

SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA LAUNDRY TOKO QUIN'S LAUNDRY BERBASIS DESKTOP

Bonny Triangga, Minarni

Universitas Darwan Ali, Sampit - Kalimantan Tengah

ABSTRAKSI

Toko Quin's Laundry adalah salah satu tempat usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa *laundry* yang bertempat di Jln.Jeruk 4 No.87 Sampit. Toko Quin's Laundry berpeluang semakin meningkat bisnisnya karena mulai dibanjiri pesanan dari para konsumen. Namun, seiring berkembangnya usaha dalam melayani konsumen, tak jarang ditemui pihak Toko Quin's Laundry kewalahan ketika menangani pesanan *laundry* dalam jumlah banyak. Hal ini disebabkan orderan yang semakin bertambah sehingga kurang perhatian dalam pendataan transaksi orderan barang *laundry* konsumen yang diterima.

Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Laundry* Toko Quin's Laundry Berbasis Desktop dibuat sebagai solusi pelayanan jasa di Toko Quin's Laundry dalam pengelolaan data *laundry*, data pelanggan (member, non-member), data transaksi pelanggan (member, non-member) dan transaksi biaya pengeluaran toko, serta penyajian laporan transaksi pelanggan (member, non-member), dan laporan pengeluaran toko dengan baik.

Dalam membangun program aplikasi, digunakan perangkat lunak (*software*) *Netbeans IDE 7.0.1* sebagai media pemrograman dan sebagai basis data menggunakan *SQL Manager for MySQL*, serta pembuatan laporannya menggunakan *iReport-4.1.1*.

Sistem Informasi pelayanan jasa *laundry* berbasis desktop tersebut dapat memperbarui sistem pelayanan yang ada menjadi lebih baik dan lebih memuaskan pelanggan dari segi pelayanan serta memberi kemudahan pemilik toko dalam mengelola usaha *laundry* yang dimilikinya.

Kata Kunci/ Keyword : Sistem Informasi, *Laundry*, pelayanan, jasa, transaksi, Netbeans, Mysql

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia teknologi informasi saat ini semakin cepat memasuki berbagai bidang, sehingga kini semakin banyak perusahaan yang berusaha meningkatkan usahanya terutama dalam bidang bisnis yang sangat berkaitan erat dengan dengan teknologi informasi itu sendiri. Hal ini didukung oleh pernyataan bahwa kegunaan komputer pada aplikasi bisnis adalah untuk menyediakan informasi dengan cepat dan tepat. Informasi ini ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu perusahaan. Jika di dalam suatu perusahaan

informasi tersebut terhenti atau terhambat, maka sistem perusahaan akan menjadi lusuh (Jogiyanto H. M. 1999:96).

Toko Quin's Laundry adalah salah satu tempat usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa *laundry* yang bertempat di Jln.Jeruk 4 No.87 Sampit. Toko ini tergolong baru dalam menjalankan usaha ini dan baru beroperasi beberapa bulan. Seiring perkembangan usahanya, Toko Quin's Laundry berpeluang semakin meningkat bisnisnya karena mulai dibanjiri pesanan dari para konsumen. Namun, seiring berkembangnya usaha dalam melayani konsumen, tak jarang ditemui pihak Toko Quin's Laundry kewalahan ketika menangani pesanan *laundry* dalam jumlah banyak. Hal ini disebabkan orderan yang semakin bertambah sehingga kurang perhatian dalam pendataan transaksi orderan barang laundry konsumen yang diterima.

Di tempat penelitian yaitu Toko Quin's Laundry, dapat dilihat banyak sekali barang yang dicuci. Oleh karena itu, melalui penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu pemberian nota kepada konsumen berdasarkan barang yang telah dicuci hanya mengandalkan catatan kwitansi biasa. Disamping itu, data transaksi yang dikelola semuanya masih menggunakan metode pencatatan di buku saja sehingga ketika suatu saat data yang dicatat ingin dicari kembali akan memakan waktu karena harus mengingat-ingat kembali letak catatan transaksi di buku tersebut. Oleh karena peninjauan dari hal-hal tersebut, maka dibuatlah sistem informasi untuk memperbarui sistem yang sedang berjalan dengan harapan akan lebih membantu dalam pengelolaan data.

