



Sistem Customer Service Cuci Bersih pada Toko Sepatu Lampung Berbasis Android

Ochi Marshella Febriani*¹, Arie Setya Putra², Muamar Nabila³

^{1,3} Jurusan Sistem Informasi, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Jalan Zainal Abidin Pagar Alam Bandar Lampung-Lampung-Indonesia 35142

²Jurusan Sistem Infomasi, Universitas Mitra Indonesia, Bandar Lampung
e-mail: *¹ochimarshella@darmajaya.ac.id

Abstrak

Sistem informasi dan teknologi komputer berkembang sangat pesat. Sejalan dengan besarnya kebutuhan terhadap informasi. Perkembangan teknologi informasi tidak lepas dari pesatnya perkembangan teknologi komputer. Karena komputer merupakan media yang dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan informasi yang didapat permasalahan pada Shoes and Care Lampung, Shoeshine dan Dropit Clean menunjukkan bahwa dalam proses bisnis yang berjalan saat ini masih memiliki kekurangan dikarenakan pengelola toko kesulitan dalam menyebarkan informasi serta menampilkan lokasi tempat usaha dan kurangnya efisien waktu pada pelanggan dalam penggunaan layanan jasa. Berdasarkan permasalahan diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu pihak pengelola Toko dalam membangun sebuah sistem informasi pemesanan jasa lewat android serta bisa menjadi media penyebaran informasi layanan, lokasi yang mudah didapatkan dan meningkatkan kinerja mutu layanan jasa yang disediakan oleh Shoes and Care Lampung, Shoeshine dan Dropit Clean. Oleh karena itu metode yang akan dipakai ialah menggunakan metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan studi pustaka serta metode pengembangan sistem menggunakan Waterfall dengan 4 tahapan yang digunakan yaitu requirement system, system design, implementation, dan integration & testing. Hasil dari penelitian ini adalah membantu pihak pengelola Toko Shoes and Care Lampung, Shoeshine Dropit Clean dalam mengembangkan sistem informasi pemesanan jasa , menampilkan lokasi toko dan penyebaran promosi.

Kata kunci—Sistem, Shoes and Care, Android

Abstract

Information systems and computer technology are developing very rapidly. In line with the large need for information, the development of information technology can not be separated from the rapid development of computer technology because computers are media that can provide convenience for humans in completing their work. Based on the information obtained by the problem in Lampung Shoes and Care, Shoeshine and Drop it Clean shows that the current business process still has shortcomings due to the difficulty of store managers in

disseminating information and displaying business locations and the lack of time efficiency for customers in using services. Based on the above problems the objectives of this study were to assist the store manager in building a service information system, easily accessible location and improve the quality of service performance provided by Shoes and Care Lampung, Shoeshine and Drop it Clean. Therefore, the method used was to use the data collection methods through observation, interviews and literature studies as well as the systems development methods used waterfalls with 4 stages used, namely system requirements, system design, implementation, and integration and testing. The results of this study can help the managers of Lampung Shoe and Care stores, Shoeshine and Drop it Clean in developing the service ordering information system, displaying store locations and distributing promotions.

Keywords—Systems, Shoes and Care, Android

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi dan teknologi komputer berkembang sangat pesat. Sejalan dengan besarnya kebutuhan terhadap informasi. Perkembangan teknologi informasi tidak lepas dari pesatnya perkembangan teknologi komputer. Karena komputer merupakan media yang dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Shoes and Care Lampung merupakan salah satu usaha penyedia layanan jasa laundry sepatu yang memberikan layanan berupa *deep cleaning, reglue & repair, repaint, unyellow bag, cap, dan fast cleaning*, kemudian adapun toko yang bergerak dibidang yang sama yaitu *Shoeshine* dan *Dropit Clean*.

