

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan gaya hidup pada masa kini yang dipenuhi dengan tingkat kesibukan yang tinggi, membuat seseorang kesulitan dalam membagi waktu untuk mengerjakan kegiatan lain selain pekerjaan utamanya. Salah satu kegiatan yang sulit untuk dilakukan akibat terbatasnya waktu luang yang dimiliki saat ini adalah mencuci, sehingga semua kalangan baik tua, muda, pria, maupun wanita lebih memilih untuk menggunakan jasa *laundry* yang menghasilkan waktu pengerjaan yang singkat, wangi, dan hasil yang bersih. Dengan melihat kebutuhan tersebut, mulai banyaknya bisnis jasa di kota Bandung yang menyediakan jasa *laundry* dengan layanan bervariasi dalam memenuhi permintaan pelanggan, seperti halnya Laundry X yang menawarkan jasa mencuci pakaian di kota Bandung.

Laundry X didirikan pada tahun 2016 dan pada saat ini memiliki dua cabang yang berlokasi di Cinunuk dan Sukamaju. Laundry X mulai beroperasi pada pukul 07.00-18.00, jasa ini menyediakan layanan mencuci untuk berbagai jenis bahan pakaian, boneka, helm, *gordyn*, dll.. Namun seiring berjalannya waktu, muncul banyak keluhan dari para pelanggan mengenai ketidakpuasan hasil *laundry* yang didapatkannya.

Selama melakukan kunjungan ditemukan beberapa prosedur tertulis yang tertutup oleh lembaran lain seperti pembagian jadwal kerja akibat ketidaktahuan pegawai akan fungsi dan pentingnya prosedur tertulis tersebut. Selain itu hasil wawancara kepada pihak pegawai mengatakan bahwa pegawai sering mengalami kesulitan dalam mengikuti urutan prosedur kerja yang ada, akibatnya, pegawai yang kesulitan akan selalu melibatkan pegawai lain bahkan pemilik untuk membantu dalam mengerjakan prosedur tersebut.

Oleh karena itu banyak sekali terjadinya keluhan yang diberikan oleh pelanggan kepada pihak Laundry X, dengan rincian jenis keluhan dan frekuensi keluhan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Frekuensi Keluhan Pelanggan

No	Keluhan	Frekuensi
1	Pakaian tercampur	25
2	Pakaian luntur	5
3	Keterlambatan waktu proses	240
4	Pakaian rusak	3
5	Kurang bersih	5
6	Kurang wangi/masih bau apek	10
7	Kurang rapi	15
8	Bagian penerimaan tidak ramah	5

Dari hasil wawancara terhadap pihak pegawai *laundry*, didapatkan frekuensi keluhan pelanggan seperti data di atas. Dari data diatas, dapat dilihat bahwa keluhan pakaian tercampur dan keterlambatan waktu proses menjadi prioritas perbaikan utama karena merupakan jenis keluhan dengan frekuensi terbanyak dibanding keluhan yang lain. Keterlambatan waktu proses serta pakaian tercampur yang merupakan keluhan terbanyak, terjadi akibat masalah prosedur, yaitu karena terdapat prosedur yang tidak mengarahkan pegawai untuk melakukan proses yang sesuai. Salah satunya pada prosedur pencucian pakaian, tidak dijelaskan bahwa mencuci pakaian A pada mesin cuci 1 dan 2 sekaligus dapat mengakibatkan terjadinya penundaan pada pakaian pesanan B yang seharusnya sudah mulai diproses pada saat itu juga, sehingga dapat berujung pada keterlambatan proses dari penentuan waktu selesai yang sudah ditentukan sebelumnya kepada pelanggan serta resiko pakaian tiap pesanan tercampur.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pendahuluan di atas, maka penulis melakukan penelitian mengenai faktor yang menyebabkan banyaknya keluhan yang diberikan pelanggan kepada pihak laundry, yaitu:

1. Terdapatnya prosedur yang tidak mampu mengarahkan pegawai untuk memproses pesanan pelanggan dengan tepat.
2. Prosedur belum tercatat dengan jelas sehingga sering membuat pegawai melakukan kesalahan kerja.
3. Tidak adanya penanaman mengenai pentingnya prosedur tertulis maupun lisan sebagai pedoman kerja yang harus diperhatikan oleh setiap pegawai.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan oleh penulis tepat dan terarah, maka penulis menetapkan pembatasan masalah agar penelitian tidak menyimpang jauh dari ruang lingkup permasalahan yang ada. Pembatasan masalah dan asumsi yang ditetapkan oleh penulis, sebagai berikut :

1. Penelitian hanya fokus kepada satu cabang Laundry X yang berlokasi di Cinunuk.
2. Tidak adanya penambahan atau pengurangan tenaga kerja selama pengerjaan tugas akhir berlangsung.
3. Penilaian kinerja pegawai pada Laundry X tidak diteliti dalam penelitian ini.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang hendak diketahui oleh penulis dalam melakukan penelitian terhadap bisnis Laundry X adalah sebagai berikut:

1. Apa saja yang perlu diperbaiki dalam prosedur Laundry X saat ini?
2. Bagaimana rancangan prosedur usulan yang dapat diterapkan di Laundry X?
3. Bagaimana *input* atau *output* dokumen yang dapat mendukung rancangan prosedur usulan di Laundry X?
4. Bagaimana bentuk desain *user interface* yang dapat mendukung rancangan prosedur usulan di Laundry X?
5. Bagaimana penggambaran *Job Description* usulan yang sesuai dengan rancangan prosedur usulan di Laundry X?
6. Bagaimana penentuan *storage* usulan yang dapat mendukung rancangan prosedur usulan di Laundry X?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk menjabarkan hal yang perlu diperbaiki dalam prosedur Laundry X saat ini
2. Untuk membuat rancangan prosedur usulan yang dapat diterapkan di Laundry X
3. Untuk membuat *input* atau *output* dokumen yang dapat mendukung rancangan prosedur usulan di Laundry X
4. Untuk merancang desain *user interface* yang dapat mendukung rancangan prosedur usulan di Laundry X
5. Untuk menggambar *Job Description* usulan yang sesuai dengan rancangan prosedur usulan di Laundry X
6. Untuk menentukan *storage* usulan yang dapat mendukung rancangan prosedur usulan di Laundry X

1.6. Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, identifikasi permasalahan yang ada, perumusan masalah, pembatasan masalah yang digunakan, perumusan masalah yang hendak diketahui, tujuan penulis melakukan penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar atau teori yang diperoleh dari literatur bacaan dan sumber-sumber yang akurat dan relevan, yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penyusunan laporan Tugas Akhir untuk memperbaiki sistem informasi perusahaan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi / langkah-langkah penelitian berupa *flowchart* yang dibuat secara sistematis dan keterangan yang menggambarkan tahap-tahap yang ditempuh oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data awal yang dibutuhkan penulis yang akan digunakan dalam pengolahan data dan analisis yang hendak dilakukan penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil pengolahan data dan analisis yang telah dikumpulkan sebelumnya pada bab 4 menggunakan metode pada bab 3 dan berisi analisis dari pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data dan analisis tersebut bertujuan untuk memecahkan masalah dan memberikan usulan kepada perusahaan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang hendak disampaikan penulis dari permasalahan yang telah dirumuskan pada bab 1 berdasarkan pengolahan data dan analisis bab 5 secara jelas, singkat, dan tepat.

