

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Secara harfiah pembantu rumah tangga merupakan posisi kerja dalam membantu suatu pekerjaan rumah tangga seperti mencuci dan memasak (Naibaho, 2010). Tingkat kebutuhan akan jasa seseorang untuk membantu melakukan pekerjaan kerumah tanggaan tersebut cukup tinggi di daerah dimana masyarakatnya memiliki taraf hidup yang menengah ke atas. Bahkan jenis jasa ini sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat di Jakarta (Soeharjono, 2015). Hal ini didasari oleh beberapa alasan yakni kesibukan pemilik rumah, kurangnya keterampilan rumah tangga khususnya memasak, adanya rasa malas untuk melakukan pekerjaan rumah tangga sendiri, dan lain-lain (Saraswati, 2011).

Ketika menggunakan jasa pembantu rumah tangga, pihak pengguna jasa atau biasa disebut majikan mengalami beragam permasalahan. Permasalahan tersebut diantaranya harga upah pembantu rumah tangga yang semakin meningkat terutama bagi pembantu yang berasal dari penyalur, keamanan yang kurang terjamin, serta ada pula majikan yang harus menyediakan fasilitas tambahan seperti kamar dan makanan bagi pembantu yang dipekerjakannya. Selain itu, layanan yang diberikan oleh pembantu rumah tangga tidak selalu tersedia. Ada saatnya ketika pembantu tidak dapat bekerja, sebagai contoh pada saat sakit atau pada saat Hari Raya Lebaran.

Sapulidi Professional (CV Kualitas Hidup Sejahtera) memberikan solusi alternatif terhadap permasalahan tersebut, yaitu dengan menghadirkan jasa pembersihan rumah secara profesional yang praktis dan aman. Berbeda

dengan layanan yang diberikan oleh pembantu rumah tangga, solusi alternatif yang dimaksud berupa layanan pembersihan rumah yang dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), catatan Surat Perintah Kerja (SPK) Sapulidi dan kontrak bermaterai. SOP yang digunakan di perusahaan ini mengatur prosedur standar dalam memberikan layanan kepada pelanggan. SPK merupakan poin-poin yang harus dikerjakan tim Sapulidi yang dibuat berdasarkan permintaan pelanggan. Sedangkan kontrak digunakan untuk menjamin kepercayaan pelanggan terhadap tim ketika melakukan pekerjaannya di rumah pelanggan. Tenaga kerja yang diserap oleh badan usaha ini adalah para lulusan SMK yang telah diberikan pelatihan keterampilan membersihkan rumah. Selain pembersihan rumah, disediakan pula layanan tambahan seperti reparasi Air Conditioner (AC), perawatan taman, pengecatan rumah, maupun renovasi rumah. Pelayanan yang diberikan oleh badan usaha ini diharapkan dapat membantu pengguna jasa dengan cara memenuhi kebutuhan akan pembantu rumah tangga dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang baik.

Pelanggan yang ingin menggunakan jasa dari badan usaha ini dapat memesannya melalui telepon, email, SMS, *Whatsapp*, atau website. Setelah pelanggan memesan, pihak Sapulidi Professional akan mengecek jadwal kosong tim pembersih untuk menentukan jadwal yang baru. Oleh karena itu, pelanggan harus menunggu konfirmasi mengenai jadwal layanan yang telah ditentukan. Selain itu, pelanggan juga terkadang lupa untuk memberikan konfirmasi pembatalan atau perubahan jadwal layanan sebelum tanggal pengambilan paket layanan yang telah ditentukan di jadwal. Hal ini merugikan bagi pihak pelanggan karena ia tetap harus membayar, serta bagi pihak Sapulidi Professional karena tim pembersih sudah terlajur datang ke rumah pelanggan.

Oleh karena itu, dibuat suatu aplikasi yang dapat digunakan sebagai media pemesanan layanan pembersihan rumah yang disediakan oleh Sapulidi Professional. Aplikasi ini juga ditujukan untuk dapat melakukan penjadwalan layanan secara otomatis sehingga pihak manajemen tidak perlu melakukan penjadwalan lagi. Pembuatan media pemesanan dalam bentuk aplikasi *mobile* didasari oleh faktor pertimbangan bisnis dan teknis. Dari segi pertimbangan bisnis, target pasar dari Sapulidi Professional adalah masyarakat perkotaan yang lebih cenderung menggunakan ponsel, sehingga lebih tepat jika dibuatkan aplikasi *mobile*. Sedangkan dari segi teknis, aplikasi *mobile* memberikan pengguna fungsi yang unik dan kecepatan yang tidak dapat dilakukan dengan website responsif. Selain itu, aplikasi *mobile* juga dapat menggunakan fitur pada ponsel pintar seperti *Global Positioning System* (GPS) yang dibutuhkan untuk membantu pengaksesan lokasi pengguna (Pratiwi, 2015).