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun Metodelogi yang digunakan penulis dalam proses penulisan dan penyusunan program dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Penulis mengadakan penelitian dengan melakukan peninjauan langsung ke Toko Quin's Laundry untuk mencari sumber-sumber kumpulan data yang akan disusun untuk sistem informasi.

2. Metode Wawancara

Penulis bertemu dengan pihak toko untuk melakukan sesi tanya jawab mengenai hal-hal yang bisa bermanfaat untuk penyusunan sistem informasi. Adapun topik wawancara antara lain :

- a. Apa kendala yang seringkali ditemui disaat pihak toko melayani konsumen menggunakan sistem pencatatan buku manual ?
 - b. Bagaimana format sistem pembayaran yang biasa dijalankan para konsumen laundry ke pihak toko ?
3. Metode Pustaka

Metode ini penulis lakukan dengan cara membaca,menganalisa dan menarik kesimpulan dari sumber referensi yang tentunya berhubungan dan sesuai dengan aspek sistem informasi yang akan dibangun. Sumber referensi bisa berasal dari perpustakaan di kampus Universitas Darwan Ali Sampit dan juga dari internet.

LANDASAN TEORI

1. Konsep Dasar Sistem

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani “*Systema*” yang artinya “Kesatuan”. Sistem dapat terdiri dari beberapa sub sistem yang saling berhubungan untuk membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem dapat dicapai. Sub sistem adalah sistem yang ada di dalam suatu sistem. Dan ini berarti bahwa sistem berada pada lebih dari satu tingkat. Untuk lebih jelasnya, berikut ini dijelaskan pengertian sistem menurut beberapa ahli :

“Sistem adalah kumpulan elemen-elemen atau jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berinteraksi atau berhubungan untuk suatu tujuan tertentu ”. (Jogiyanto , 2001 : 22).

“Sistem merupakan suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan dan prosedur yang saling berhubungan yang melaksanakan dan mempermudah kegiatan organisasi” (Teuku , 2008 : 32).

“Sistem adalah himpunan sesuatu “benda” nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian atau komponen yang saling berkaitan, berhubungan, ketergantungan, dan saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan (*unity*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif”. (Davis , 1992:67).

2. Konsep Dasar Informasi

Informasi merupakan proses lebih lanjut dari data yang sudah memiliki nilai tambah. Informasi dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

- a. Informasi strategis

Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang.

- b. Informasi taktis

Informasi dibutuhkan untuk mengambil keputusan jangka menengah.

- c. Informasi teknis

Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari. Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi akan mengolah data menjadi informasi

atau mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi yang menerimanya.

3. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan(uang), jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan seseorang atau badan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

4. Pengertian Jasa

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) menyatakan bahwa “Jasa adalah segala aktivitas dan berbagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara esensial jasa ini tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan atas apapun”. Selanjutnya Lupiyoadi dan Hamdani (2011 : 6), menyatakan bahwa “Jasa adalah semua kegiatan ekonomi yang menghasilkan output tidak berupa produk fisik atau kontruksi yang secara umum dikonsumsi pada saat diproduksi, dan memberi nilai tambah dalam bentuk (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan)”.

4. Pengertian Pengeluaran

Pengeluaran adalah pembayaran yang dilakukan saat ini untuk kewajiban pada masa akan datang dalam rangka memperoleh beberapa keuntungan, jika dilakukan untuk meningkatkan aktiva tetap, pengeluaran itu disebut pengeluaran modal, jika dilakukan untuk biaya operasi pengeluaran itu disebut pengeluaran operasional, biaya tunai tersebut untuk mendapatkan barang, jasa, atau hasil usaha.

