

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah memberikan pengaruh dan dampak yang signifikan, baik individu maupun dunia bisnis, perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat, perusahaan sebagai pengguna teknologi harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Dengan mengadaptasi perkembangan teknologi, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan keterlibatan pelanggan. Tentu saja hal ini dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan jika mampu mengikuti perkembangan teknologi, terutama dalam persaingan bisnis dan jasa. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus dapat menyediakan sistem informasi yang baik bagi pelanggan, terutama pemesanan jadwal antrian cuci mobil[4].

Aspek pendukung dalam berbisnis yaitu pelayanan yang prima dengan menggunakan aplikasi pada zaman sekarang merupakan solusi terbaik bagi pelaku bisnis dalam menjalankan perusahaannya yang dapat mempermudah pelanggan menerima informasi yang dapat mengakibatkan terbukanya peluang bisnis bagi para pelaku bisnis salah satunya di bidang jasa pencucian kendaraan (Pinandita, T., & Arifin, L. N., 2020).

Jasa cuci kendaraan merupakan suatu bisnis di bidang jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia terutama untuk yang kurang memiliki waktu. GNW Autowash merupakan penyedia layanan jasa cuci mobil yang masih belum menerapkan sistem informasi pada perusahaannya, ide bisnis ini timbul karena perkembangan jumlah kendaraan dan kebutuhan masyarakat. Bisnis ini berbasis offline pemesanan dengan

datang langsung ke tempat, memiliki sistem perusahaan yang tergolong masih menggunakan kertas dalam pencatatan antrian, lalu pembukuan menggunakan kertas dan melakukan pembayaran menggunakan tunai.

Perusahaan dihadapi dengan masalah sistem penjadwalan yang dilakukan dengan cara pendaftaran antrian di tempat, waktu tunggu yang tidak menentu lalu pelanggan tidak mengetahui banyaknya kendaraan dan pembayaran tidak dapat non-tunai sehingga sistem harus segera diperbaharui. Agar dapat mengikuti perkembangan zaman yang terus berkembang maka perlu perubahan dan inovasi perancangan sistem yang lebih efisien seperti sistem yang terkomputerisasi berbasis web, dengan adanya sistem berbasis web pada antrian cuci mobil, serta menyediakan semua informasi mengenai jasa cuci, maka pelanggan akan mengetahui harga tiap jasa yang di tawarkan tanpa harus pergi ke lokasi. Selain menguntungkan pelanggan, ini juga sangat menguntungkan bagi owner dalam mempromosikan jasa pencucian mobilnya serta dapat memperkenalkan produk produk baru yang di tawarkan kepada pelanggan.

Sistem pencatatan transaksi pembayaran yang masih mengandalkan nota kertas dan menjadi sumber masalah yang signifikan. Setiap transaksi sangat memakan waktu yang cukup lama dan juga meningkatkan risiko kesalahan pencatatan. admin sering kali menghadapi kesulitan dalam melacak dan memverifikasi setiap transaksi, terutama ketika ada perubahan biaya atau diskon yang diterapkan.

Masalah lain yang sering dihadapi yaitu permasalahan terhadap laporan akhir yang tidak efisien karena masih menggunakan pencatatan kertas lalu di serahkan kepada pihak pemilik tanpa ada perekapan data sebelumnya. Akibatnya perusahaan tidak dapat memantau perkembangan perusahaan.

Dari penjelasan latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk mengajukan penelitian skripsi berupa pembangunan sistem manajemen dengan judul “Pembangunan

Aplikasi Layanan Pencucian Mobil Berbasis Web pada GNW Autowash Nanjung” yang mana pada penelitian ini bertujuan dalam merancang sistem informasi berbasis e-commerce pada GNW Autowash yang diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam ketersediaan dan fasilitas pada jasa pencucian.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas penelitian skripsi sehingga penulis dapat mengelompokkan masalah-masalah yang akan diselesaikan pada penelitian ini. Maka dari itu, berikut identifikasi masalah “Pembangunan Aplikasi Layanan Pencucian Mobil Berbasis Web pada GNW Autowash Nanjung” sebagai berikut:

