

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin pesatnya perkembangan teknologi pada saat ini menyebabkan terjadinya perubahan yang tidak dapat di hindari khususnya dalam dunia bisnis yang menjadi sangat ketat dan kompetitif dalam menarik perhatian calon pelanggan serta mempertahankan loyalitas pelanggannya. Para pelaku bisnis dituntut supaya mengikuti perkembangan teknologi yang ada dengan menunjukkan kualitas mereka dan menciptakan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan penjualan, hasil dan keuntungan yang optimal. Seiring dengan perkembangan dunia bisnis, teknologi informasi pun menjadi luas pada era modern ini ditandai dengan majunya beberapa media informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia terhadap informasi salah satunya adalah media promosi yang relatif sangat efektif untuk informasi bisnis yakni aplikasi jasa berbasis web. Web dapat dijangkau oleh semua masyarakat, maka dari itu sebuah web sangat diperlukan untuk menunjang suatu bisnis pada perusahaan ataupun para pelaku bisnis.

Persaingan bisnis pada usaha jasa cuci mobil pada saat ini sangat bersaing karena banyak atau menjamurnya pengguna kendaraan di Indonesia. Oleh karena itu setiap perusahaan harus dapat memberikan jasa yang baik kepada konsumen seperti sistem penjadwalan antrian cuci mobil yang baik, namun masih banyak jasa cucian mobil yang memberikan informasi antrian secara manual sehingga dapat menghambat jalannya bisnis dikarenakan jadwal yang tidak terstruktur. Hal ini terjadi karena jasa cucian mobil masih banyak yang belum menggunakan media teknologi dan internet dalam penyampaian informasi, sehingga potensi yang dimiliki oleh usaha jasa ini hanya dapat digunakan oleh masyarakat sekitar wilayah usaha tetapi juga *costumer* lainnya yang memiliki jarak terhadap usaha jasa ini. Konsep usaha jasa yang menawarkan jasa cuci mobil merupakan usaha yang berkembang dan terus

berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas perusahaan dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknologi informasi.

Cucian mobil F Wash Palembang merupakan salah satu perusahaan perseorangan yang memiliki konsep pada bidang pelayanan jasa yakni cuci mobil, salon mobil, serta memproduksi bahan sabun cuci kendaraan. Cucian mobil F Wash Palembang memiliki jumlah konsumen yang relatif banyak selama setahun terakhir, dikarenakan lokasi perusahaan yang berada tepat di pinggir jalan serta berdepanan langsung dengan pusat perbelanjaan yaitu pada perusahaan ini beralamat di jalan Residence H. Najamudin No.177 depan Indogrosir Kenten. Berikut tabel jumlah konsumen yang di lampai cuci mobil F Wash Palembang selama periode Februari 2022 sampai Februari 2023.

**Tabel 1.1**  
Jumlah Konsumen Pada Cucian Mobil F Wash Palembang  
Periode Februari 2022 – Februari 2023

No (1)	Periode (2)	Nama Unit			Jumlah Unit (6)
		Sedan/ Avanza (3)	Alphard/ Pajero (4)	Mobil Extra Kotor (5)	
1	Feb-22	362	224	86	672
2	Mar-22	354	217	80	651
3	Apr-22	325	363	138	826
4	May-22	221	289	65	590
5	Jun-22	340	373	73	771
6	Jul-22	341	211	77	629
7	Aug-22	304	230	79	613
8	Sep-22	237	241	95	573
9	Oct-22	283	183	83	549
10	Nov-22	455	246	49	750

Lanjutan Tabel 1.1

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
11	Dec-22	424	315	67	806
12	Jan-23	371	210	113	694
13	Feb-23	296	235	59	590
	<b>Total Unit</b>				<b>8.714</b>

Sumber: Cucian Mobil F Wash Palembang

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah konsumen dalam periode setahun cucian mobil F Wash Palembang relatif stabil, oleh sebab itu cucian mobil F Wash Palembang harus menggunakan sistem yang dapat menunjang bisnis yang akan dilakukan namun pada sistem yang digunakan untuk penjadwalan cuci mobil pada cucian mobil F Wash Palembang masih dilakukan dengan cara melakukan pendaftaran di tempat, waktu tunggu yang tidak menentu serta pelanggan tidak dapat mengetahui banyaknya kendaraan yang antri kalau tidak pergi melihat secara langsung hal tersebut dapat menyebabkan perusahaan harus melakukan penolakan terhadap pelanggan yang datang. Cucian mobil F Wash Palembang juga menerapkan sistem catat mencatat dalam melakukan proses transaksi pembayaran, sehingga sistem manual tersebut perlu dibenahi. Beberapa sistem yang dinilai perlu dibenahi adalah sistem *check-in* kendaraan yakni penjadwalan antrian dan sistem *check-out* kendaraan yakni sistem transaksi yang akan dilakukan. Sistem tersebut perlu dibenahi dengan sistem baru yang terkomputerisasi berbasis web yang lebih efisien.

Untuk dapat mengikuti perkembangan zaman, maka perlu adanya inovasi perancangan aplikasi dengan konsep jasa berbasis web dengan membutuhkan bahasa pemrograman seperti PHP, *JavaScript*, HTML, dan CSS, aplikasi pendukung seperti *Bootstrap*, *Xampp*, dan *PhpMyAdmin* serta basis data *MySQL* dan *Sql* untuk dapat membuat sistem penjadwalan antrian cuci mobil, sistem transaksi pembayaran, serta menyediakan semua informasi tentang jasa cuci

mobil. Jadi, dengan adanya aplikasi jasa cucian mobil ini *customer* dapat langsung memesan jadwal antrian cuci mobil dengan waktu yang ditentukan sendiri oleh *customer* sesuai dengan jam operasional cucian mobil F Wash Palembang. Selain menguntungkan bagi *customer*, aplikasi berbasis web ini juga akan membantu bagi cucian mobil F Wash Palembang untuk dapat mengatur jadwal cucian mobil secara sistematis dan terorganisir dengan baik serta cucian mobil F Wash Palembang dapat mempromosikan dan memperkenalkan fasilitas produk-produk baru yang akan di tawarkan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat rancangan aplikasi jasa cuci mobil berbasis web untuk dapat menunjang dan memperlancar jalannya kegiatan bisnis yang akan dilakukan pada cucian mobil F Wash Palembang. Penulis menyajikan rancangan aplikasi jasa ini dalam bentuk laporan akhir yang berjudul **“PERANCANGAN APLIKASI JASA CUCI MOBIL BERBASIS WEB PADA CUCIAN MOBIL F WASH PALEMBANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu “Bagaimana Perancangan Aplikasi Jasa Cuci Mobil Berbasis Web Pada Cucian Mobil F Wash Palembang ?”.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Pembahasan pada laporan akhir ini lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan, maka penulis memberikan batasan pembahasan hanya pada rancangan aplikasi pada aspek tampilan serta cara pengoperasian jasa cuci mobil berbasis web pada cucian mobil F Wash Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk merancang aplikasi jasa cuci mobil berbasis web pada cucian mobil F Wash Palembang.

### **1.4.2 Manfaat penelitian**

#### **1. Aspek Teoritis**

##### **a. Bagi Akademik**

Sebagai bahan bacaan ataupun referensi untuk penelitian lain yang berkaitan dengan bidang ilmu perancangan web.

#### **2. Aspek Praktis**

##### **a. Bagi Cucian mobil F Wash Palembang**

Dapat memberikan informasi dan referensi bagi pihak F Wash Palembang untuk mempermudah melakukan kegiatan bisnis cucian mobil yang diberikan dengan menggunakan aplikasi berbasis web.

##### **b. Bagi Penulis**

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perancangan web.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian laporan akhir ini akan mengambil studi kasus pada cucian mobil F Wash Palembang yang beralamat di Jl. Residence H. Najamudin No.177 depan Indogrosir Kenten.

### **1.5.2 Pendekatan Penelitian**

Menurut Walidin & Tabrani (2015:77) penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan

pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah.

Menurut Nazir (2014:43) metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Dapat disimpulkan bahwa metode penelitian yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dimana penelitian ini dilakukan untuk meneliti objek, suatu kondisi atau fenomena dengan kondisi alamiah atau riil untuk membuat gambaran umum yang sistematis dan deskripsi rinci yang faktual dan akurat.