5. Pengertian Saldo

Secara umum, istilah saldo sangat dekat kaitannya dengan dunia keuangan. Adapun pengertian umum mengenai saldo dapat di artikan sebagai selisih antara uang yang masuk dengan uang yang dikeluarkan. Istilah saldo juga di gunakan di berbagai bidang, sebagai salah satu contoh dalam dunia perbankan kita mengenal saldo rekening yang mengandung pengertian tentang jumlah uang yang ada pada akun seseorang setelah pembebaran biaya jasa penarikan,juga melakukan penambahan jumlah uang di akun maupun penarikan yang mengurangi jumlah uang.

6. Pengertian Laundry

Laundry atau binatu adalah proses pencucian suatu benda dengan jalan menghilangkan partikel-partikel atau pengotor yang tidak diinginkan dari benda tersebut sehingga diperoleh keadaan semula dari benda yang bersangkutan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (guruhotel.files 2012). Dari pengertian yang telah di kemukakan, laundry atau binatu

adalah mengembalikan benda yang yang sudah kotor dalam keadaan bersih kembali dan biasanya laundry atau binatu sering di peruntukan untuk pakaian.

7. Gambaran Umum Toko Quin's Laundry

Toko Quin's Laundry adalah toko yang bergerak dibidang pelayanan jasa *laundry*, toko ini tergolong baru berdiri sekitar beberapa bulan. Seiring waktu perkembangannya, toko Quin's mulai dikenal dan memiliki beberapa pelanggan tetap. Adapun jenis layanan *laundry* yang ditawarkan antara lain :

1. Pakaian sehari-hari (baju kaos, kemeja, celana pendek, celana panjang, dll)
2. Bed Cover
3. Gaun Kebaya dan pengantin
4. Jas dan boneka

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. ANALISA SISTEM

Analisis sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian sub sistem dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan dan hambatan yang terjadi serta kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

2. DESKRIPSI SISTEM

Hasil pengamatan yang dilakukan terhadap sistem manajemen laundry khususnya sistem manajemen yang sedang berjalan di Toko Quin's Laundry dapat di deskripsikan sebagai berikut :

1. Pelanggan datang ke Toko Quin's Laundry membawa pesanan cucian dan memberikan informasi nama, alamat, dan nomor telepon/ handphone.
2. Admin toko menerima pesanan, menimbang jumlah cucian kemudian menginformasikan tarif kepada pelanggan dan mencatat informasi ke kwitansi pembayaran 2 rangkap (untuk pelanggan dan pihak toko) kemudian dicatat ke buku transaksi pelanggan.
3. Admin toko menawarkan kepada pelanggan untuk menambahkan jasa pengantaran *laundry* sampai ke rumah pelanggan, tentunya dengan tambahan biaya. Jika pelanggan tidak berminat maka orderan akan diambil di toko dengan tarif biasa.
4. Admin memberitahukan kepada pelanggan bahwa perkiraan pengirian *laundry* selama satu hari hingga bisa diambil.
5. Apabila Toko Quin's Laundry sudah memiliki jumlah pesanan penuh untuk jangka waktu satu hari pelayanan, maka pelanggan yang datang berikutnya akan dimasukkan antrian dengan perkiraan pengirian lebih dari sehari, tentunya sesuai

kesepakatan antara pihak toko dengan pelanggan sendiri.

6. Admin kemudian menyerahkan pakaian yang akan dicuci kepada petugas lengkap dengan catatan data pemilik pakaian sesuai yang tercatat dibuku.
7. Saat pakaian telah selesai dicuci, petugas akan menandai pakaian pesanan pelanggan dengan catatan identitas yang dicatat dibuku transaksi sebelumnya.
8. Pelanggan yang datang kembali menyerahkan kwitansi pada saat pengambilan menyesuaikan catatan pakaian yang telah dicatat oleh admin.
9. Admin menyerahkan pakaian pelanggan dan kembali memberitahukan jumlah tarif *laundry* yang harus dibayarkan sesuai dengan kwitansi pembayaran .
10. Setelah pelanggan membayar tarif *laundry*, admin kembali memberi keterangan lunas dengan mencatat di buku transaksi pelanggan yang telah melakukan pembayaran.
11. Bagi pelanggan yang memakai jasa pengantaran sampai ke rumah, pembayaran akan dilakukan di rumah pelanggan dan kemudian keterangan lunas kembali dicatat di buku transaksi pelanggan.
12. Biaya operasional harian Toko Quin's Laundry semua dicatat juga oleh admin dalam buku laporan belanja/pengeluaran sebagai bahan laporan kepada pemilik toko.
13. Tiap akhir bulan, admin menyerahkan buku transaksi pelanggan sebagai bahan laporan kepada pemilik Toko Quin's Laundry.