Dalam kegiatan *Shoes and Care* Lampung, *Shoeshine* dan *Dropit Clean* menunjukkan bahwa dalam proses bisnis yang berjalan saat ini masih memiliki kekurangan dikarenakan pengelola toko kesulitan dalam menyebarkan informasi serta menampilkan lokasi tempat usaha dan kurangnya efisien waktu pada pelanggan dalam penggunaan layanan jasa mengingat belum adanya informasi detail kapan produk yang sedang diproses cuci bersih selesai sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan lain sebagainya.

Dengan pertimbangan hal – hal diatas maka penyusun merasa dibutuhkan adanya sistem informasi pemesanan jasa lewat android serta bisa menjadi media penyebaran informasi layanan, lokasi yang mudah didapatkan dan meningkatkan kinerja mutu layanan jasa yang disediakan oleh *Shoes and Care* Lampung, *Shoeshine* dan *Dropit Clean*. Maka dalam hal ini penulis akan membangun sebuah sistem informasi yang berjudul “SISTEM CUSTOMER SERVICE CUCI BERSIH PADA TOKO SEPATU LAMPUNG BERBASIS ANDROID”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari Sistem Customer Service Cuci Bersih Pada Toko Sepatu Lampung Berbasis Android merupakan untuk membantu pihak pengelola Toko dalam membangun sebuah sistem informasi pemesanan jasa lewat android serta bisa menjadi media penyebaran informasi layanan, lokasi yang mudah didapatkan dan meningkatkan kinerja mutu layanan jasa yang disediakan oleh *Shoes and Care* Lampung, *Shoeshine* dan *Dropit Clean*.

1.3 Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada

komponen atau elemennya. Pendekatan sistem adalah “Suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan satu sasaran tertentu” (Tata Sutabri, 2014).

1.4 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi, yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan, (Tata Sutabri, 2014).

1.5 Customer Service

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan jasa yang optimal kepada pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mempertahankan pelanggan menggunakan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. (Rahayu Tri Utami, 2014)

1.6 Android

Android adalah sistem operasi yang berfungsi sebagai penghubung (*device*) antara pengguna dan perangkat keras pada *smarthphone* atau alat elektronik tertentu. Sehingga, hal tersebut memungkinkan pengguna dapat berinteraksi dengan *device* dan menjalankan berbagai macam aplikasi *mobile*. (Nadia Firly, 2018)

1.7 PHP (*Hypertext Preprocessor*)

PHP merupakan Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat website dinamis dan interaktif. Dinamis artinya, website tersebut bisa berubah-ubah tampilan dan kontennya sesuai kondisi tertentu. Sebagai contoh, PHP bisa menampilkan tanggal dan hari saat ini secara berganti-ganti di dalam

sebuah website. Interaktif artinya, PHP dapat memberi *feedback* bagi *user* (misalnya menampilkan hasil pencarian produk). (Jubilee Enterprise, 2018)

1.8 Java

Java menurut definisi dari *Sun Microsystems* adalah nama untuk sekumpulan teknologi untuk membuat dan menjalankan perangkat lunak pada komputer *standalone* ataupun pada lingkungan jaringan. *Java 2* adalah generasi kedua dari *Java Platform*. *Java* berdiri atas sebuah mesin *interpreter* yang diberi nama *Java Virtual Machine* (JVM). JVM inilah yang akan membaca *bytecode* dalam *file .class* dari suatu program sebagai representasi langsung program yang berisi bahasa mesin. Oleh karena itu bahasa *Java* disebut sebagai bahasa pemrograman yang *portable* karena dapat dijalankan pada berbagai sistem operasi, asalkan pada sistem operasi tersebut terdapat JVM. *Java* merupakan bahasa pemrograman objek murni karena semua kode programnya dibungkus dalam kelas. Saat ini *Sun Microsystems* sudah diakuisisi *Oracle Corporation* sehingga pengembangan *Java* diteruskan oleh *Oracle Corporation* (Rosa A.S, M.Shalahuddin, 2016).