### **1.5.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Jenis data

Jenis data yang akan digunakan pada penulisan laporan akhir ini ialah jenis data deskriptif kualitatif, penulisan laporan akhir ini akan menggambarkan fenomena atau kenyataan yang ada, baik bersifat alami maupun rekayasa. Penelitian ini akan lebih memperhatikan mengenai kualitas, karakteristik, dan keterkaitan antar kegiatan dengan menggambarkan kondisi yang sebenarnya tanpa manipulasi variabel yang diteliti dan akan disajikan secara rinci mengenai proses perancangan serta akan melaporkan kegiatan tersebut dalam bentuk laporan akhir.

## b. Sumber Data

### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

- Sistem penjadwalan dan transaksi jasa cuci mobil pada Cucian Mobil F Wash Palembang.
- Sejarah dari Cucian Mobil F Wash Palembang.

### 2. Data Sekunder

Menurut Indrianto dan Supomo (2013:143) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data laporan penjualan pada cucian mobil F Wash Palembang.

## 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Riset Lapangan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada objek yang akan diteliti dengan cara mengumpulkan informasi langsung objek tersebut yaitu cucian mobil F Wash Palembang. Teknik pengumpulan data riset lapangan yang penulis gunakan yaitu:

#### a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.

Teknik observasi yang dilakukan penulis dalam penyusunan laporan ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung pada cucian mobil F Wash Palembang untuk memperoleh data yang akurat.

b. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris (2009:108) wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden.

Pada penulisan laporan akhir ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik cucian mobil F Wash Palembang.

2. Riset Kepustakaan

Menurut Yusi dan Idris (2009:105) riset kepustakaan adalah mencari sumber-sumber informasi yang tepat dengan mencocokkan kebutuhan informasi dengan sistem indeksasi perpustakaan.

Pada penulisan laporan akhir ini penulis mencari bahan dengan membaca referensi-referensi dan literatur-literatur, serta melakukan browsing di internet yang berhubungan dengan perancangan sistem aplikasi jasa cucian mobil berbasis web.

### **1.5.5 Key Informan**

Menurut Moleong (2014:61) *key informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi masukan tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan.

Dengan demikian *key informan* adalah orang yang dianggap penulis mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Orang yang bertanggung jawab besar dalam jalannya proses produksi di lapangan. *Key informan* haruslah memiliki kemampuan dalam berbagai informasi kepada penulis untuk memberikan informasi yang terkait oleh

sebab itu *key informan* dalam laporan akhir ini adalah pemilik usaha cucian mobil F Wash Palembang.

### 1.5.6 Analisis Data

Analisis data pada proses perancangan aplikasi jasa cucian mobil berbasis web ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode pembahasan yang menganalisis serta membahas permasalahan dalam bentuk kalimat yang kemudian dilakukan analisis guna mendapatkan kesimpulan.

Menggunakan metode deskriptif kualitatif karena data deskriptif kualitatif bersifat induktif. Artinya, suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dikembangkan sesuai dengan pola tertentu untuk menjadi bentuk laporan. Analisis data penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dalam 3 tahap berikut diantaranya adalah analisis data pada saat sebelum, analisis data pada saat berlangsung, dan analisis data pada saat selesai.

1. Analisis data pada saat sebelum pembuatan laporan, dalam tahapan ini dilakukan analisis terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian dalam tahap ini masih bersifat sementara,
2. Analisis pada saat berlangsung, pada tahap ini analisis data dilakukan dengan melihat kebutuhan fungsional dan non fungsional yang akan dibahas dengan mengumpulkan data secara langsung melalui wawancara dengan Saudara Muhammad Fathur, A.md.A.B selaku pemilik sekaligus pimpinan usaha cucian mobil F Wash Palembang serta observasi secara langsung di cucian mobil F Wash Palembang. Pada tahap ini, wawancara dilakukan sampai peneliti memperoleh data yang valid mengenai pentingnya aplikasi jasa cucian mobil berbasis web untuk cucian mobil F Wash Palembang.
3. Analisis data pada saat selesai, pada tahap ini dilakukan kajian-kajian atas data yang telah diperoleh untuk memperoleh sebuah gambaran

umum dan menyeluruh dari situasi yang akan diteliti. Proses selanjutnya adalah menyusun dan menentukan proses rancangan aplikasi jasa yang akan dibuat sehingga dapat menentukan kesimpulan dalam laporan penelitian ini.