

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era ini terjadi dengan sangat pesat. Akibatnya, muncul standar-standar baru dalam melakukan sebuah aktivitas atau pekerjaan di kehidupan manusia. Syarat utama dalam semua jenis proses dan kebutuhan manusia, terutama dalam hal informasi, adalah memiliki kecepatan dan ketepatan yang tinggi. Platform yang sekarang banyak digunakan oleh masyarakat dalam mencapai kebutuhan informasi dan komunikasi tersebut adalah komputer dan smartphone atau telepon seluler sebagai bentuk dari perkembangan teknologi. Sebelum adanya komputerisasi, umumnya banyak pekerjaan pada berbagai bidang dilakukan secara manual. Hal ini memiliki kekurangan utama, yaitu rentannya kesalahan yang ditimbulkan akibat *human error*.

CleanMate merupakan salah satu usaha di bidang jasa milik CV. Resik Langgeng Sejahtera. Usaha jasa ini didirikan dengan tujuan melayani pemesanan jasa membersihkan rumah. Dalam awal peluncurannya CleanMate mendapat respon yang baik dari masyarakat yang merasa terbantu karena adanya layanan tersebut.

Studi yang telah dilaksanakan oleh The American Cleaning Institute pada tahun 2018 yang menunjukkan bahwa hampir separuh responden (46%) lebih memilih menggunakan layanan cleaning service untuk membersihkan rumah mereka, terutama karena kurangnya waktu dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membersihkan rumah secara mandiri.

Dalam kurun waktu tiga bulan CleanMate rata-rata mendapatkan kurang lebih sekitar 1.800-an customer. Berdasarkan hasil kuisioner pada lampiran 1, 58,1% responden merasa puas setelah menggunakan layanan CleanMate, 48,4% responden menilai baik layanan yang ada pada CleanMate, 35,5% responden menggunakan CleanMate 5-20 kali dalam

sebulan, 38,7% responden mengalami kendala saat menggunakan jasa CleanMate diantaranya customer sulit dalam melakukan pemesanan karena keterbatasan jam layanan pemesanan yang hanya beroperasi pada jam kerja, keterlambatan customer dalam mendapat informasi mengenai layanan baru lainnya karena promosinya menggunakan pemasaran interpersonal dan melalui brosur seperti pada Lampiran 3. Selain itu, ketika customer ingin melakukan pemesanan harus melakukan pemesanan melalui telepon atau bisa datang ke tempat penyedia secara langsung, dan seluruh responden setuju apabila CleanMate dibuatkan sebuah aplikasi pemesanan online berbasis website.

Karena tidak adanya website resmi yang membantu dalam melakukan pemesanan, menyediakan informasi mengenai layanan yang tersedia secara lengkap dan pencatatan data pemesanan. Hal tersebut membuat pencatatan pemesanan masih dilakukan secara manual melalui buku pemesanan seperti pada Lampiran 2 dan akibatnya aktivitas tersebut menjadi rentan dari kesalahan manusia. Hal lain, yang dihadapi oleh customer adalah dalam aspek pembayaran customer harus membayar secara tunai kepada pelaksana lapangan (cleaner). Karena pihak perusahaan belum menyediakan pembayaran dengan metode non tunai. Sedangkan, menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardhani, R., & Sanjaya, I. G. M. (2018) menunjukkan bahwa pembayaran jasa layanan secara non tunai dapat mengurangi risiko keamanan karena meminimalkan kebutuhan untuk menyimpan dan mengangkut uang tunai secara fisik. Selain itu, pembayaran non-tunai juga dapat mempermudah pelacakan transaksi dan membantu mengurangi potensi kecurangan.

Dalam menangani masalah yang ada maka penulis ingin membangun sebuah sistem yang dapat membantu proses pemesanan layanan oleh customer melalui sebuah website, sehingga customer dapat melakukan pemesanan secara online berbasis website dengan harapan customer dapat melakukan pemesanan kapan saja dan dimana saja dan membantu customer dalam melakukan pembayaran secara non-tunai. Selain itu, diharapkan sistem yang dibuat dapat membantu perusahaan

dalam melakukan pencatatan pemesanan agar mengurangi resiko kesalahan pencatatan akibat human erorr

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan online yang membantu pelanggan dalam mendapat informasi layanan, melakukan pemesanan berbasis website, dan pelanggan dapat membayar secara non-tunai?
2. Bagaimana cara pengelolaan dan pengarsipan data pemesanan Clean Mate agar lebih efektif?

1.3 Batasan Penelitian

Pada penelitian kali ini, untuk menghindari penyimpangan terhadap tujuan pembangunan sistem, penulis perlu untuk memberikan batasan pada masalah. Batasan masalah pada penelitian kali ini, antara lain adalah Penelitian ini hanya akan di lakukan pada CV Resik Langgeng Sejahtra.

1. Dalam penelitian kali ini peneliti akan merancang sebuah sistem informasi pemesanan CleanMate secara online berbasis website.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode SDLC (System Development Life Cycle) dengan model waterfall.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk merancang sebuah sistem pemesanan secara online yang akan membantu pelanggan dalam memperoleh informasi yang akurat, mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran secara non-tunai.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Untuk Perusahaan

Adapun manfaat untuk tempat penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Mempermudah dalam melakukan pengelolaan dan pengarsipan data pemesanan menjadi laporan pemesanan.
- 2) Membantu dalam proses pemesanan karena akses yang mudah

1.5.2 Manfaat Untuk Pelanggan

Adapun manfaat untuk pelanggan adalah diharapkan pelanggan dapat merasakan hal sebagai berikut :

- 1) Memudahkan dalam mengakses dan memperoleh informasi terkait CleanMate.
- 2) Memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan jasa pada CleanMate.
- 3) Memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran dan pemesanan.

1.5.3 Manfaat Untuk Peneliti

Adapun manfaat penelitian ini untuk peneliti adalah untuk memenuhi kebutuhan skripsi.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Dari permasalahan yang ada, luaran yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian kali ini adalah mempermudah customer dalam melakukan pemesanan layanan jasa CleanMate dan membantu pelanggan dalam transaksi pembayaran secara non-tunai. Selain itu, untuk pihak perusahaan yaitu mempermudah dalam melakukan pengelolaan dan pengarsipan data pemesanan menjadi laporan pemesanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan dibagi ke dalam beberapa bab. Adapun isi yang ada dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan yang akan dibahas, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian ini, luaran yang diinginkan setelah penelitian ini selesai dilakukan serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas tentang teori-teori pendukung yang mendasari penelitian. Landasan teori yang ada dapat berupa definisi atau model yang berkaitan secara langsung dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Selain itu, informasi mengenai teknologi yang akan digunakan

dalam penelitian ini beserta penelitian pendukung yang memiliki keterkaitan akan dibahas pada bab ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang uraian tahap-tahapan yang akan berjalan, analisis sistem yang berjalan, adanya alur aktivitas yang dilakukan peneliti dari awal hingga akhir. Adanya penjelasan mengenai lokasi dan jadwal penelitian, serta perangkat yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas mengenai profil perusahaan seperti gambaran perusahaan, sejarah perusahaan, struktur perusahaan, tugas dan fungsi kerja dan visi misi perusahaan, menganalisis sistem yang sedang berjalan dan merancang sistem usulan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dari penulis dan saran kepada penulis tentang laporan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN