

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era *digital* saat ini telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk industri jasa [1]. Revolusi *digital* yang terjadi tidak hanya mengubah cara masyarakat berkomunikasi dan berinteraksi, tetapi juga memberikan dampak fundamental terhadap model bisnis tradisional [2]. Kebutuhan akan sistem yang efisien, cepat, dan akurat menjadi tuntutan utama dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi ini [3].

Transformasi *digital* telah menjadi suatu keniscayaan bagi pelaku usaha untuk dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang dinamis [4]. Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia (APJII), penetrasi *internet* di Indonesia mencapai 79,5% pada tahun 2024 dengan jumlah pengguna *internet* sebanyak 221,56 juta jiwa (APJII, 2024). Hal ini menunjukkan besarnya potensi pemanfaatan teknologi *digital* dan menciptakan peluang sekaligus tantangan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk mengadopsi teknologi informasi dalam operasional bisnis mereka [5].

Salah satu sektor yang mengalami dampak transformasi *digital* adalah industri jasa *laundry*, khususnya pada tingkat UMKM [6]. Industri jasa *laundry* mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dan praktis [7]. Urbanisasi yang terus meningkat, mobilitas kerja yang tinggi, dan tuntutan efisiensi waktu mendorong masyarakat *urban* untuk lebih memilih menggunakan jasa *laundry* [8].

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan praktis dan efisien, industri jasa *laundry* mengalami perkembangan yang pesat [9]. Namun, di balik pertumbuhan yang menggembirakan ini, sebagian besar pelaku usaha *laundry* skala UMKM masih menghadapi kendala dalam manajemen operasional, terutama dalam pengelolaan sistem informasi dan teknologi [10]. Sistem pengelolaan manual yang masih dominan digunakan menimbulkan berbagai

permasalahan seperti kesalahan pencatatan, kehilangan data pelanggan, kesulitan *tracking* pesanan, dan ketidakakuratan laporan keuangan [11].

Salah satu contoh nyata dari tantangan ini dapat ditemukan pada Hoki *Laundry*, yang menjadi objek studi kasus dalam penelitian ini. Hoki *Laundry* merupakan usaha *laundry* rumahan yang berlokasi di Jl Brawijaya, Gg Kemiri 1, Rt 4/Rw 3 Kelurahan Muarareja, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal. Usaha ini telah beroperasi selama lebih dari 5 tahun. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Hoki *Laundry* sebagai objek studi kasus dalam penelitian ini, ditemukan beberapa permasalahan konkret yang dialami. Usaha tersebut masih menggunakan sistem pencatatan manual dalam seluruh aspek operasionalnya dengan karakteristik seperti pencatatan transaksi menggunakan buku kas konvensional dengan rata-rata 10-20 transaksi per hari, data pelanggan disimpan dalam bentuk kartu pelanggan fisik yang rentan hilang atau rusak, status pesanan dikomunikasikan secara verbal sehingga sering terjadi *miscommunication*, dan pembuatan laporan keuangan dilakukan manual setiap akhir bulan dengan tingkat akurasi yang tidak konsisten. Permasalahan operasional yang teridentifikasi meliputi: kehilangan data transaksi (rata-rata 2-3 kasus per bulan), kesalahan perhitungan tagihan (5-7% dari total transaksi), dan keterlambatan informasi status pesanan yang menyebabkan komplain pelanggan. Kondisi ini menunjukkan kebutuhan mendesak akan sistem informasi terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sebuah sistem informasi manajemen *laundry* berbasis *web* yang dapat mengintegrasikan seluruh proses bisnis dalam satu *platform digital*. Sistem berbasis *web* dipilih karena memiliki berbagai keunggulan, antara lain dapat diakses dari berbagai perangkat dengan koneksi *internet*, tidak memerlukan instalasi *software* khusus, mudah dalam *maintenance* dan *update*, serta dapat diakses secara *real-time* dari lokasi manapun. Sistem informasi yang akan dikembangkan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan *human error*, menyediakan informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan bisnis, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sistem ini akan mencakup modul-modul utama seperti manajemen transaksi, pengelolaan data pelanggan, *tracking* status pesanan, dan

pembuatan laporan keuangan otomatis.

Dalam pengembangan sistem informasi ini, *framework* Laravel dipilih sebagai *platform development* berdasarkan beberapa pertimbangan teknis dan strategis. Laravel menyediakan arsitektur *Model-View-Controller* (MVC) yang terstruktur, fitur keamanan yang *robust*, dan kemudahan dalam pengembangan aplikasi *web modern*. Dibandingkan dengan *framework Hypertext Preprocessor* (PHP) lainnya seperti *CodeIgniter* atau *Symfony*, Laravel memiliki keunggulan dalam hal kemudahan penggunaan, dokumentasi yang lengkap, dan ekosistem yang *mature*. Laravel dilengkapi dengan berbagai fitur canggih seperti *Eloquent ORM* untuk manajemen *database*.