1. Antrian pencucian mobil saat ini masih ditentukan admin bukan berdasarkan kedatangan pelanggan dikarenakan kesalahan informasi yang disampaikan oleh admin pada staff GNW Autowash.
2. Calon pelanggan yang akan melakukan pencucian mobil mendapat informasi ketersediaan jika datang langsung ke tempat, oleh karena itu dapat menimbulkan beberapa masalah salah satunya adalah ketidakpastian informasi.
3. Kesulitan pelanggan ketika tidak memiliki tunai membuat proses pembayaran terhambat sebab pembayaran hanya dilakukan tunai pada perusahaan.
4. Penyimpanan data pelanggan, nota dan pembukuan masih dicatat secara manual dengan menggunakan kertas sehingga beresiko kehilangan atau rusaknya kertas dan menghambat proses pembuatan laporan

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat aplikasi pemesanan pencucian mobil yang dapat mengelola antrian pencucian berdasarkan data transaksi (urutan kedatangan pelanggan)?
2. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat menyediakan informasi ketersediaan layanan pencucian mobil ?
3. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat menyediakan layanan pembayaran non tunai?
4. Bagaimana membangun aplikasi yang dapat menyimpan dan mengelola data pelanggan, nota dan pembukuan transaksi sehingga meminimalisir resiko kehilangan data dan meningkatkan efektifitas pembuatan laporan ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian dengan judul "Pembangunan Aplikasi Layanan Pencucian Mobil Berbasis Web pada GNW Autowash Nanjung" adalah untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi yang dapat mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam sistem kerja yang dibutuhkan, serta menyediakan alternatif pembayaran dan pemesanan online yang lebih nyaman bagi penghuni pelanggan dan admin. Mengatasi masalah-masalah yang terjadi, seperti kesalahan administrasi dalam pencatatan jadwal yang tidak tertata, kekurangan dalam memberi informasi pada pelanggan, kesalahan dalam pencatatan data pelanggan dan memberikan kemudahan dalam pembayaran.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Pembangunan Aplikasi Layanan Pencucian Mobil Berbasis Web pada GNW Autowash Nanjung, antara lain:

1. Membangun aplikasi pemesanan pencucian mobil yang dapat mengelola antrian pencucian mobil pada GNW Auto Wash Nanjung

2. Membangun aplikasi berbasis web yang dapat menyediakan informasi ketersediaan jasa mobil di GNW Auto Wash
3. Membangun aplikasi yang menyediakan fitur pembayaran non tunai bagi pelanggan yang menggunakan jasa layanan pencucian.
4. Membangun aplikasi yang dilengkapi dengan basis data untuk menyimpan data pelanggan, nota dan pembukuan serta membuat lapor di GNW Autowash.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

a. Bagi penulis

Penulis akan mengembangkan keterampilan teknis dalam merancang, mengembangkan, dan menguji sistem informasi berbasis web. Ini akan memperkuat pemahaman praktis penulis tentang pengembangan perangkat lunak. Serta memberikan pengalaman penelitian yang cukup berharga bagi penulis, termasuk merumuskan masalah, merancang solusi, mengumpulkan dan menganalisis data, serta menyajikan temuan secara ilmiah dan meningkatkan kemampuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas solusi teknologi informasi, khususnya dalam konteks manajemen pemesanan jasa web yang berkontribusi pada bidang ilmu pengetahuan dengan mempublikasikan temuan dan solusi yang dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti dan praktisi di masa depan.

b. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penulis lain dalam melakukan penelitian terkait yang dapat menginspirasi penulis lain untuk mengembangkan ide dan solusi baru dalam pengelolaan pemesanan berbasis web dengan integrasi pembayaran online terkhusus pada pemesanan jasa pencucian mobil. Serta membantu penulis lain memahami konsep-konsep terkait manajemen

pengelolaan, integrasi pembayaran online, dan pengembangan aplikasi web.

c. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini dapat menambahkan pengetahuan baru dalam bidang pengembangan sistem informasi berbasis web dan aplikasi pemesanan jadwal pencucian mobil, serta integrasi pembayaran online yang memberikan solusi praktis untuk masalah yang dihadapi dalam manajemen pemesanan pencucian modern, yang dapat diterapkan dalam konteks yang lebih luas serta membantu memahami dampak dan manfaat integrasi teknologi informasi dalam pengelolaan jasa, yang dapat menginspirasi penelitian lebih lanjut dalam bidang ini.

