

ABSTRAK

Laundry X adalah salah satu usaha yang menawarkan jasa laundry di daerah Cinunuk kota Bandung. Dari hasil wawancara kepada admin kasir laundry, dikatakan bahwa terdapat banyak prosedur yang masih kurang jelas dan tidak mampu mendukung pegawai untuk memenuhi kebutuhan pesanan pelanggan dengan baik sehingga menimbulkan banyak keluhan dari para pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hal yang perlu diperbaiki dari prosedur saat ini, membuat rancangan prosedur usulan, menyusun *input output* dokumen usulan, membuat desain *user interface*, menggambarkan *job description* usulan, dan menentukan *storage* usulan sehingga pada akhirnya dapat mendukung jalannya prosedur baru yang akan diterapkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara terkait prosedur aktual dan wawancara yang berdasarkan kerangka berpikir PIECES (*performance, information, economy, control, efficiency* dan *service*) kepada admin kasir, pegawai cuci, pegawai pengering, pegawai *packing*, dan pemilik. Penggambaran semua prosedur yang didapatkan dari hasil wawancara adalah prosedur penerimaan pakaian, pencucian pakaian, pengeringan pakaian, *packing* pakaian, penyerahan pakaian, penerimaan keluhan pelanggan, pengendalian persediaan, dan perekapan data laundry. Sedangkan hasil yang didapatkan dari wawancara PIECES terkait prosedur saat ini, didapatkan bahwa masih banyak proses yang belum dirancang sederhana baik untuk dipahami maupun untuk dilakukan.

Pengolahan data dilakukan dengan metode *Data flow Diagram* (DFD) untuk membuat sistem usulan yang logis, terstruktur, dan jelas. Hasil wawancara dan hasil penggambaran arus data tadi dijadikan bahan untuk merancang sistem prosedur usulan. Dilanjutkan dengan perancangan hubungan data-data yang ada pada *database* hasil pembuatan DFD menggunakan metode *Entity Relationship Diagram*, sehingga dapat tergambarkan secara detail dari semua entitas yang ada beserta dengan relasinya.

Hasil dari wawancara menggunakan kerangka berpikir PIECES dan pengolahan data menggunakan metode DFD, menjadikan bentuk dari beberapa prosedur di laundry berubah. Terkait dengan penggunaan sistem yang terkomputerisasi dan berkurangnya penggunaan arsip-arsip fisik menjadi salah satu bentuk penggambaran dari *flowchart* prosedur usulan. Selain itu, pegawai mendapatkan banyak kemudahan dan kenyamanan ketika melakukan suatu prosedur akibat dari jelasnya rangkaian yang harus dikerjakan dan sedikitnya konsekuensi yang akan diterima selama berada dalam prosedur. Dalam perancangan *interface, user* yang dituju dalam penelitian ini adalah pelanggan dan pihak laundry dengan penggunaan matriks CRUD dalam penentuannya. Menu yang ada dalam rancangan *User Interface* pelanggan adalah Laundry Pakaian, Lihat Harga, Telusuri Pakaian, dan Keluhan, sedangkan menu dalam rancangan *user interface* pihak laundry adalah Konfirmasi Pakaian, Update Hasil Laundry, Telusuri Pakaian, Database Persediaan dan Pembelian, dan Rangkuman Data Pesanan.

Dari hasil penelitian bahwa, sistem yang terkomputerisasi membutuhkan fasilitas yang mampu mendukung semua usulan pada penelitian ini serta kemudahan dalam mengaksesnya, maka dari itu diusulkannya sebanyak 2 unit komputer dan 3 unit tablet dengan total harga 23 juta rupiah.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penelitian.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	2-1
2.1 Sistem Informasi Manajemen	2-1
2.1.1 Definisi Sistem	2-1
2.1.2 Definisi Data.....	2-1
2.1.3 Definisi Informasi.....	2-1
2.1.4 Definisi Sistem Informasi.....	2-1
2.1.5 Definisi <i>Database</i>	2-2
2.2 <i>Definisi Wawancara</i>	2-2
2.2.1 Definisi Analisis PIECES	2-2
2.2.1.1 Analisis <i>Performance</i>	2-2
2.2.1.2 Analisis <i>Information</i>	2-3
2.2.1.3 Analisis <i>Economy</i>	2-3
2.2.1.4 Analisis <i>Control</i>	2-4