Penelitian dengan judul "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Laundry Menggunakan *Framework* Laravel pada Hoki Laundry" ini bertujuan untuk menciptakan solusi teknologi yang praktis dan dapat langsung diimplementasikan oleh pelaku usaha *laundry*. Sistem yang dikembangkan akan fokus pada digitalisasi proses bisnis utama, yaitu manajemen transaksi, pengelolaan data pelanggan, *tracking* status pesanan, dan pembuatan laporan keuangan otomatis yang dapat diakses secara *real-time*.

Implementasi sistem ini diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi operasional, pengurangan biaya operasional jangka panjang, peningkatan akurasi data, dan peningkatan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih responsif dan transparan. Selain itu, sistem ini juga akan menyediakan data *analytics* yang dapat membantu pemilik usaha dalam membuat keputusan strategis berbasis data. Sistem informasi manajemen *laundry* yang dikembangkan memiliki kelebihan berupa otomatisasi proses bisnis, *interface* yang *user-friendly*, integrasi data *real-time*, keamanan berlapis, dan laporan analitik yang komprehensif. Namun, sistem ini juga memiliki keterbatasan seperti ketergantungan pada koneksi *internet*, kebutuhan investasi awal, perlunya pelatihan khusus, dan kompleksitas teknis yang mungkin menjadi tantangan bagi UMKM.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam bidang teknologi informasi, khususnya dalam pengembangan sistem yang aplikatif untuk sektor UMKM. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan

dapat membantu pelaku usaha *laundry* dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing mereka di era *digital*, serta dapat menjadi model implementasi teknologi informasi untuk jenis usaha jasa lainnya dengan karakteristik yang serupa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana membangun sistem informasi manajemen *laundry* berbasis web menggunakan *framework* Laravel pada Hoki *Laundry* untuk mengoptimalkan pengelolaan transaksi, data pelanggan, pelaporan keuangan otomatis, serta penyediaan layanan pelacakan status *laundry* secara *real-time* guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan.

1.3 Tujuan Pengembangan Produk

Tujuan pada pengembangan produk ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan pemilik usaha dalam memantau aktivitas *laundry* kapan saja dan di mana saja melalui sistem berbasis *web*.
2. Menghasilkan sistem informasi jasa *laundry* berbasis web yang terstruktur dan dapat digunakan untuk mengelola data pelanggan, data transaksi, dan laporan keuangan secara otomatis.
3. Membangun fitur kasir yang memudahkan pencatatan transaksi harian dan pembayaran pelanggan.
4. Menyediakan layanan bagi pelanggan untuk mengecek status cucian mereka secara *real-time* melalui sistem berbasis web, sehingga pelanggan dapat mengetahui perkembangan proses pencucian tanpa harus datang langsung ke tempat usaha.

1.4 Manfaat Produk

Manfaat pada produk ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Hoki *Laundry*

Hasil penelitian ini dapat membantu usaha Hoki *laundry*, khususnya UMKM, dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional melalui digitalisasi proses bisnis. Sistem informasi yang dikembangkan menyediakan solusi terintegrasi untuk pengelolaan data *customer*, pencatatan transaksi, *tracking* status *laundry*, dan pelaporan keuangan

otomatis yang dapat mengurangi human *error* dan meningkatkan akurasi data. Implementasi sistem ini dapat membantu pelaku usaha *laundry* dalam mengurangi risiko kehilangan data, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dan profitabilitas usaha.

2. Manfaat bagi akademisi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan aplikasinya dalam industri jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi praktis *framework* Laravel dalam pengembangan sistem informasi manajemen UMKM, serta penerapan metodologi *Waterfall* dalam pengembangan sistem berbasis *web*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian serupa terkait digitalisasi UMKM, pengembangan sistem informasi berbasis *web*, atau implementasi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional usaha kecil menengah.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Dengan menggunakan sistem informasi yang lebih efisien dan transparan dalam pengelolaan usaha *laundry*, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sebagai konsumen. Fitur cek status *laundry* secara *real-time* memberikan kemudahan dan transparansi bagi masyarakat dalam memantau progress layanan mereka. Selain itu, peningkatan efisiensi operasional dapat berkontribusi pada stabilitas harga layanan dan waktu penyelesaian yang lebih dapat diprediksi. Digitalisasi usaha *laundry* juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaku UMKM yang mengadopsi teknologi *modern* dalam operasionalnya.

4. Manfaat bagi pengembangan teknologi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teknologi sistem informasi, terutama dalam aplikasinya untuk digitalisasi UMKM sektor jasa. Implementasi *framework* Laravel dengan arsitektur

MVC, integrasi *database* MySQL, dan pengembangan *interface responsif* memberikan model pengembangan yang dapat diadopsi untuk jenis usaha jasa lainnya. Penelitian ini juga mengeksplorasi penggunaan teknologi web *modern* untuk mengatasi tantangan operasional UMKM, sehingga dapat memperkaya pengetahuan tentang adaptasi teknologi informasi dalam konteks bisnis skala kecil. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan sistem yang lebih kompleks dengan fitur-fitur *advanced* seperti integrasi *payment gateway*, notifikasi otomatis, dan *mobile application*.