa yang dipromosikan, informasi kontak yang bisa dihubungi dan sebagainya.

Salah satu dari aplikasi web yang saat ini sedang *popular* yaitu dengan menggunakan aplikasi berbasis *Progressive Web App* (PWA). PWA mempermudah dalam mengakses aplikasi secara *online* maupun *offline*, sehingga berjalan lebih cepat dan memberikan kenyamanan serta keamanan penggunaannya. Aplikasi berbasis *Progressive Web App* (PWA) dapat diterapkan pada usaha jasa termasuk pada usaha *laundry* sepatu ini.

Belum adanya sistem informasi pelayanan pada usaha *laundry* sepatu tersebut, maka pada kesempatan ini penulis bermaksud untuk merancang sistem

informasi pada pelayanan jasa usaha *laundry* sepatu berbasis *Progressive Web App* (PWA). Aplikasi berbasis PWA diterapkan dalam perancangan sistem informasi terkait pelayanan jasa, untuk dapat mempermudah para pelanggan dalam memperoleh informasi terkait transaksi yang dilakukan dan meningkatkan kinerja bisnis pada Mivyu Shoes Laundry.

Dalam aplikasi ini terdapat fitur-fitur yang sangat diperlukan dalam jasa pelayanan *laundry* sepatu, mulai dari proses reservasi, kemudian proses *pickup* (penjemputan) sepatu, proses selama pencucian sepatu, *payment* (pembayaran), hingga proses *delivery* (pengantaran) sepatu.

Hal yang berbeda dari aplikasi *laundry* yang sudah ada adalah adanya fitur untuk informasi gambar berupa *real* foto sepatu ketika sebelum pencucian sepatu (*before*) dan setelah pencucian sepatu (*after*). Penerapan fitur *maps* untuk mengetahui sejauh mana pelayanan *pickup and delivery* dapat menjangkau lebih dari 40 km dari lokasi *workshop*, dikarenakan Mivyu Shoes Laundry bukan hanya melayani pelanggan di daerah Tangerang atau Tangerang Selatan saja namun telah menjangkau kota Jakarta dan sekitarnya. Selain itu aplikasi PWA ini diharapkan mampu meningkatkan *image branding* dalam membangun web dengan nama usaha sendiri, sehingga dapat membangun kepercayaan pelanggan untuk mempercayakan *treatment* atau perawatan cuci sepatu kesayangannya pada Mivyu Shoes Laundry dengan keamanan dan kenyamanan yang nantinya akan memberikan pengalaman berbeda, serta membangun loyalitas pelanggan.

1.2 Rumusan/Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya sistem informasi pelayanan secara digital atau terkomputerisasi.

Sistem yang terkomputerisasi dapat menghasilkan informasi yang akurat dan relevan. Dari proses penyusunan, penginputan, pencarian, klasifikasi data, penyajian laporan, serta termasuk adanya suatu *database* yang dapat mengelompokkan data dan informasi dan meminimalisasi redundansi data atau banyaknya data dalam *file* yang berbeda (Mulachela, 2021).

2. Perlu adanya strategi untuk membangun kepercayaan calon pelanggan serta membangun loyalitas pelanggan pada usaha *laundry* sepatu yang baru dibangun.

Segala pengetahuan dan kesimpulan yang dibuat oleh pelanggan tentang suatu objek merupakan suatu kepercayaan, suatu atribut serta tentang suatu manfaatnya. Karena kepercayaan adalah pengetahuan kongnitif mengenai suatu objek, maka tanggapan dari perasaan atau pandangan yang dimiliki mengenai suatu objek adalah sikap (Mowen dan Minor, 2002:322).

Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Bagaimana merancang suatu sistem informasi dalam hal pelayanan pelanggan pada usaha *laundry* sepatu secara terkomputerisasi untuk membantu memudahkan pemilik usaha dalam hal pengelolaan data transaksi (pesanan maupun laporan) serta mempermudah pelanggan mendapatkan informasi mengenai status pencucian sepatunya.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari banyaknya jenis usaha jasa yang tentunya sudah banyak terdapat dimana-mana, namun salah satu usaha jasa *laundry* sepatu ini menjadi ketertarikan tersendiri bagi penulis untuk diteliti. Seperti diketahui dalam pemaparan latar belakang, bahwa usaha jasa *laundry* sepatu ini tidak seperti *laundry* pakaian atau baju. Dimana diketahui seseorang akan mendatangi tempatnya dengan tumpukan baju sebanyak mungkin ketika selesai digunakan atau dipakai, lain halnya dengan *laundry* sepatu.

Meneliti bagaimana hal tersebut bisa terjadi, karena sepatu memiliki nilai yang lebih mahal daripada baju yang biasa digunakan dan tidak jarang orang yang tidak biasa menggunakan sepatu dalam kesehariannya. Sehingga akan menjadi suatu tantangan bagi pendatang baru yang ingin membangun usaha dalam bidang usaha jasa *laundry* sepatu. Dalam hal ini, penulis akan melakukan suatu penelitian terhadap salah satu usaha jasa *laundry* sepatu yang belum lama dibangun.

Berdasarkan pada rumusan masalah yang didapat, maka pada penelitian ini, penulis bermaksud memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut dengan melakukan analisis serta perancangan sistem informasi pelayanan yang menyesuaikan kebutuhan pada usaha tersebut yaitu sistem informasi pelayanan jasa usaha *laundry* sepatu dengan menggunakan teknologi *Progressive Web App* (PWA) untuk mempermudah pemilik usaha dalam pengelolaan data secara terkomputerisasi atau secara digital serta untuk membangun kepercayaan pelanggan melalui *image branding*.

