

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat pada era Revolusi Industri 4.0 telah membawa dampak besar terhadap berbagai sektor, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Saat ini, transformasi digital menjadi salah satu faktor penting yang menentukan daya saing dan keberlangsungan UMKM di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Transformasi digital yang didorong oleh Revolusi Industri 4.0 telah mengubah cara UMKM di Indonesia beroperasi dan bersaing di pasar. Penerapan teknologi seperti *e-commerce*, *big data*, dan analitik memungkinkan UMKM untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memperluas jangkauan pasar mereka. Namun, proses ini masih menghadapi tantangan besar, seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah pedesaan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang holistik dan kolaboratif untuk mendukung transformasi digital UMKM secara menyeluruh (Ndraha et al., 2024).

Sejalan dengan fenomena tersebut, para pelaku usaha di berbagai sektor mulai beradaptasi dengan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan adalah jasa *laundry* sepatu, yang menuntut ketepatan pencatatan pesanan serta kecepatan layanan kepada pelanggan.

Helvix merupakan salah satu usaha *laundry* sepatu yang ada di kota Madiun. Hingga saat ini, *helvix laundry* masih menggunakan sistem manual

dalam bisnisnya, mulai dari pemesanan, pencatatan pesanan dan status cucian. Hal ini menyebabkan timbulnya masalah seperti data yang tidak sistematis, keterlambatan proses dan mengalami kendala dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan. Kondisi ini tentunya menghambat kemajuan usaha khususnya dalam peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan pengembangan RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN *LAUNDRY* BERBASIS WEB PADA HELVIX DI MADIUN. Dengan adanya sistem ini maka akan memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan, memantau status cucian dan pembayaran secara digital. Sistem ini mendukung fitur *pre-order* dan *delivery order* untuk meningkatkan fleksibilitas layanan.

Admin atau manajer juga dapat menggunakan sistem ini untuk mengelola data pesanan, memperbarui status pesanan, dan secara otomatis membuat laporan transaksi layanan. Oleh karena itu penerapan sistem informasi manajemen ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei tahun 2025 sebagai bentuk respon terhadap kebutuhan digitalisasi UMKM di masa sekarang.

## **B. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah yang dilakukan untuk menghindari melebarnya masalah adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya menangani proses manajemen layanan *laundry* sepatu pada usaha HELVIX di Madiun, yang meliputi: manajemen data pesanan,

pembaruan status cucian (misalnya: diterima, dicuci, selesai), pembuatan laporan transaksi, pelacakan status cucian oleh pelanggan, serta pengelolaan data pelanggan.

2. Sistem berbasis web dan tidak mencakup pengembangan aplikasi *mobile*, namun dirancang responsif sehingga dapat diakses dengan baik melalui berbagai perangkat seperti desktop, laptop, tablet, dan smartphone
3. Fitur utama dalam sistem meliputi: registrasi/login, pemesanan layanan *laundry*, pemilihan layanan *pre-order* dan *delivery order*, serta pelacakan status *laundry*.
4. Sistem manajemen admin mencakup pengelolaan data pelanggan dan pesanan, status layanan, validasi transaksi, dan pembuatan laporan.
5. Fitur laporan keuangan hanya mencakup laporan harian.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi berbasis web yang dapat menangani proses pemesanan dan manajemen layanan laundry sepatu pada usaha HELVIX di Madiun?
2. Bagaimana sistem yang mendukung proses manajemen internal seperti pengelolaan pesanan, status cucian, laporan transaksi, serta mendukung akses multi-perangkat (desktop, tablet, dan *smartphone*) secara responsif ?

3. Bagaimana proses pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *blackbox* untuk memastikan seluruh fungsi berjalan sesuai dengan spesifikasi?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diidentifikasi, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem informasi berbasis web untuk mendukung proses pemesanan dan manajemen layanan *laundry* sepatu pada usaha HELVIX di Madiun secara digital dan terintegrasi.
2. Mengembangkan sistem manajemen internal yang memungkinkan admin untuk mengelola pesanan, memperbarui status layanan, serta menghasilkan laporan transaksi dan statistik layanan, dengan dukungan antarmuka yang responsif dan dapat diakses dari berbagai perangkat.
3. Melakukan pengujian sistem menggunakan metode *blackbox* untuk mengevaluasi fungsionalitas sistem berdasarkan masukan dan keluaran yang dihasilkan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

###### a. Bagi Universitas PGRI Madiun

- 1) Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang pengembangan sistem informasi berbasis web pada program studi Teknik Informatika Universitas

PGRI Madiun.

- 2) Menjadi sarana pembelajaran dan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam bentuk aplikasi nyata dalam tugas akhir.
- 3) Meningkatkan daya saing Universitas melalui karya teknologi terapan yang relevan dengan kebutuhan UMKM dan industri lokal.
- 4) Menyediakan referensi tambahan yang dapat dimanfaatkan oleh dosen dan mahasiswa dalam pengembangan topik penelitian serupa di bidang sistem informasi layanan berbasis web.

b. Bagi Peneliti Lain

- 1) Memberikan sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengembangkan sistem informasi berbasis web, terutama dalam bidang layanan jasa dan integrasi dengan teknologi modern.
- 2) Menyediakan contoh penerapan sistem pemesanan dan manajemen berbasis web yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian atau pengembangan sistem serupa.
- 3) Memberikan kontribusi terhadap peningkatan literasi teknologi pada penelitian sistem informasi berbasis role user dan fitur manajemen layanan

## **2. Kegunaan Praktis**

a. Bagi Peneliti

- 1) Memberikan pengalaman langsung dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi menggunakan framework Laravel.

- 2) Meningkatkan keterampilan dalam menerapkan konsep pre-order dan delivery order dalam sistem digital secara efisien.
- 3) Memberikan pemahaman tentang implementasi sistem pembayaran digital seperti QRIS dalam sistem informasi modern.
- 4) Melatih kemampuan dalam pengelolaan data pengguna dan transaksi berbasis role (pelanggan dan admin).

b. Bagi Pembaca

- 1) Menyajikan Memberikan informasi dan solusi teknologi kepada pelaku usaha (seperti HELVIX) untuk mempermudah proses pemesanan, pengelolaan, dan pencatatan layanan laundry sepatu secara digital.
- 2) Menyediakan sistem yang dapat membantu pelanggan melakukan pemesanan, pembayaran, dan ulasan layanan secara mandiri dan mudah.
- 3) Menjadi panduan atau referensi bagi pembaca umum maupun pelaku industri jasa yang ingin mengembangkan sistem serupa untuk layanan mereka.