3. KELEMAHAN SISTEM

Dari deskripsi sistem di atas, maka dapat disimpulkan dari sistem yang sedang berjalan sekarang ini bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan atau kelemahan-kelemahan yang terjadi. Berbagai kelemahan dan kekurangan tersebut sebagai berikut :

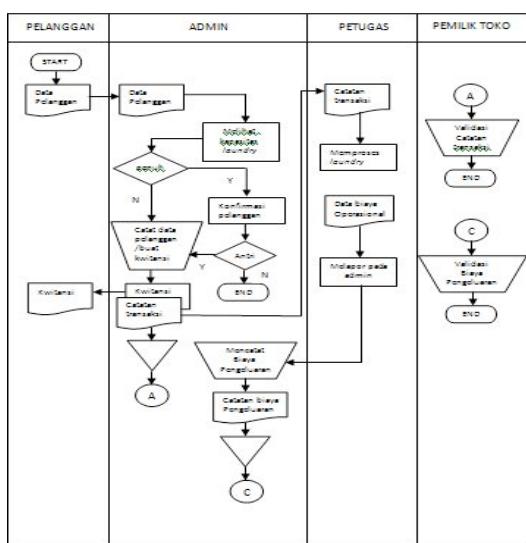
1. Sistem manajemen khususnya pada Toko Quin's Laundry yang sedang berjalan sekarang ini masih menggunakan cara transaksi manual, dimana semua kegiatan transaksi penerimaan dan pengembalian laundry masih mengandalkan kwitansi biasa dan catatan admin pada buku sehingga kurang efektif dalam pelayanan dan kurang efisien dalam penyajian laporan. Kwitansi pembayaran yang ada belum efisien dalam penyesuaian data dengan buku catatan transaksi pelanggan, karena sering tercecer akibat kelalaian baik admin ataupun petugas toko sehingga

terasa kurang maksimal dalam pengumpulan bukti laporan transaksi.

2. Proses pencarian data di catatan lumayan lama apalagi jika transaksi yang telah dilakukan sudah terlalu banyak, admin harus membuka lembar-lembar halaman untuk mencari data pelanggan yang membuat pelanggan terpaksa menunggu. Admin juga akan terlihat sibuk sendiri sewaktu disaat bersamaan ada pelanggan baru yang ingin mengantarkan cucian sementara yang lain ingin membayar sehingga menimbulkan antrian yang tidak seharusnya memakan waktu lama.
3. Rentan sekali terjadi kesalahan transaksi dengan sistem yang berjalan sekarang apabila disuatu waktu toko sedang dibanjiri pelanggan sementara petugas dengan metode pencatatan buku kewalahan menerima pesanan sehingga bisa menimbulkan *human error* antara lain : barang orderan tidak sengaja tertukar, catatan transaksi salah tulis yang mengakibatkan tulisan buku tidak rapi, dll.
4. Saat pemilik toko ingin mengontrol laporan bulanan, buku catatan transaksi pelanggan terlihat kurang praktis, sebab cara pemilik memeriksa dari lembar per lembar catatan transaksi sehingga terasa kurang efisien. Begitu juga saat ingin memantau biaya operasional toko caranya juga kurang efisien, sebab sama menggunakan metode pencatatan dibuku jadi kesannya kurang praktis.

