

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, sepatu tidak hanya digunakan untuk kebutuhan sehari-hari saja, namun sudah menjadi bagian dari gaya hidup dan tren *fashion* sebagian besar masyarakat. Di masyarakat saat ini terdapat beberapa jenis model sepatu dengan harga yang bervariasi, mulai dari yang cukup murah hingga yang cukup mahal. Namun dengan berbagai jenis model dan harga sepatu dari yang murah hingga mahal, tidak semua orang memahami cara merawat sepatu yang baik dan benar. Masih banyak masyarakat yang salah mengira bahwa proses mencuci sepatu sama dengan mencuci pakaian, padahal perawatan sepatu tidak hanya sekedar mencuci dengan air lalu disikat dengan sabun. Hal ini dikarenakan sepatu terbuat dari bahan yang berbeda-beda dan juga memerlukan perawatan yang berbeda pula. Jadi Anda tidak boleh sembarangan saat mencuci atau merawat sepatu Anda. Jadwal yang sangat padat dan waktu yang terlalu sedikit menjadi salah satu alasan mengapa orang-orang jarang merawat sepatu, bahkan mencucinya.

Kesibukan dan keterbatasan waktu adalah salah satu alasan mengapa orang jarang membersihkan atau merawat sepatu mereka. Faktanya, ini menciptakan peluang bagi bisnis layanan pembersihan dan perawatan sepatu. Namun, banyak penyedia layanan pembersihan sepatu masih menggunakan prosedur manual untuk manajemen layanan, termasuk pencatatan pesanan, pencatatan transaksi, dan penyebaran informasi kepada pelanggan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Pathshoescare, suatu objek yang baru diteliti, proses pencatatan pesanan, data pelanggan, dan transaksi masih dilakukan secara manual. Saat ini, layanan pemasaran masih menggunakan media sosial, terutama *Instagram*, dan komunikasi melalui *WhatsApp*. Selain itu, sebagian besar pelanggan lebih suka datang ke toko karena mereka ingin berdiskusi tentang jenis perawatan yang akan digunakan secara langsung. Meskipun ini memberikan nilai tambah dalam layanan, belum ada sistem yang membantu pelanggan untuk dengan mudah melakukan pemesanan dan konsultasi secara online.

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk menghasilkan sebuah aplikasi berbasis *website* yang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pencucian sepatu tanpa harus datang langsung ke toko *laundry* sepatu [1].

Permasalahan tersebut mengindikasikan perlunya pengembangan sebuah sistem informasi pelayanan cuci sepatu berbasis *website* yang dapat membantu Pathshoescare dalam mengelola data secara terpusat, memperluas jangkauan pemasaran, serta menyediakan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan dan konsultasi secara jarak jauh tanpa menghilangkan kualitas interaksi langsung yang menjadi keunggulan toko [2].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada perancangan dan pembangunan sistem informasi pelayanan cuci sepatu di Pathshoescare yang mampu membantu proses pencatatan pesanan, data pelanggan, dan transaksi secara digital. Selain itu, penelitian ini juga membahas bagaimana sistem yang dikembangkan dapat memperluas jangkauan pemasaran

yang sebelumnya hanya terbatas pada *Instagram* dan *WhatsApp*. Tidak hanya itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem dapat memfasilitasi pelanggan dalam melakukan pemesanan dan konsultasi *treatment* sepatu secara online, tanpa menghilangkan kualitas interaksi langsung yang selama ini menjadi keunggulan utama Pathshoescare.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini ,penulis memberikan batasan masalah dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang optimal. Batasan tersebut antara lain :

1. Sistem yang di kembangkan hanya mencakup fitur pemesanan layanan cuci sepatu, pengelolaan data pelanggan, proses pembayaran, serta layanan antar-jemput (*pickup*).
2. Aplikasi ini di rancang khusus untuk dijalankan pada platform berbasis *website*, sehingga belum mencakup pengembangan dalam bentuk aplikasi *mobile*.
3. Data yang digunakan pada sistem berasal dari hasil observasi dan wawancara langsung di Pathshoescare.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Menghasilkan sistem informasi pelayanan cuci sepatu berbasis *website* untuk Pathshoescare yang dapat membantu proses pemesanan, pencatatan data pelanggan, pencatatan layanan, serta pembayaran secara lebih mudah, cepat, dan efisien, sekaligus memperluas jangkauan pemasaran dan memfasilitasi pelanggan dalam berkonsultasi mengenai *treatment* sepatu secara *online*.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini :

1. Bagi Universitas Harkat Negeri :
 - a. Menjadi salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan kedalam kasus nyata dilapangan.
 - b. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa lain yang ingin membuat sistem informasi serupa
2. Bagi Mahasiswa :
 - a. Melatih kemampuan dalam menganalisis masalah dan menentukan solusi yang tepat.
 - b. Menambah wawasan tentang alur kerja bisnis dan kebutuhan pengguna dilapangan.
3. Bagi Pemilik Toko :
 - a. Membantu dalam pencatatan layanan dan transaksi agar lebih rapi dan mudah dipantau.
 - b. Membantu pemilik dalam memantau perkembangan usaha secara digital.
4. Bagi Masyarakat :
 - a. Memberikan kemudahan dalam memesan layanan cuci sepatu tanpa harus datang langsung ke toko.
 - b. Memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis dan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu menjelaskan dimana dalam penelitian tersebut di temukan bahwa Pencatatan data pelanggan di *Youth clean shoes 22* yang masih tersimpan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem. Dari sinilah diciptakanya sebuah sistem informasi pelayanan jasa laundry dan pengelolaan data sepatu yang dapat mempermudah dalam pengolaan data pada *Laundry Youth clean shoes 22* dan memudahkan pelanggan melakukan order yang di mulai dari order hingga pengambilan sepatu. Penelitian ini mengaplikasikan metode *waterfall* yang terdiri dari 5 langkah : Analsia kebutuhan, Membuat Desain Sistem, Penulisan Kode Program, Pengujian Program dan Penerapan Program [3].

Penelitian terdahulu ini dijelaskan bahwa pada *laundry* Denok masih menerapkan sistem yang manual. dimana proses pencatatan yang masih menerapkan proses yang manual, sehingga sering waktu dapat terjadi kesalahan dan bahkan bisa menimbulkan sebuah kecurangan dalam sebuah transaksi yang nantinya dapat berakibat pada laporan pemasukan dari usaha *laundry* tersebut. Dengan demikian dibuatkanya sebuah sistem informasi pelayanan *laundry* yang bermanfaat bagi kinerja usaha *laundry* itu sendiri dan juga nantinya bisa mempermudah pengelolaan sebuah data. Sebuah sistem baru yang dibangun ini akan diimplementasikan dalam bentuk sebuah *Website* dengan sistem *database* yang sudah terintegrasi dan terkomputerisasi. dalam merancang sebuah sistem informasi ini, peneliti menggunakan SDLC yang memiliki kepanjangan *System Development Life Cycle* dan menerapkan metodologi *waterfall* yang memiliki 5

tahap : Analisa kebutuhan perangkat lunak, Desain, implementasi, Pengujian, *Maintenance* [4].

Penelitian terdahulu ini peneliti menjelaskan bahwa sistem masih menerapkan sistem dibidang masih manual dimana dalam masing-masing prosesnya masih ditulis di dalam buku besar. Maka dari itu dapat menimbulkan sebuah masalah dimana penyimpanan sebuah data *customer* menjadi tidak terlalu akurat, sulitnya dalam mencari data pelanggan, sulitnya membuat laporan dikarenakan harus membuat rekapan data-data dimana jumlahnya tidak sedikit, dan juga proses transaksi yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar, belum lagi jika nota pembayaran hilang atau lupa dalam proses pencatatan sebuah transaksi. Maka dari itu harus tersedianya sebuah sistem yang bisa mempermudah dan membantu proses kerja pada Doctor *Laundry Coin*. Dalam proses menggunakan metode *Prototyping* dalam proses pengembangan *software* dengan berbagai tahapan seperti Mengumpulkan kebutuhan, Perancangan, Mengkodekan Sistem, Pengujian Sistem, Evaluasi Sistem, Implementasi Sistem. Sistem yang dibangun nantinya berbasis *web* dengan fitur *mobile* [5].