1.9 Basis Data

Sistem basis data adalah sistem terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan. Pada intinya basis data adalah media untuk menyimpan data agar dapat diakses dengan mudah dan cepat. Sistem informasi tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan akan basis data apapun bentuknya, entah berupa *file* teks ataupun *Data Management System* (DBMS), (Rosa A.S, M.Shalahuddin, 2016).

1.10 Unified Modeling Language (UML)

Bahasa pemrograman berorientasi objek yang pertama dikembangkan dikenal dengan nama Simula-67 yang dikembangkan pada tahun 1967. Bahasa pemrograman ini kurang berkembang dan dikembangkan lebih lanjut, namun dengan kemunculannya telah memberikan sumbangan yang sebesar-besarnya pada developer pengembangan bahasa pemrograman berorientasi objek selanjutnya, (Rosa A.S, M.Shalahuddin, 2016).

1.11 Diagram UML

Untuk mendapatkan banyak pandangan terhadap sistem informasi yang akan dibangun, UML menyediakan beberapa diagram visual yang menunjukkan berbagai aspek dalam sistem. Ada beberapa diagram yang disediakan dalam UML antara lain :

Use Case Diagram

Use case atau diagram *Use case* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendefinisikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Secara kasar, *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu, (Rosa A.S, M.Shalahuddin, 2016).

Activity Diagram

Diagram aktivitas atau *activity diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem (Rosa A.S, M.Shalahuddin, 2016).

Class Diagram

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi, (Rosa A.S, M.Shalahuddin, 2016).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara atau teknik yang dilakukan dalam memperoleh data dalam kegiatan penelitian pada *Shoes And Care*, *Dropit Clean* dan *Shoeshine*. Pada sub ini akan dijelaskan metode pengumpulan data yang meliputi:

a. Studi Pustaka

Studi pustaka diterapkan dengan melakukan penelaahan terhadap Informasi jenis layanan berupa Brosur menu yang disediakan pada *Shoes and Care Lampung*, *Shoeshine* dan *Drop it Clean*.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan dengan teknik pengumpulan data secara tatap muka langsung dengan pihak yang bersangkutan yaitu terhadap Karyawan *Shoes and Care Lampung* yaitu Yayang Herdianto, Arif Muhammad selaku pemilik *Shoeshine* dan Rolly ruly selaku pemilik *Dropit Clean*.

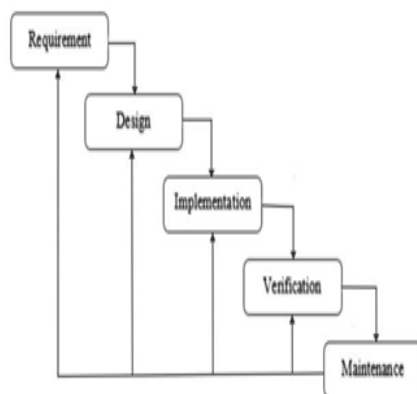
c. Observasi

Observasi dilakukan selama 1 bulan. Proses dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek dan aktivitas dari pencucian sepatu serta melayani Konsumen pada *Shoes and Care Lampung*, *Shoeshine* dan *Dropit Clean*. Observasi dilakukan untuk memperoleh data dan informasi mengenai sistem yang akan dikembangkan secara detail dan

akurat. Selain itu, melalui observasi juga dapat memperoleh gambaran langsung terhadap alur kerja sistem atau aktivitas sistem yang sedang berjalan secara jelas.