4. SISTEM YANG BERJALAN

Sistem yang bejalan adalah sistem yang sedang berjalan atau diterapkan dalam perusahaan. Adapun deskripsi sistem yang berjalan adalah sebagai berikut :



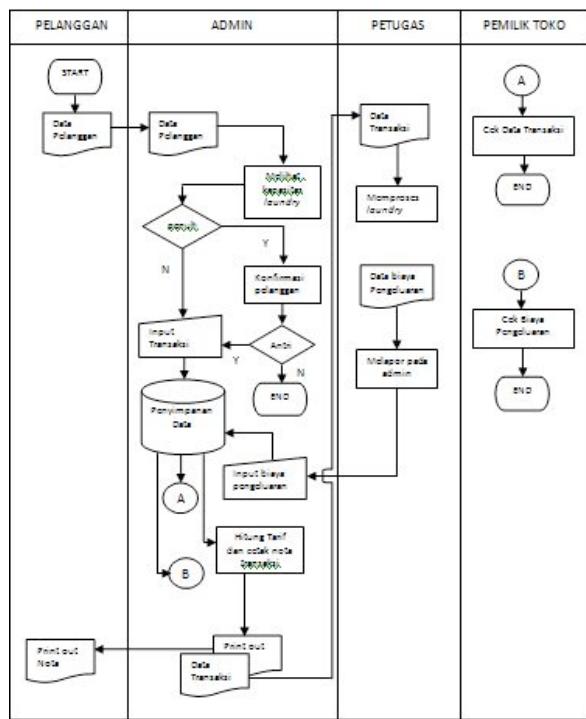
Gbr. 1 Flowmap sistem berjalan

5. SISTEM YANG DI TAWARKAN

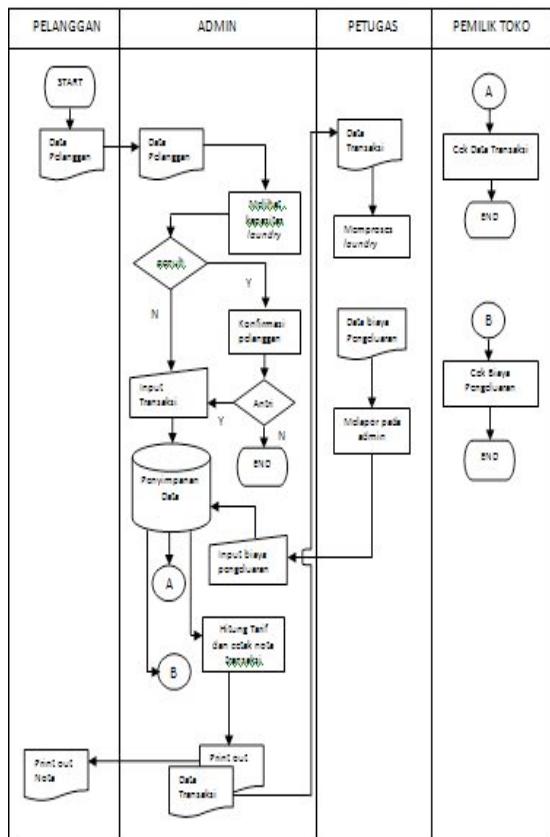
Sistem yang diusulkan yaitu sistem yang akan dibuat nantinya untuk melengkapi segala kelemahan sistem yang ada. Pada sistem yang akan ditawarkan, pihak Toko Quin's Laundry akan melayani dua jenis transaksi pesanan yaitu pelanggan yang melakukan transaksi pesanan *laundry* biasa disebut non-member dan juga pelanggan yang mendaftar dan melakukan pesanan melalui layanan khusus member Toko Quin's Laundry disebut sebagai member. Adapun perbedaan antara keduanya dapat dibedakan melalui bentuk transaksinya. Pelanggan non-member melakukan pemesanan *laundry* dengan transaksi seperti biasanya yakni dengan melakukan transaksi pemesanan *laundry* yang kemudian diproses admin dan kemudian pelanggan melakukan pembayaran bisa sebelum atau sesudah pesanan *laundry* selesai dikerjakan oleh pihak toko. Apabila pelanggan non-member menginginkan jasa pengantaran *laundry*, pihak toko akan mengenakan tarif pengantaran. Sedangkan bagi pelanggan member jenis transaksinya adalah menggunakan metode pengisian saldo yang nantinya jumlah saldo tersebut akan disesuaikan dengan barang pesanan *laundry* yang di antarkan ke toko. Bagi pelanggan member tentunya akan diberikan fasilitas harga diskon dari pihak toko, juga gratis pengantaran *laundry* apabila pelanggan member bersedia. Untuk terdaftar sebagai member, pelanggan diwajibkan melakukan registrasi pendaftaran dan membayar saldo awal member yang telah ditentukan oleh pihak Toko Quin's Laundry.

