

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas beberapa materi antara lain, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian, yaitu sebagai berikut:

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan gaya hidup menuntut seseorang agar bisa memanfaatkan waktu yang dimiliki dengan efisien. Mencuci dan menyetrika adalah kegiatan yang tidak bisa dilakukan oleh sebagian orang karena kesibukan mereka. Dengan adanya *laundry dry and clean* dapat memberikan kemudahan bagi mereka yang tidak punya waktu untuk mencuci dan menyetrika serta kepraktisan yang diberikan pelaku usaha *laundry* dalam hal penjemputan pakaian kotor dan pengantaran pakaian yang sudah bersih.

Aditama *Laundry* adalah salah satu penyedia jasa *laundry* satuan dan kiloan. Banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa *laundry* menyulitkan pemilik dalam pencatatan transaksi. Selain itu pengelolaan bahan baku, pencatatan pembelian bahan baku, pengelolaan pelanggan dan agen dilakukan secara manual sehingga menyulitkan untuk mengetahui data-data yang ada. Data pegawai dicatat secara manual dan tidak adanya absensi pegawai akan menyulitkan dalam pemberian gaji. Pengelolaan laporan keuangan masih sulit dilakukan karena pembelian dan penjualan jasa dicatat secara manual sehingga pemilik akan sulit mengetahui laba rugi usahanya karena tidak adanya laporan keuangan yang detail. Promosi dan pemberitahuan informasi kepada pelanggan dan agen juga sulit dilakukan.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan dari perusahaan, salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah penanganan keluhan. Pelanggan masih kesulitan dalam menyampaikan keluhan karena proses penyampaian keluhan yang dilakukan secara manual sehingga menyebabkan keterlambatan waktu penanganan keluhan. Penanganan keluhan yang terlalu lama akan berakibat menurunnya

kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga pelanggan akan cenderung memilih penyedia jasa laundry yang lain. Selain itu tidak adanya pencatatan data komplain yang telah diajukan oleh konsumen menyulitkan perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam penanganan komplain yang diajukan pelanggan.

Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian untuk membuat aplikasi terkomputerisasi yang berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL untuk *laundry* agar dapat mengelola transaksi dengan mudah, mengelola retur barang untuk barang yang rusak ketika dicuci, mengelola pembelian bahan baku, mengelola stok bahan baku, mengelola pelanggan serta agen, mengelola data pegawai yang bekerja serta absensi pegawai untuk membantu pemilik dalam pemberian gaji, dan mengelola laporan keuangan. Aplikasi juga akan dilengkapi dengan fitur penanganan komplain yang akan memanfaatkan *SMS Gateway* agar pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan komplain dan perusahaan dapat segera menanganinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, masalah-masalah yang muncul dan dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara agar mempermudah pegawai mencatat transaksi penjualan, pembelian, dan retur?
2. Bagaimana cara untuk mempermudah pemilik melihat laporan keuangan?
3. Bagaimana cara menangani komplain yang diajukan oleh pelanggan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat beberapa tujuan pembahasan sebagai berikut:

1. Untuk mempermudah pegawai dalam pencatatan transaksi dan pengelolaannya dibuat sistem yang terkomputerisasi.

2. Untuk mempermudah pemilik melihat laporan keuangan dibuat sistem akuntansi.
3. Untuk mempermudah pegawai menangani komplain yang diajukan oleh pelanggan.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Dalam tugas akhir ini penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Ruang Lingkup *Hardware*

Spesifikasi minimum *hardware* yang dibutuhkan untuk pembuatan *website* ini adalah sebagai berikut:

1. *Processor*: AMD Turion II Dual-Core (2.2Ghz).
2. *Memory*: 1 GB DDR2.
3. *Hard Disk*: 120 GB.
4. *Internet Connection*.

Sedangkan, spesifikasi minimum *hardware* yang dibutuhkan untuk menggunakan *website* ini adalah sebagai berikut:

1. *Processor*: Intel Pentium 4 (2.0GHz).
2. *Memory*: 500 MB DDR2.
3. *Hard Disk*: 40 GB.
4. *Internet Connection*.

1.4.2 Ruang Lingkup *Software*

Perangkat lunak yang digunakan untuk pembuatan *website* ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Sistem operasi Microsoft Windows 7.
2. Macromedia Dreamweaver 8.
3. XAMPP.
4. MySQL (PhpMyAdmin).
5. *Internet Browser*.

1.4.3 Ruang Lingkup Aplikasi

Batasan aplikasi dibuat berdasarkan pengguna dibagi menjadi tiga yaitu pemilik, admin, pegawai, dan pelanggan.

Fitur yang dapat dilakukan oleh pemilik adalah:

1. *Login/Logout* pemilik.
2. *Update* pemilik.
3. *View* laporan pembelian bahan baku, penjualan, retur penjualan, komplain, dan keuangan.
4. *Insert, update, dan delete* admin.
5. *View, update, dan delete* komplain.

Fitur yang dapat dilakukan oleh Admin adalah:

1. *Login/Logout* admin.
2. *Update* admin.
3. *View* konsumen.
4. *Insert, update, dan delete* agen.
5. *Insert, update, dan delete* pegawai.
6. *View dan insert* pembelian bahan baku.
7. *View dan insert* pengambilan bahan baku.
8. *View, insert, dan delete* hutang pegawai.
9. *View* penggajian pegawai.
10. *View* absensi pegawai.
11. *View, insert, update, dan delete* jasa.
12. *View, insert, update, dan delete* bahan baku.
13. *View insert, update, dan delete* supplier.
14. *View, update, dan delete* komplain.
15. *View, insert, dan update* retur penjualan.
16. *View* tagihan agen.
17. *Update* penjualan.

Fitur yang dapat dilakukan oleh pegawai adalah:

1. *Login/Logout* pegawai.
2. *Update* pegawai.
3. *View* komplain.
4. *View* hutang pegawai.
5. *View* penggajian pegawai.
6. *View* absensi pegawai.

Fitur yang dapat dilakukan oleh pelanggan adalah:

1. Daftar pelanggan.
2. *Login/Logout* pelanggan.
3. *Update* akun pelanggan.
4. *View* penjualan.
5. *View* dan *insert* komplain.

Fitur yang dapat dilakukan oleh agen adalah:

1. *Login/Logout* agen.
2. *Update* akun agen.
3. *Insert, update, dan delete* pelanggan
4. *View* komplain.
5. *Insert* penjualan.
6. *View* tagihan agen.

1.5 Sumber Data

Data-data yang digunakan untuk menyusun laporan ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui studi kasus yang dilakukan di Aditama *Laundry*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi literature, internet, dan sumber-sumber lainnya untuk mendukung kekuatan dan kebenaran data primer.

1.6 Sistematika Penyajian

Adapun sistematika penulisan pada laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, batasan masalah, sistematika penulisan laporan.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab ini berisi teori atau algoritma atau metode yang menunjang dan berhubungan dengan proses analisis dan desain dari aplikasi yang dibutuhkan.

BAB 3 ANALISA DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang semua pembahasan secara lengkap mengenai analisis pemecahan masalah, perancangan desain aplikasi, dan penjelasan sistem.

BAB 4 HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi kumpulan screenshot dari proyek yang di buat beserta penjelasan dari tiap fungsi (*method*) utama yang dibuat.

BAB 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Laporan dari pengujian tiap *class/ fungsi/ method* yang dibuat (*blackbox testing*) .

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat penulis setelah mengerjakan karya ilmiah ini, juga saran dari penulis untuk mengembangkan karya ilmiah yang anda buat.