

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan inovasi dalam pelayanan meningkatkan kualitas sangat penting bagi pelaku usaha bisnis, khususnya dalam bidang usaha yang memprioritaskan jasa. Dengan semakin berkembangnya teknologi pada saat ini akan sangat membantu apabila diimplementasikan dengan suatu usaha bisnis di bidang jasa. Seperti yang kita ketahui saat ini banyak terdapat jasa bisnis yang berlomba-lomba untuk berkembang ke arah yang lebih maju dalam segi pengelolaan pelayanan dan kualitasnya. Peluang usaha bisnis pencucian kendaraan bisa jadi salah satu usaha yang relatif tidak berisiko tinggi.

Seperti yang kita ketahui tidak semua orang mau mencuci kendaraannya sendiri, apalagi orang yang memiliki kesibukannya dalam pekerjaan. Akibat dari kesibukannya, mereka lebih memilih memanfaatkan jasa pencucian kendaraan untuk membersihkan kendaraannya ada pula yang malas karena harus data ke tempat jasa pencucian kendraaan. Pengelolaan layanan jasa pencucian kendraan dianggap lebih praktis untuk mempermudah pelanggan yang tidak sempat untuk melakukan pekerjaan seperti mencuci mobil. Adapun berbagai kesulitan lainnya adalah bagi yang ingin mencuci mobil namun tidak mengetahui dimana letak pencucian mobil tersebut.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat maju dan pesat. Perkembangan teknologi pada saat ini mampu mempermudah manusia yang ada di dunia dapat saling berkomunikasi dan bertukar informasi tanpa harus bertatap muka secara langsung.



Kecepatan dan ketepatan menjadi syarat utama dari segala bentuk proses dan kebutuhan yang dilakukan oleh manusia, terlebih dalam hal kebutuhan informasi. Media yang paling yang paling banyak digunakan dalam memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi tersebut adalah komputer dan telepon seluler yang semakin disempurnakan dengan adanya internet.

Bisnis pencucian kendaraan sebagai bisnis yang berjalan di bidang jasa pun dirasa akan lebih mudah apabila memasukan unsur teknologi dan informasi didalamnya. Salah satu sarana teknologi dan informasi yang bermanfaat tersebut adalah menggunakan sebuah layanan aplikasi yang berbasis pada android dan dengan didukung dengan pemanfaatan teknologi LBS (*Location Based Service*).

Dengan melihat perkembangan dari sisi teknologi dan pentingnya meningkatkan pengelolaan pelayanan bagi pelanggan Rasya *Car Wash*, maka penulis memiliki gagasan yaitu membuat sebuah aplikasi android dan didukung dengan teknologi *Location Based Service* (LBS). Aplikasi ini diperuntukan untuk para pelanggan Rasya *Car Wash* yang ingin mencuci mobilnya tanpa harus datang langsung ke tempat pencucian mobil.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin meneliti lebih jauh tentang pelayanan antar-jemput pencucian mobil berbasis android yang akan dibangun disuatu tempat usaha cuci mobil, dengan mengambil judul laporan Tugas Akhir ini dengan judul “ **Rancang Bangun Aplikasi Pencucian Mobil Antar Jemput ( Study Kasus : Rasya Car Wash )** “.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka terdapat beberapa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Bagaimana membangun aplikasi yang dapat mengelola kapasitas pelayanan pencucian mobil antar jemput pada Rasya *Car Wash*?
- 2) Bagaimana mengidentifikasi pelanggan dapat mengetahui bahwa lokasinya terjangkau oleh pelayanan antar jemput pencucian mobil Rasya *Car Wash*?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, adapun tujuan Tugas Akhir ini adalah :

- 1) Membuat aplikasi pelayanan antar jemput berbasis android yang berguna dalam pengelolaan kapasitas pelayanan antar jemput pencucian mobil pada Rasya *Car Wash*.
- 2) Mempermudah pelanggan agar dapat mengetahui jaraknya tercakup oleh pelayanan antar jemput pencucian mobil Rasya *Car Wash*.

## 1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan Tugas Akhir ini tidak menyimpang dari pokok pembahasan maka diperlukan batasan masalahnya. Batasan masalah pokok pembahasan dalam Tugas Akhir ini adalah :

- 1) Pelanggan dapat *order* ketika petugas tersedia, jika petugas tidak tersedia akan mendapat suatu notifikasi untuk menunggu penjemputan oleh petugas.
- 2) Pelanggan dapat melihat histori transaksi yang telah di *order*.
- 3) Pelanggan dapat melakukan *order* pelayanan antar jemput jika jaraknya tidak lebih dari 4 km dan tidak menggunakan GPS *tracking*.
- 4) Pelanggan dapat melihat informasi kendaraan pada *menu tracking info*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari Tugas Akhir ini diharapkan dapat :

Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat membantu berkembangnya bisnis pencucian mobil Rasya Car Wash dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Bagi penulis manfaat yang di dapat adalah sebagai penambahan wawasan dan pengetahuan baru yang dapat di implementasikan dari aplikasi pelayanan pencucian mobil pada Rasya *Car Wash*.

## 1.6 Metodologi Penelitian

### 1. Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun tugas akhir ini, data yang diperoleh dari metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

#### a) Identifikasi masalah

Tahap pertama yang dilakukan adalah menentukan permasalahan apa yang diangkat dan diselesaikan dalam tugas akhir ini. Tugas akhir ini akan mencoba menawarkan solusi aplikasi pelayanan antar jemput pencucian mobil berbasis android yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan pada pencucian mobil Rasya *Car Wash* dan mempermudah bagi pelanggan yang ingin mencuci mobilnya.

#### b) Studi Lapangan

Tahap ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mendatangi objek penelitian dan mewawancarai atau bertanya langsung kepada pihak-pihak yang terkait. Studi lapangannya berada di pencucian mobil Rasya *Car Wash*.

### 2. Metode Analisis Dan Pengembangan Sistem

1) Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, control, Efficiency, dan Service*) merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang

terjadi pada sistem informasi. Dari analisis ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut..

- 2) Pada tugas akhir ini penulis menggunakan metode pengembangan sistem *prototyping*. *Prototyping* adalah bentuk dasar atau model awal dari suatu sistem atau bagian dari suatu sistem .Setelah dioperasikan, *prototype* ditingkatkan terus sesuai dengan kebutuhan pemakai sistem yang juga meningkat (Jogiyanto, H.M., 2010). Dalam melakukan perancangan sistem yang akan dikembangkan dapat menggunakan menggunakan metode *prototype*. Metode ini cocok digunakan untuk mengembangkan sebuah perangkat yang akan dikembangkan kembali. Metode ini dimulai dengan pengumpulan kebutuhan pengguna, dalam hal ini pengguna dari perangkat yang dikembangkan adalah peserta didik. Kemudian membuat sebuah rancangan kilat yang selanjutnya akan dievaluasi kembali sebelum diproduksi secara benar. *Prototype* bukanlah merupakan sesuatu yang lengkap, tetapi sesuatu yang harus dievaluasi dan dimodifikasi kembali. Segala perubahan dapat terjadi pada saat *prototype* dibuat untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan pada saat yang sama memungkinkan pengembang untuk lebih memahami kebutuhan pengguna secara lebih baik (Pressman, 2010).

