

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

*Smartphone* merupakan telepon seluler dengan kemampuan lebih, mulai dari resolusi, fitur hingga komputasi, termasuk adanya sistem operasi *mobile* di dalamnya. Pertumbuhan *smartphone* akhir akhir ini menunjukkan angka yang fantastis, khususnya Indonesia. Pada 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang (emarketer, Over half of mobile phone users globally will have smartphones in 2018, 2015). Pesatnya pertumbuhan *smartphone* secara langsung membawa dampak signifikan terhadap perkembangan aplikasi *smartphone* atau lebih dikenal sebagai aplikasi *mobile* (*mobile apps*). Perkembangan aplikasi *mobile* sangat bergantung terhadap perkembangan *smartphone*, baik dari sisi teknologi maupun jumlah produksi. *Smartphone* merupakan *platform* yang menjalankan aplikasi-aplikasi *mobile*. Penggunaan *smartphone* zaman modern lebih ke fungsionalitas sehingga dapat melakukan konektivitas dengan website yang ada. Hal ini tentunya akan meringankan dalam pengoperasiannya karena sudah tidak lagi menuliskan URL. Teknologi inilah yang dinamakan web service (Prasetya, 2013).

Menurut Setiawati, dkk (2016), Dalam dunia bisnis, dampak positif teknologi itu kini tidak hanya bisa dirasakan oleh bisnis dengan skala besar. Usaha kecil menengah yang dijalankan dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan usahanya akan dapat

mempermudah para pelaku usaha untuk menunjang aktivitas bisnisnya. Keterlibatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal ini akan membuat usaha menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih dapat diandalkan untuk meminimalkan adanya kesalahan manusia. Menurut Roslidar, dkk (2017: 2), Web services merupakan sebuah sistem terdistribusi memiliki komponen yang dapat di-deploy dan diakses menggunakan protokol HTTP (*Hyper Text Transport Protocol*) maupun HTTPS (*HTTP Secure*). Layanan web dapat di program dalam berbagai bahasa pemrograman yang ada. Pada web services sekurang-kurangnya terdapat sebuah web server (jaringan penyedia layanan) dan sebuah klien. Klien meminta layanan yang ditawarkan oleh web server bisa melalui desktop/PC maupun mobile.

Melihat sistem pengelolaan pada usaha *laundry-laundry* di sekitar Kabupaten Kudus dirasa kurang optimal karna dalam pengelolaan data dan pencarian data untuk *laundry* masih menggunakan *Microsoft excel* atau bahkan masih manual dengan menggunakan lembaran kertas atau buku. Setelah data-data *laundry* tersebut dicatat didalam buku atau dimasukkan ke dalam *Microsoft excel* kemudian akan diarsipkan. Pendataan manual berakibat untuk mengetahui jumlah pengeluaran *laundry* membutuhkan waktu yang relatif lama (Hidayat dan Winarmo, 2014).

Jasa *laundry* adalah suatu badan usaha yang menawarkan jasa dalam hal pencucian, dengan metode-metode khusus. Jasa *laundry* bukan hanya sekedar tempat mencuci melainkan tempat perawatan agar lebih bersih dan awet, dan factor serba instant serta praktis menjadi trend bagi masyarakat saat ini.

*Laundry “kushoekan”* merupakan pelaku bisnis yang berdiri pada tahun 2017 dan dijalankan oleh empat mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Kushoekan* menangani di bidang jasa, yaitu *laundry* dan perawatan baik sepatu atau tas.

Kondisi pelayanan pada *kushoekan* masih dilakukan secara manual. Proses transaksi seperti belum terintegrasi dengan aplikasi sehingga masih menggunakan buku dalam hal pencatatan transaksi *laundry* masuk dan *laundry* sudah selesai didalamnya masih ada *human eror* pada jumlah barang yang di *laundry*, dalam hal pelayanan pelanggan harus datang ke tempat *laundry* untuk melakukan transaksi, dengan keadaan sekarang tujuan penelitian ini adalah membantu dalam pemesanan dan menambah mutu pelayanan demi kepuasan pelanggan. Kondisi ini menimbulkan permasalahan yaitu kemungkinan kesalahan pada *transaksi* barang dan layanan pelanggan, sehingga tidak harus datang ke tempat *laundry* untuk melakukan pemesanan.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada *Kushoekan*, maka perlu mengembangkan suatu aplikasi untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dalam pemesanan *laundry* dan perawatan berupa sepatu atau tas, yang di dalamnya terdapat menu untuk meningkatkan pelayanan pelanggan seperti dalam pengambilan sepatu, daftar pelanggan, mendapat rincian biaya pembayaran dan jenis layanan. Dengan sistem tersebut dapat memudahkan pelanggan melakukan *laundry* tanpa harus datang langsung ke tempat *laundry*. Dalam aplikasi tersebut pelanggan cukup membuat akun dan pilih jenis layanan Kemudian dari pihak *kushoekan* akan mengambil sepatu

tersebut, setelah sepatu di ambil, pelanggan juga dapat melihat *tracking* sepatu yang sedang dicuci hal ini bertujuan untuk memberikan kepercayaan yang lebih. Dengan sistem ini pelanggan tidak perlu datang langsung ke tempat *laundry*. Dengan demikian aplikasi ini memberikan kemudahan kepada konsumen dalam proses pemesanan di *Kushoekan*.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, dapat diketahui permasalahan yaitu belum adanya sistem yang tepat untuk *laundry* tersebut, maka dapat di rumuskan bagaimana merancang bangun sisten informasi *laundry* berbasis *platform* android di laundry kushoekan

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu meluas dan karna keterbatasan peneliti, maka penelitian ini “Rancang bangun aplikasi pemesanan *Laundry* berbasis *platform android*” di batasi sebagai berikut

1. Aplikasi layanan pada kushoekan dibuat berupa aplikasi berbasis android dengan bahasa pemograman java sebagai pembuatan mobile dan php sebagai pembuatan web
2. Aplikasi terhubung dengan jaringan internet yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak terkait “*kushoekan*”

3. Penyajian data pada sistem "kushoekan" baik sepatu atau tas pada *kushoekan* berbasis *android* meliputi daftar layanan, harga, dan invoice yang harus di bayarkan.
4. Aplikasi *kushoekan* melayani pelanggan di sekitar purwokerto
5. Metode pembuatan aplikasi menggunakan metode *waterfall*.
6. Teknik pengujian fungsional menggunakan *black box testing*

#### **D. Tujuan**

1. Merancang Aplikasi pada platform *Android* yang digunakan untuk pelayanan pelanggan dalam pemesanan.
2. Penyajian data yang meliputi layanan *Kushoekan* seperti *laundry* dan perawatan baik sepatu atau tas dan lain-lain.
3. Merancang aplikasi penjualan yang disesuaikan dengan kebutuhan *laundry* "kushoekan"

#### **E. Manfaat**

Manfaat yang di dapat pelanggan dari penelitian ini adalah lebih mudah dalam melakukan pemesanan *laundry* pada *kushoekan*, serta memudahkan penyedia jasa *laundry* menghemat waktu karena alur kerja berada dalam satu sistem aplikasi