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Model air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model *waterfall* menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*). (Rosa A.S, M.Shalahuddin, 2016) Gambar 1 merupakan model *waterfall*:



Gambar 1. Model Waterfall

1. Requirement system

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk memesifikasi kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

2. System design

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang focus pada desain pembuatan program perangkat lunak, representasi antarmuka, dan

prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

3. Implementation

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Integration & testing

Pengujian focus pada perangkat lunak secara dari logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

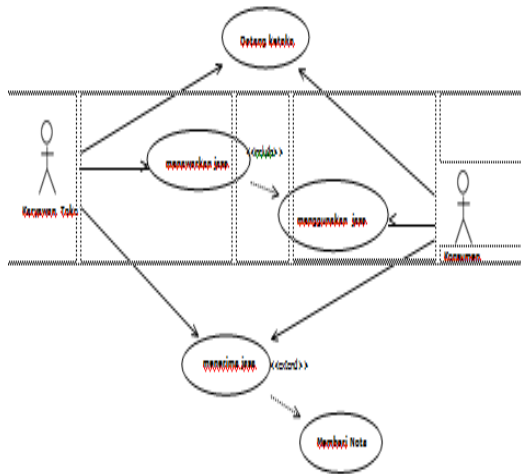
5. Operation and Maintenance

Dalam tahapan ini, sistem diinstal dan mulai digunakan. Selain itu juga memperbaiki *error* yang tidak ditemukan pada tahap pembuatan. Dalam tahap ini juga dilakukan pengembangan sistem seperti penambahan fitur dan fungsi baru.

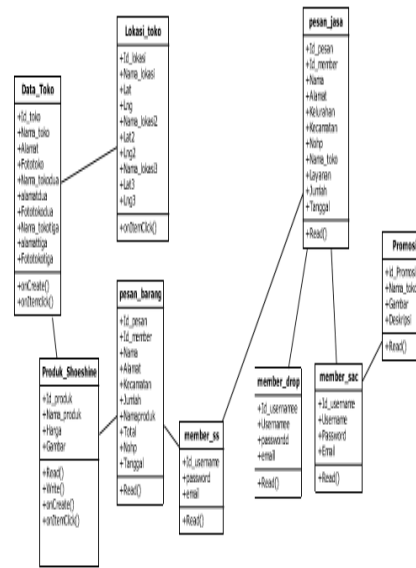
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Use Case Diagram Sistem Yang Berjalan

Desain Sistem *Customer Service Cuci Bersih Pada Toko Sepatu Lampung Berbasis Android* yang berjalan dapat dijelaskan menggunakan *use case diagram*, seperti pada Gambar 2.



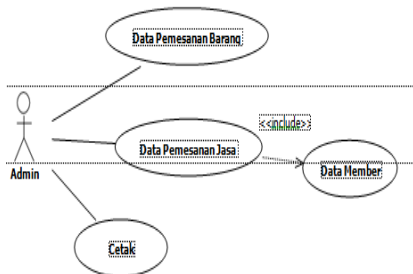
Gambar 2. Use Case Diagram Sistem Yang Berjalan



Gambar 4. Class diagram system yang diusulkan

2. Use Case Diagram Sistem Yang Diusulkan

Desain Sistem *Customer Service* Cuci Bersih Pada Toko Sepatu Lampung Berbasis Android yang diusulkan dapat dijelaskan menggunakan *use case diagram*, seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Use Case Diagram Sistem Yang Diusulkan

3. Class Diagram Sistem yang Diusulkan

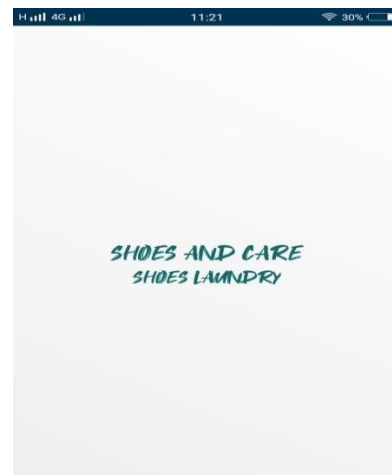
Desain Sistem *Customer Service* Cuci Bersih Pada Toko Sepatu Lampung Berbasis Android yang diusulkan dapat dijelaskan menggunakan *class diagram*, seperti pada Gambar 4.

4. Tampilan Antar Muka (Interface) Program

Tampilan Toko Shoes And Care Berikut ini adalah gambar tampilan toko shoes and care:

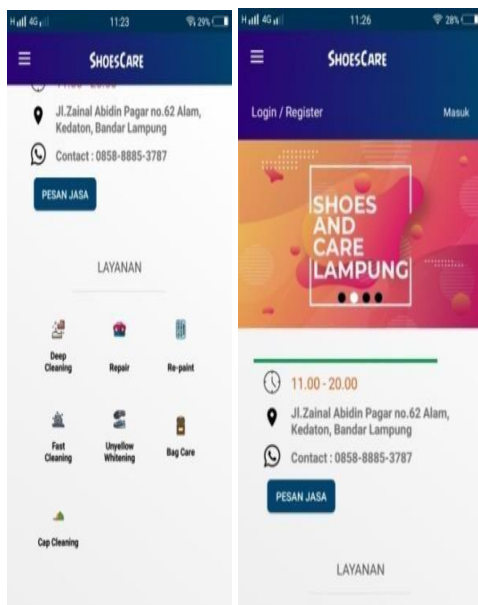
Tampilan Awal Aplikasi

Pada tampilan awal aplikasi yaitu menampilkan *Splash Screen* aplikasi, dimana ketika *user* membuka aplikasi ini. seperti pada Gambar 5.



Gambar 5 Tampilan Awal Aplikasi

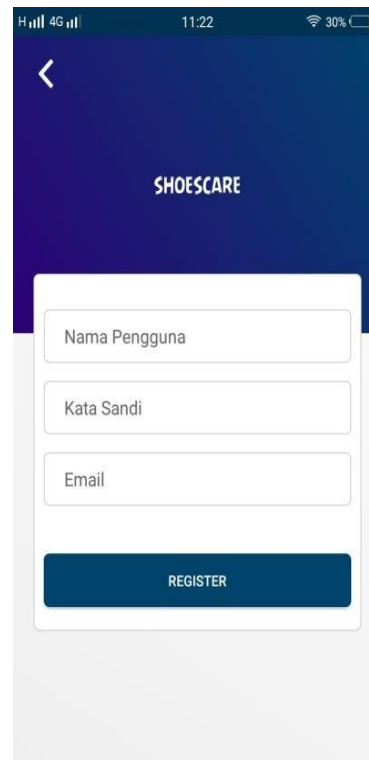
Selanjutnya pada tampilan *tool Shoes and care* awal aplikasi yaitu menampilkan *Splash Screen* aplikasi, dimana ketika *user* membuka aplikasi ini, seperti pada Gambar 6.



Gambar 6. Tampilan tool Shoes And Care

a. *Tampilan Register*

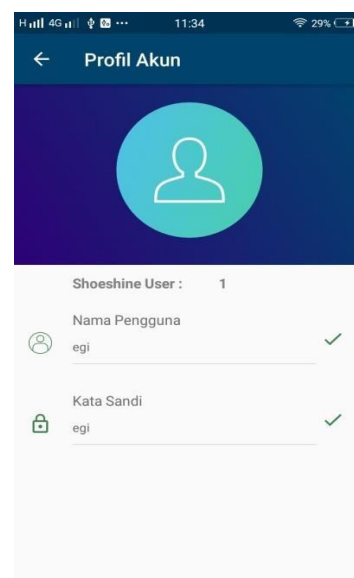
Pada tampilan *register*, *user* dapat melakukan registrasi dengan memasukkan data diri beserta *username*, *password* dan *email*. Seperti yang terdapat pada Gambar 7.



Gambar 7 Tampilan Register

b. *Tampilan Profil Akun*

Pada tampilan *Profil Akun*, *user* dapat melihat *username* dan *password* yang telah di buat di form registrasi. Berikut gambar tampilan profil akun seperti pada Gambar 8.



Gambar 8 Tampilan Profil Akun

c. *Tampilan Lokasi Toko*

Gambar 9 merupakan gambar tampilan lokasi toko.