2.2.1.5 Analisis <i>Efficiency</i>	2-4
2.2.1.6 Analisis <i>Services</i>	2-5
2.3 Definisi <i>Flowchart</i>	2-6
2.4 Definisi <i>Data Flow Diagram</i>	2-7
2.5 Definisi <i>Entity Relationship Diagram</i>	2-8
2.6.1 Tujuan <i>Entity Relationship Diagram</i>	2-8
2.6.2 Simbol-Simbol dari <i>Entity Relationship Diagram</i>	2-9
2.6 <i>Input Output Design</i>	2-10
2.7 <i>User Interface Design</i>	2-11
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2 Studi Pustaka.....	3-4
3.3 Identifikasi Masalah.....	3-4
3.4 Pembatasan Masalah.....	3-5
3.5 Perumusan Masalah	3-5
3.6 Tujuan Penelitian	3-6
3.7 Pengumpulan Data	3-6
3.8 Menggambarkan Prosedur Kerja Saat Ini	3-6
3.9 Pembuatan Pertanyaan Wawancara	3-7
3.10 Validasi Konstruk	3-12
3.11 Melakukan Wawancara.....	3-12
3.12 Pengolahan Data	3-13
3.13 Membuat Sistem Informasi Usulan	3-13
3.14 Validasi Sistem Informasi Usulan	3-14
3.15 Kesimpulan dan Saran	3-14
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Pengumpulan Prosedur Saat Ini	4-1
4.2 Hasil Wawancara	4-21
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5-1
5.1 Hasil Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.2 Analisis Rangkuman Hasil Wawancara Prosedur Aktual.....	5-2
5.3 Perancangan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) pada Sistem Laundry.....	5-7

5.4.1 DFD Level 0	5-7
5.4.2 DFD Level 1	5-10
5.4 Analisis dan Perancangan <i>Flowchart</i> Usulan	5-11
5.5 Perancangan <i>Entity Relationship Diagram</i>	5-43
5.6.1 Pembuatan Normalisasi	5-43
5.6.2 Perancangan ERD dari Hasil Normalisasi	5-46
5.6 Analisis Pembuatan <i>Input Output</i> Dokumen Usulan	5-46
5.7 Analisis Perancangan <i>Interface</i> Aplikasi <i>Laundry</i>	5-51
5.8 Gambaran <i>Job Description</i> Usulan <i>Laundry</i>	5-75
5.9 Analisis Penentuan Storage Dalam <i>Laundry</i>	5-80
5.10Rangkuman dalam Perubahan Dokumen.....	5-83
5.11Validasi Sistem Informasi Usulan	5-83
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran.....	6-10
DAFTAR PUSTAKA	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Frekuensi Keluhan Pelanggan	1-2
2.1	Simbol <i>Flowchart</i>	2-6
2.2	Simbol <i>Flowchart 2</i>	2-7
2.3	Simbol <i>Data Flow Diagram</i>	2-8
3.1	Kriteria PIECES	3-7
3.2	Pertanyaan dan Responden Prosedur Penerimaan Pakaian	3-8
3.3	Pertanyaan dan Responden Prosedur Pencucian Pakaian	3-9
3.4	Pertanyaan dan Responden Prosedur Pengeringan Pakaian	3-9
3.5	Pertanyaan dan Responden Prosedur <i>Packing</i> Pakaian	3-10
3.6	Pertanyaan dan Responden Prosedur Penyerahan Pakaian	3-10
3.7	Pertanyaan dan Responden Prosedur Keluhan Pelanggan	3-11
3.8	Pertanyaan dan Responden Prosedur Pengendalian Persediaan	3-11
3.9	Pertanyaan dan Responden Prosedur Perekapan Data	3-12
4.1	Hasil Wawancara Prosedur Penerimaan Pakaian	4-21
4.2	Hasil Wawancara Prosedur Pencucian Pakaian	4-22
4.3	Hasil Wawancara Prosedur Pengeringan Pakaian	4-23
4.4	Hasil Wawancara Prosedur <i>Packing</i> Pakaian	4-24
4.5	Hasil Wawancara Prosedur Penyerahan Pakaian	4-25
4.6	Hasil Wawancara Prosedur Penerimaan Keluhan Pelanggan	4-26
4.7	Hasil Wawancara Prosedur Pengendalian Persediaan	4-27
4.8	Hasil Wawancara Prosedur Perekapan Data	4-28
5.1	Rangkuman Hasil Wawancara PIECES	5-2
5.2	Bentuk Normalisasi Pertama	5-43
5.3	Bentuk Normalisasi Kedua	5-44
5.4	Bentuk Normalisasi Ketiga	5-45
5.5	Rangkuman Data pada Dokumen Pesanan Pelanggan	5-47
5.6	Dokumen Pelanggan	5-47

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.7	Rangkuman Data pada Dokumen Pesanan	5-48
5.8	Dokumen Pemesanan	5-48
5.9	Rangkuman Data pada Laporan Keluhan	5-49
5.10	Rangkuman Data pada Dokumen Pembelian	5-50
5.11	Dokumen Pembelian	5-50
5.12	Matriks CRUD Pelanggan	5-52
5.13	Matriks CRUD Pihak Laundry	5-63
5.14	Spesifikasi Komputer Server	5-82
5.15	Spesifikasi Tablet	5-83
5.16	Rincian Harga	5-83



DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Metodologi Penelitian (Lanjutan 1)	3-2
3.3	Metodologi Penelitian (Lanjutan 2)	3-3
4.1	Prosedur Keseluruhan <i>Laundry</i>	4-2
4.2	Prosedur Penerimaan Pakaian	4-4
4.3	Prosedur Pencucian Pakaian	4-6
4.4	Prosedur Pengeringan Pakaian	4-7
4.5	Prosedur <i>Packing</i> Pakaian	4-8
4.6	Prosedur <i>Packing</i> Pakaian 2	4-9
4.7	Prosedur Penyerahan Pakaian	4-11
4.8	Prosedur Penyerahan Pakaian 2	4-12
4.9	Prosedur Penerimaan Keluhan Pelanggan	4-14
4.10	Prosedur Pengendalian Persediaan	4-16
4.11	Prosedur Pengendalian Persediaan 2	4-17
4.12	Prosedur Perekapan Data	4-19
4.13	Prosedur Perekapan Data 2	4-20
5.1	DFD <i>Level 0</i>	5-7
5.2	DFD <i>Level 1</i>	5-10
5.3	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur Penerimaan Pakaian	5-11
5.4	Flowchart Usulan Prosedur Penerimaan Pakaian	5-14
5.5	Flowchart Usulan Prosedur Penerimaan Pakaian 2	5-15
5.6	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur Pencucian Pakaian	5-16
5.7	Flowchart Usulan Prosedur Pencucian Pakaian	5-18
5.8	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur Pengeringan Pakaian	5-19
5.9	Flowchart Usulan Prosedur Pengeringan Pakaian	5-20
5.10	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur <i>Packing</i> Pakaian	5-21
5.11	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur <i>Packing</i> Pakaian 2	5-22

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
5.12	Flowchart Usulan Prosedur Strika Pakaian	5-24
5.13	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur Penyerahan Pakaian	5-25
5.14	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur Penyerahan Pakaian 2	5-26
5.15	Flowchart Usulan Prosedur Penyerahan Pakaian	5-29
5.16	Flowchart Usulan Prosedur Penyerahan Pakaian	5-30
5.17	Perbandingan Flowchart Aktual Prosedur Penerimaan Keluhan Pelanggan	5-31
5.18	<i>Flowchart</i> Usulan Prosedur Penerimaan Keluhan Pelanggan	5-33
5.19	Perbandingan <i>Flowchart</i> Aktual Prosedur Pengendalian Persediaan	5-34
5.20	Perbandingan <i>Flowchart</i> Aktual Prosedur Pengendalian Persediaan 2	5-35
5.21	<i>Flowchart</i> Usulan Prosedur Pengendalian Persediaan	5-37
5.22	<i>Flowchart</i> Usulan Prosedur Pengendalian Persediaan 2	5-38
5.23	Perbandingan <i>Flowchart</i> Aktual Prosedur Perekapan Data	5-39
5.24	Perbandingan <i>Flowchart</i> Aktual Prosedur Perekapan Data 2	5-40
5.25	<i>Flowchart</i> Usulan Prosedur Perekapan Data	5-42
5.26	<i>Entity Relationship Diagram</i>	5-46
5.27	Dokumen Keluhan melalui SMS	5-49
5.28	Tampilan Utama Aplikasi	5-53
5.29	Tampilan Menu Utama Aplikasi	5-54
5.30	Tampilan Menu Lihat Harga	5-55
5.31	Tampilan Menu Laundry Pakaian	5-55
5.32	Tampilan Menu Laundry Pakaian 2	5-56
5.33	Tampilan Menu Laundry Pakaian 3	5-57
5.34	Tampilan Menu Laundry Pakaian 4	5-58
5.35	Tampilan Menu Telusuri Pakaian	5-59

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
5.36	Tampilan Menu Telusuri Pakaian 2	5-60
5.37	Tampilan Menu Keluhan	5-61
5.38	Tampilan Menu Keluhan	5-62
5.39	Tampilan Utama Aplikasi Pihak Laundry	5-64
5.40	Tampilan Menu Konfirmasi Pesanan	5-65
5.41	Tampilan Menu Update Hasil Laundry	5-66
5.42	Tampilan Menu Update Hasil Laundry 2	5-66
5.43	Tampilan Menu Update Hasil Laundry 3	5-67
5.44	Tampilan Menu Update Hasil Laundry 4	5-67
5.45	Tampilan Menu Telusuri Pakaian 3	5-68
5.46	Tampilan Menu Telusuri Pakaian 4	5-69
5.47	Tampilan Menu Keluhan 3	5-70
5.48	Tampilan Menu Persediaan dan Pembelian	5-71
5.49	Tampilan Menu Persediaan dan Pembelian 2	5-72
5.50	Tampilan Menu Persediaan dan Pembelian 3	5-72
5.51	Tampilan Menu Persediaan dan Pembelian 4	5-73
5.52	Tampilan Menu Rangkuman Data Pesanan	5-74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Flowchart Aktual Prosedur Penyerahan Pakaian	L-1
2	Flowchart Aktual Prosedur Penerimaan Keluhan Pelanggan	L-2
3	Flowchart Aktual Prosedur Pengendalian Persediaan	L-3
4	Flowchart Aktual Prosedur Perekapan Data	L-4
5	Flowchart Usulan Prosedur Penerimaan Pakaian	L-5
6	Flowchart Usulan Prosedur Penyerahan Pakaian	L-6
7	Flowchart Usulan Prosedur Pengendalian Persediaan	L-7