1.4.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi pemilik bisnis jasa pencucian

Pemilik akan dapat mengelola data dengan lebih efisien dan akurat. Mereka dapat melihat data pelanggan, jumlah pendapatan perhari, dan pembayaran dengan cepat dan mudah melalui sistem berbasis web. Serta membantu mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan pembayaran dan administrasi, memudahkan pemilik dalam mendapatkan informasi harian seperti diskon, harga dll sudah sesuai arahan atau belum dan mereka dapat dengan mudah mengakses laporan keuangan secara real-time, dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan memberikan akses online untuk berbagai keperluan administrasi, sehingga pelanggan merasa lebih mudah dalam mendapat informasi dan membantu pemilik dalam menjaga keamanan data, transaksi keuangan, mengurangi risiko kebocoran atau manipulasi data.

b. Bagi pelanggan

Pelanggan akan mendapatkan keuntungan langsung dengan adanya integrasi pembayaran online dan informasi secara online yang disediakan. Mereka yang tidak membawa uang tunai dapat membayar secara mudah dan nyaman melalui platform

online, menghindari kerumitan pembayaran tunai atau cek dan para pelanggan dapat mengakses laporan keuangan pribadi mereka secara online yang mencakup riwayat pembayaran dan catatan transaksi lainnya. Para calon pelanggan juga dapat memeriksa ketersediaan jadwal kosong secara real-time dan dengan mudah mengajukan permintaan pemesanan secara online, Pelanggan juga dapat mengelola profil mereka dan termasuk perubahan data pribadi dan informasi kontak, dengan lebih mudah melalui platform berbasis web.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian skripsi dengan judul " Sistem Pembuatan Aplikasi Layanan Pencucian Mobil Berbasis Web pada GNW Autowash Nanjung" membatasi cakupan penelitian agar fokus dan terkendali. Berikut adalah batasan-batasan masalah yang mungkin dapat diterapkan dalam penelitian ini:

1. Aplikasi yang diusulkan berbasis web hanya dapat diakses oleh pemilik, Admin dan Pelanggan.
2. Calon pelanggan bisa mengakses website tanpa harus login jika hanya untuk melihat ketersediaan jadwal mencuci dan melihat proses pencucian menggunakan nomor plat yang didaftarkan saat pemesanan.
3. Aplikasi pemesanan akan menoleransi keterlambatan pelanggan datang ke tempat selama 15 menit saja setelah itu akan dibatalkan.
4. Aplikasi yang diusulkan hanya membahas masalah mengenai pemesanan, ketersediaan jadwal, transaksi pembayaran, data pelanggan, informasi kegiatan dan pencatatan transaksi.
5. Pembayaran hanya dapat dilakukan via transfer bank dan pembayaran tunai lunas hanya dapat dilakukan ditempat ketika proses pencucian selesai.
6. Hanya pelanggan yang memiliki akun yang mendapat voucher.

7. Pencucian libur hanya dapat di informasikan minimal sehari sebelum libur.
8. Pelanggan yang memiliki akun hanya mendapat melakukan 4 kali pencucian dengan berbeda plat dalam 1 hari sedangkan perusahaan dapat melakukan pendaftaran di tempat tanpa batas maksimal.
9. Dalam 1 jam terdapat 2 pencucian lalu 2 pengeringan dan 2 lagi menunggu antrian.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan unsur yang sangat penting dalam melakukan penelitian, dengan menentukan penelitian penulis dapat menemukan objek permasalahan yang sedang terjadi. Sedangkan waktu penelitian merupakan liminasa dari sejumlah kegiatan penelitian mulai dari analisis data hingga pengimplementasian hasil dari penelitian.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian skripsi ini berada di Jl. Nanjung No.72, Nanjung, Kec. Margaasih, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40217

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan dijelaskan pada tabel berikut mengenai kegiatan penelitian yang dilakukan pada GNW Autowash sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

no	Kegiatan	Tahun 2024																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

1	Pengumpulan Data																			
	a.Observasi dan Wawancara	■																		
	b.Pengumpulan data		■																	
2	Analisis dan Perancangan			■																
3	Pemodelan Proses																			
	a.Pemodelan Proses				■															
	b.Perancangan Basis Data					■														
	c.Pembuatan Program							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4	Pengujian <i>Prototype</i>																			
5	Penyerahan dan Umpan Balik Program																			

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam menyusun laporan penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang sedang dilakukan. Berikut sistematika penulisan skripsi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab 1 Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab II Landasan Teori berisi tentang teori-teori dan dasar penelitian dari beberapa referensi, pengertian sistem informasi, konsep dasar sistem informasi, dan arsitektur aplikasi guna membangun Sistem Informasi Manajemen Kost Putri 27 Berbasis web.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini membahas mengenai Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisi tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V ini Kesimpulan Dan Saran berisi tentang kesimpulan mengenai proses pembangunan aplikasi berbasis web serta saran untuk perbaikan agar jauh lebih baik