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut.

- Pada saat menentukan tanggal pengambilan layanan, pihak Sapulidi harus mengecek jadwal tim pembersih satu persatu terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan pelanggan harus menunggu konfirmasi dari pihak Sapulidi Professional apakah tim pembersih tersedia pada tanggal yang diajukannya.
- Pelanggan terkadang lupa untuk mengkonfirmasi kepada pihak Sapulidi Professional apabila ada pembatalan atau perubahan jadwal pengambilan layanan.

- Pihak manajemen Sapulidi Professional maupun pelanggan tidak dapat memantau secara langsung posisi tim pembersih pada saat perjalanan menuju lokasi pelanggan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

- Penelitian ini lebih difokuskan pada pengidentifikasian masalah yang terjadi di dalam proses bisnis yang berjalan di Sapulidi Professional, yaitu pemrosesan data pesanan dan penjadwalan tanggal pesanan.
- Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini ialah rancang bangun aplikasi *mobile* bagi pengguna jasa dan tim pembersih (pegawai), dan website bagi administrator yang saling terhubung.
- Studi kasus dalam penelitian ini dilakukan di Sapulidi Professional (CV Kualitas Hidup Sejahtera) yang mencakup fungsi pemesanan layanan bagi pengguna jasa, laporan pengerjaan SPK bagi tim pembersih (pegawai) dan pemrosesan data pesanan bagi pihak Sapulidi Professional.
- Aplikasi tidak mencakup fungsi pembayaran
- Lingkup penggunaan aplikasi adalah di wilayah Depok, Jawa Barat.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut.

- Menganalisis dan mengidentifikasi masalah yang terdapat pada saat proses pemesanan layanan Sapulidi Professional sampai layanan selesai diberikan kepada pelanggan.
- Menghasilkan sistem yang saling terintegrasi untuk memfasilitasi proses bisnis pemesanan layanan. Sistem tersebut meliputi aplikasi berbasis *mobile Android* bagi pelanggan yang dapat digunakan sebagai

media pemesanan layanan dan bagi tim pembessih sebagai informasi jadwal layanan, dan website bagi administrator sebagai media pemrosesan pesan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Pelanggan dapat memesan layanan pembersihan rumah dengan cepat dan mudah.
- Administrator Sapulidi Professional dapat memantau dan memproses data pesanan yang masuk dari aplikasi pelanggan dengan mudah melalui website.
- Data pesanan dapat tersimpan dengan baik, aman dan teratur di dalam *database* sehingga mempermudah administrator apabila ingin menggunakan data tersebut kembali, seperti misalnya untuk membuat laporan.

### **1.6. Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini meliputi dua hal pokok, yaitu:

#### **1. Metode Analisis**

##### **a. Wawancara**

Dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak pemilik usaha untuk mendapatkan informasi mengenai proses bisnis yang berjalan dan permasalahan yang sedang mereka hadapi berkaitan dengan proses bisnis yang berjalan.

b. Studi Pustaka

Kegiatan dilakukan dengan mendatangi perpustakaan untuk mendapatkan teori yang dijadikan acuan dalam penulisan.

2. Metode Perancangan

Metode perancangan sistem yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah dengan metode RAD atau *Rapid Application Development* yang meliputi tahapan sebagai berikut.

a. Perencanaan Kebutuhan Aplikasi

Merupakan kegiatan perumusan kebutuhan aplikasi berdasarkan hasil wawancara.

b. Perancangan Aplikasi

Kegiatan dilakukan dengan membuat rancangan aplikasi dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*)

c. Pembangunan Aplikasi

Kegiatan dilakukan dengan memprogram aplikasi berdasarkan rancangan yang telah dibuat.

d. Implementasi

Menunjukkan hasil implementasi aplikasi berupa tampilan *prototype* aplikasi yang telah dibangun beserta penjelasan mengenai fungsi-fungsinya.

### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini secara garis besar adalah sebagai berikut.

## BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang pemilihan topik, identifikasi masalah, batasan atau ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori – teori yang menjadi acuan dalam penulisan tugas akhir. Adapun teori yang digunakan diperoleh dari beberapa buku literatur, jurnal, skripsi atau tesis dan artikel internet.

## **BAB III: GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka pemikiran dalam melakukan penelitian, menjelaskan gambaran umum perusahaan yang menjadi responden dari penelitian ini yaitu CV Kualitas Hidup Sejahtera, analisis masalah yang terjadi di dalam proses bisnis yang berjalan di perusahaan tersebut dan solusi yang diusulkan.

## **BAB IV: PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian yang dilakukan berupa perencanaan kebutuhan, perancangan dan implementasi sistem yang diusulkan.

## **BAB V: KESIMPULAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan dan saran yang dibutuhkan terhadap hasil akhir dari penelitian yang telah dibuat.