Penelitian terdahulu ini dijelaskan bahwa pelanggan laundry sepatu dan tas sering mengeluhkan layanan yang kurang efisien, karena mereka harus datang langsung ke toko untuk mengantar dan mengambil barang yang diservis. Hal ini menjadi kurang praktis bagi pelanggan yang memiliki kesibukan tinggi. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti mengembangkan sebuah aplikasi layanan laundry berbasis web yang dilengkapi dengan fitur pencarian mitra laundry terdekat dan layanan antar jemput (*pickup & delivery*) berbasis lokasi. Fitur

pencarian lokasi menggunakan dua pendekatan, yaitu pencarian berdasarkan jarak terdekat menggunakan rumus *Haversine*, dan pencarian rute terdekat menggunakan *Google Maps API*. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan berbagai layanan seperti *laundry* sepatu, *laundry* tas, repair, repaint, hingga unyellowing sepatu. Sistem diuji menggunakan metode *blackbox* dan menunjukkan bahwa seluruh fungsi berjalan dengan baik sesuai kebutuhan pengguna. Hasil pengujian membuktikan bahwa aplikasi dapat mempermudah transaksi layanan *laundry* dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan [6].

Penelitian terdahulu ini dilatar belakangi oleh kondisi ShoesLab yang masih menggunakan sistem penjualan dan layanan laundry secara manual, sehingga belum mampu memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Masalah utama yang dihadapi adalah pelanggan kesulitan memperoleh informasi yang terkini, belum tersedia layanan antar jemput laundry, serta proses transaksi yang masih dilakukan secara konvensional. Untuk mengatasi hal tersebut, peneliti merancang sebuah sistem aplikasi berbasis website yang mendukung layanan penjualan sekaligus jasa laundry sepatu. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan metode prototyping dengan bahasa pemrograman *HTML*, *PHP*, dan *database MySQL*. Sistem menyediakan fitur-fitur seperti registrasi pengguna, pemesanan layanan, informasi harga, layanan antar jemput, hingga tampilan laporan untuk admin. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi yang dibangun dapat mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan penjualan dan *laundry* sepatu secara efisien dan cepat. Sistem juga membantu admin dalam pengelolaan data

pesanan dan pendapatan usaha. Pengujian dilakukan secara fungsional (*blackbox*) dan menghasilkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [7].

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi berbasis *website* dalam bidang layanan jasa, khususnya pelayanan cuci sepatu. Penelitian-penelitian ini menjadi referensi dalam merancang sistem informasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Rincian penelitian tersebut disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Gap Penelitian

Gap Penelitian	
Penelitian Sebelumnya	Penelitian Saat ini
Sistem informasi pengelolaan laundry sepatu <i>Youth Clean Shoes 22</i> (Prayogo Pangestu, 2019) menghasilkan sistem berbasis <i>website</i> untuk pencatatan data pelanggan dan proses order <i>laundry</i> sepatu.	Sistem ini dikembangkan lebih lanjut dengan fitur <i>pickup</i> sepatu otomatis, pelacakan status, estimasi biaya berdasarkan lokasi pengguna melalui peta interaktif, dan integrasi <i>Midtrans</i> untuk pembayaran otomatis.
Sistem informasi jasa <i>laundry</i> pada <i>Laundry Denok</i> (Annisa Dian Pertiwi, 2020) digunakan untuk menghindari kesalahan pencatatan dan mendukung transaksi terkomputerisasi.	Sistem yang dibuat sekarang tidak hanya mencatat transaksi, tetapi juga terintegrasi penuh dengan <i>Midtrans</i> , notifikasi status pesanan otomatis, dan pemantauan <i>real-time</i> oleh user.
Sistem informasi jasa laundry <i>Doctor Laundry Coin</i> (Lestari EW, Dahlia,	Sistem saat ini mendukung pemesanan online, <i>pickup</i> otomatis, pelacakan

Dwi Puji Hastuti, 2020) menggantikan pencatatan manual menjadi digital, termasuk laporan usaha dan pencarian data pelanggan	status, serta laporan penjualan otomatis berbasis <i>web Laravel</i> .
Sistem informasi antar jemput jasa laundry reparasi sepatu dan tas (Hana Prasetyo dkk., 2021) menggunakan <i>Google Maps API</i> dan <i>Haversine</i> untuk pencarian rute terdekat.	Sistem ini dikembangkan fokus pada layanan cuci sepatu dengan estimasi biaya <i>pickup</i> otomatis berbasis lokasi pengguna.
Perancangan sistem aplikasi penjualan dan layanan jasa <i>laundry</i> sepatu (Indah Purnama Sari dkk., 2022) berbasis <i>website</i> untuk layanan <i>laundry</i> dan penjualan sepatu.	Penelitian saat ini mengintegrasikan pembayaran otomatis <i>Midtrans</i> , peta interaktif, pelacakan <i>real-time</i> , serta fitur konsultasi dan <i>review</i> pelanggan.

1.6 Data Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, pengumpulan data menjadi tahap penting untuk memperoleh informasi yang relevan sebagai dasar dalam perancangan dan pembangunan sistem informasi pelayanan cuci sepatu. Data yang dikumpulkan digunakan untuk memahami proses bisnis, kebutuhan pengguna, serta kondisi sistem yang sudah berjalan di toko cuci sepatu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder.

1.6.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan pemilik Pathshoescare yang berlokasi di Jl. Melati No.101, Kaligangsa indah, Kaligangsa Wetan, Brebes, Jawa Tengah. Berdasarkan hasil pengamatan, proses pencatatan pesanan, data pelanggan, dan transaksi masih dilakukan secara manual menggunakan *WhatsApp* dan buku catatan, sementara pembayaran sebagian besar dilakukan secara tunai atau transfer tanpa integrasi sistem. Pemasaran hanya mengandalkan *instagram* dan *whatsApp*, sehingga jangkauannya masih terbatas. Sebagian besar pelanggan lebih memilih datang langsung ke toko untuk berkonsultasi mengenai *treatment* sepatu, yang menjadi keunggulan layanan namun belum difasilitasi secara *online*. Permasalahan lain yang ditemukan adalah tidak adanya pelacakan status pesanan secara *real-time*, belum tersedianya layanan penjadwalan *pickup* sepatu, serta potensi keterlambatan layanan akibat manajemen pesanan yang belum terdigitalisasi. Data ini dikumpulkan selama periode Agustus hingga September 2025 dan menjadi dasar perancangan sistem informasi pelayanan cuci sepatu berbasis *website*.

1.6.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari berbagai sumber relevan, seperti jurnal ilmiah, artikel penelitian terdahulu, dokumentasi sistem informasi serupa, dan referensi tentang teknologi pengembangan perangkat lunak berbasis *website*. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat teori serta mendukung pemilihan metode perancangan dan pengembangan sistem. Selain itu, referensi mengenai integrasi *payment gateway*, perancangan desain *UI/UX*, dan praktik

pengujian sistem juga digunakan sebagai acuan untuk memastikan sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6.3 Alat Penelitian

Tabel 1.2 ini merangkum semua alat penelitian yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi pelayanan cuci sepatu berbasis *website*.

Tabel 1. 2 Alat Penelitian

Kategori	Nama Alat	Spesifikasi/Keterangan
Perangkat Keras	Laptop/PC	HP 14s-fq0xxx
		Ryzen 5 4500U
		RAM 8GB dan SSD 512GB
Perangkat Lunak	<i>Laravel</i>	<i>Framework</i> pengembangan <i>website</i>
	<i>PHP</i>	Bahasa Pemrograman
	<i>MySQL</i>	<i>Database</i> penyimpanan data
	<i>Visual Studio Code</i>	Editor teks/kode
	<i>Figma</i>	Desain <i>UI/UX</i>
	<i>Google Chrome</i> atau <i>Mozilla Firefox</i>	<i>Browser</i> untuk akses aplikasi
Metode Pengujian	<i>Black Box</i>	Uji fungsi sistem tanpa melihat kode sumber
	Uji coba pengguna	Menguji kemudahan dan efektivitas sistem oleh pengguna