Di sistem yang ditawarkan juga akan membantu pemilik Toko Quin's Laundry untuk melihat laporan pengeluaran toko, karena pada sistem tersebut admin bisa menginput apa saja biaya pengeluaran operasional sehari-hari toko yang didapat dari petugas dan kemudian mengkalkulasikan total keseluruhan biaya pengeluaran yang ada. Hasil dari inputan dan kalkulasi biaya pengeluaran tersebut dapat disajikan melalui bentuk laporan pengeluaran pada sistem informasi *laundry* Toko Quin's Laundry. Tentunya dengan adanya sistem tersebut dapat memperbarui metode penyajian laporan pengeluaran toko menggunakan metode pencatatan di buku yang diterapkan selama ini oleh pihak Toko Quin's Laundry.

Untuk melihat alur sistem yang akan ditawarkan pada Toko Quin's Laundry dapat dilihat melalui alur *flowmap* yang ada pada gambar-gambar berikut :



Gbr. 2 Flowmap Sistem Yang Ditawarkan



Gbr. 3 Flowmap Sistem Member yang Ditawarkan

KESIMPULAN

Dari keseluruhan analisa, desain, dan implementasi sistem informasi pelayanan yang telah dibuat, maka hal-hal penting yang dapat disimpulkan meliputi :

1. Sistem informasi pelayanan jasa *laundry* berbasis desktop tersebut dapat membantu sistem pelayanan di Toko Quin's Laundry dengan pembuatan sistem informasi dan implementasinya.
2. Sistem informasi pelayanan jasa *laundry* berbasis desktop ini juga dapat membantu Toko Quin's Laundry dalam penyajian data transaksi pelanggan (non member, member) dan penyajian laporan dengan baik.
3. Sistem informasi pelayanan jasa *laundry* berbasis desktop ini secara umum bisa membantu mengelola laporan biaya operasional pengeluaran Toko Quin's Laundry.

REFERENSI

- [1] Burch, S. (1974). *Informasi System : Theory and Practice*. Santa Barbara: California Hamilton.
- [2] Davis, Gordon B. (1992). *Sistem Informasi Manajemen I & II*. Jakarta: Pustaka Binawan.
- [3] Kotler dan Keller, (2012). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- [4] Hall, James A. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Buku ke-1, Edisi ke-1. Alih Bahasa Jusuf,A.A. Salemba Empat.
- [5] Husni, Iskandar. Saiful Bahri ,Kusnassriyanto. (1997). *Pengantar Perancangan Sistem*. Erlangga, Jakarta.
- [6] Handayaniingrat, Suwarno. (1986). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- [7] Jogiyanto. (1999). *Analisis dan Disain Sistem Informasi*. Andi,Yogyakarta.
- [8] Jogiyanto. (2005). *Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta:Andi.
- [9] Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta:Andi.
- [10] Kendall, Kenneth E. dkk. (2010). *Analisis Dan Perancangan Sistem*. Buku Edisi ke-5 Jilid 1. Jakarta : Alih Bahasa Thamir Abdul Hafedh Al-Hamdayni. B.Sc. M.Sc. PT. Indeks.