

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tawaran layanan pesan antar atau jemput barang sudah menjadi layanan yang banyak diminati oleh masyarakat saat ini. Khususnya bagi masyarakat di kota-kota besar atau masyarakat yang memiliki tingkat kesibukkan yang tinggi, layanan seperti ini dianggap mampu menjawab kebutuhan mereka dalam kehidupan sehari-hari.

Seiring meningkatnya aktivitas masyarakat yang telah menyita waktu, membuat banyak usaha yang telah menerapkan jenis layanan seperti ini. Mulai dari restoran yang telah menyediakan layanan pesan antar, hingga beberapa jenis usaha yang menyediakan layanan antar jemput barang. Salah satunya yakni usaha laundry. Usaha laundry sudah mulai berkembang pesat di tengah-tengah kehidupan masyarakat karena tidak sedikit orang yang memilih jasa laundry untuk urusan bersih-bersih pakaian. Apalagi dengan harga yang cukup terjangkau, pakaian sudah bersih dan rapi.

Sudah banyak bisnis laundry yang menerapkan layanan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan memberi nilai tambah untuk usahanya. Hanya saja kebanyakan usaha laundry yang menyediakan layanan tersebut menggunakan sistem *On Call*. Dimana para pelanggannya harus menelpon pihak laundry untuk menjemput atau mengantarkan pakaian ke alamat yang dimaksud. Akan tetapi, kurir yang bertugas untuk mengantarkan atau menjemput cucian laundry sering mengalami kesulitan dalam menemukan lokasi pelanggan yang dituju. Tingginya tarif telpon dan kesalahan komunikasi yang sering terjadi antar pelanggan dan pihak laundry ikut mendorong pelanggan malas memanfaatkan layanan ini.

Selain itu pelanggan juga dibuat bingung dengan menjamurnya usaha laundry yang membuat mereka harus mendatangi dan mencoba satu per satu usaha laundry khususnya di kota Gorontalo, hingga mereka bisa memilih salah satu

diantara sekian banyak laundry yang sesuai dengan keinginan mereka. Adapun hal-hal yang sangat diperhatikan oleh pelanggan yakni mulai dari kualitas dan pelayanan laundry hingga jarak terdekat dari alamat pelanggan yang merupakan faktor penting untuk menentukan laundry yang sesuai.

Berdasarkan masalah tersebut, penulis melihat adanya peluang untuk memanfaatkan teknologi telpon pintar atau *smartphone* yang bisa menyediakan fitur layanan jasa laundry secara online berbasis *mobile* dengan sampel sebanyak 46 tempat Laundry yang ada di Kota Gorontalo. Tentunya dengan sistem tersebut diharapkan bisa mempermudah pelanggan untuk melakukan permintaan jasa laundry serta lebih menghemat biaya.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana membangun sebuah aplikasi layanan jasa laundry berbasis *mobile* di kota Gorontalo.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini meliputi :

- a. Sistem ini hanya dapat dijalankan pada *smartphone* berbasis android minimal versi 4.01 (*Ice Cream Sandwich*).
- b. Objek penelitian dari sistem layanan jasa *mobile* laundry ini hanya untuk usaha laundry yang ada di kota Gorontalo.
- c. Pelanggan dapat melihat jarak usaha laundry terdekat dari lokasi pelanggan berada.
- d. Sistem ini tidak menyediakan fitur untuk pembayaran secara online.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu membangun sebuah aplikasi layanan jasa laundry berbasis *mobile* di kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu mempermudah dan mengoptimalkan layanan jasa antara laundry dan pelanggan sehingga pelanggan yang menggunakan sistem ini dapat lebih mudah melakukan proses permintaan jasa laundry serta dapat menghemat biaya dan otomatis juga bisa memberi keuntungan lebih bagi pihak laundry.