Gambar 9. Tampilan Lokasi Toko

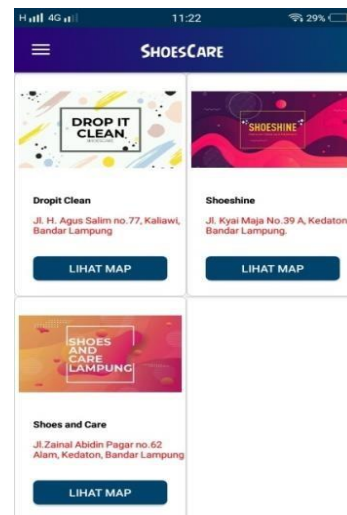
d. *Tampilan Pesan Jasa*

Pada tampilan Pesan Jasa, user dapat melakukan pemesanan jasa dengan mengisi form yang telah tersedia. Berikut gambar tampilan pesan jasa seperti pada Gambar 10.

Gambar 10. Tampilan Pesan Jasa

e. *Tampilan Menu Daftar Toko*

Pada tampilan Menu Daftar Toko, user dapat melihat toko yang terdaftar yaitu Shoes and Care Lampung, Shoeshine, dan Drop IT Clean . Berikut gambar tampilan menu daftar toko seperti pada Gambar 11.



Gambar 11. Tampilan Menu Daftar Toko

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, simpulan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Dengan adanya Sistem *Customer Service* Cuci Bersih Pada Toko Sepatu Lampung Berbasis Android, dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan jasa cuci sepatu dan dapat mengetahui informasi menu layanan serta promosi yang disediakan oleh toko.
2. Dengan adanya aplikasi dapat membantu pihak toko untuk memfilterkan pengolahan data pemesanan dan mengetahui *member* yang ada pada masing-masing toko.
3. Membantu dalam penentuan lokasi terdekat yang berada disekitar konsumen, sehingga layanan cuci bersih dapat segera dirasakan manfaatnya oleh konsumen.
4. Dengan adanya aplikasi ini di harapkan juga dapat meningkatkan pelayanan pada toko yang telah terdaftar.

5. SARAN

Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu:

1. Pada Aplikasi ini kurangnya sistem pembayaran *online via* Bank, Gopay, Goshop Bagi pengembang selanjutnya diharapkan dapat menambahkan sistem pembayaran via *E-money* pada aplikasi ini.
2. Pada Aplikasi ini kurangnya sistem penghitungan ongkos sesuai jarak penjemputan bagi pengembang selanjutnya diharapkan dapat menambahkan sistem penghitungan ongkos sesuai jarak pada aplikasi ini sehingga dapat memberikan solusi harga yang tepat bagi pelanggan
3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan aplikasi ini dalam penilaian rating pada masing-masing toko.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat digunakan oleh seluruh layanan jasa cuci bersih sepatu di seluruh indonesia

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tim Redaksi Jurnal Teknik Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberi memberi kesempatan, sehingga artikel ilmiah ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rosa A.S M. Shalahuddin. 2016. Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. Penerbit Informatika, Bandung.
- [2] Tata Sutabri. 2014. Analisis Sistem Informasi. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [3] Muhammad Fadhli Amrulloh. 2018. Pembuatan Aplikasi "Shoes Care"

Berbasis Sistem Android. Yogyakarta: Universitas AMIKOM Yogyakarta.

- [4] Nadia Firly. 2018. Create Your Own Android Application. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Bogor.
- [5] Jubilee Enterprise, 2018. HTML, PHP, dan MySQL Untuk Pemula, Penerbit PTElex Media Komputindo, Yogyakarta.
- [6] Rahayu Tri Utami. 2014. Pengaruh Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. AIA Financial Jakarta. Jakarta.
- [7] Yenita Dwi Setiyawati. 2016. Pembuatan Aplikasi Antar-Jemput Laundry Berbasis Web Service pada Platform Android. Semarang: Universitas Diponegoro.