Selain itu, Aplikasi berbasis PWA diterapkan dalam perancangan sistem informasi terkait pelayanan jasa ini, tentunya untuk dapat mempermudah para pelanggan dalam memperoleh informasi

terkait transaksi yang dilakukan pada usaha jasa perawatan sepatu di Mivvy Shoes Laundry agar dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini juga dilakukan dengan tujuan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di kampus tercinta yaitu Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) yang berdomisili di Bintaro, Tangerang Selatan, Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk dapat memberikan kontribusi solusi terhadap para pelaku usaha pada umumnya dan khususnya Mivvy Shoes Laundry yang merupakan salah satu usaha jasa *laundry* sepatu yang masih menggunakan sistem tradisional atau manual dalam pengembangan usahanya, dengan pemanfaatan teknologi informasi yang kini semakin canggih.

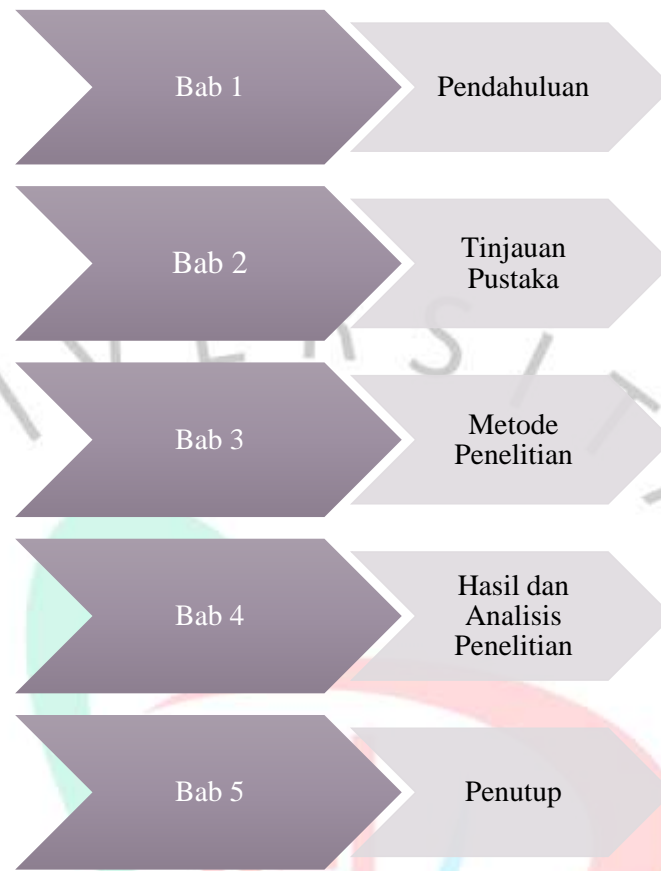
Dengan perancangan sistem informasi ini selain dapat memudahkan pemilik usaha dan pelanggan dalam pengelolaan data yang diperlukan, diharapkan mampu meningkatkan *image branding* dalam membangun web dengan nama usaha sendiri, dapat menggali potensi pasar baru, serta potensi untuk dapat membuka cabang baru.

Sistem informasi pelayanan jasa usaha *laundry* sepatu ini diharapkan juga akan mampu mempermudah dalam hal pelayanan kepada pelanggan, karena akan dikembangkan dalam sebuah rancangan sistem informasi berupa aplikasi dimana terdapat fitur-fitur yang sangat diperlukan dalam jasa pelayanan *laundry* sepatu yang dibutuhkan oleh pelanggan, mulai dari proses reservasi, kemudian proses *pickup* (penjemputan) sepatu, proses selama pencucian sepatu, *payment* (pembayaran), hingga proses *delivery* (pengantaran) sepatu.

Dan untuk penulis sendiri dalam penelitian ini memperoleh pengalaman berharga untuk memotivasi diri dan masyarakat agar terus berkembang seiring tumbuhnya teknologi yang semakin cepat, mendapatkan peningkatan pengetahuan dan wawasan secara *real* atau nyata mengenai proses memulai usaha sederhana namun tetap menguntungkan, dan sebagai pembelajaran untuk dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan di Universitas Pembangunan Jaya, sekaligus penulis ajukan sebagai Tugas Akhir (TA).

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini mengacu pada literatur-literatur yang didapatkan, untuk kemudian melakukan pengolahan data dengan merubah susunan kata atau kalimat sesuai alur penulisan tanpa merubah dari maksud maupun tujuan penulisan itu sendiri, sehingga didapatkan pembahasan yang sistematis. Adapun sistematika dari penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1. Grafik Sistematika Penulisan

Gambar 2.1 tersebut diatas merupakan gambaran sistematika dari penulisan pada tugas akhir ini yang berisi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Terdapat latar belakang dalam perancangan sistem informasi pelayanan jasa usaha *laundry* sepatu berbasis *Progressive Web App* (PWA), identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka terdiri dari teori-teori yang digunakan di dalam penelitian serta tinjauan studi yang berisi literatur-literatur *review* penelitian yang mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang suatu metode penelitian yang digunakan dalam perancangan sistem informasi pelayanan jasa usaha *laundry* sepatu berbasis *Progressive Web App* (PWA).

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Pada bab ini berisi hasil dan analisis penelitian mengenai sistem informasi *laundry* sepatu dengan menggunakan React dan dengan desain yang mengacu pada *prototype*.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai sistem informasi serta implementasi program yang telah dibuat.