

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi berkembang begitu pesatnya dan telah memasuki berbagai lini kehidupan manusia. Teknologi telah menghasilkan layanan-layanan secara digital yang mudah diakses dan memiliki jaringan yang luas (*internet*) (Afuan & Ismailiah, 2021). Berkembangnya teknologi di zaman *modern* juga berperan dalam membantu permasalahan dalam tindakan atau kegiatan, contoh salah satunya yaitu bisnis *steam*/ cuci kendaraan (Al-Ayyubi, 2022). Penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah bisnis akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data untuk mendapatkan data yang diinginkan (Sari & Pudjiarti, 2021).

Melati III Carwash merupakan salah satu bisnis atau usaha yang dilakukan perseorangan atau sekelompok orang dengan menawarkan jasa cuci mobil atau kendaraan lainnya yang berada di Kec. Pringsewu, Kabupaten Pringsewu, Lampung. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada pemilik Melati III Carwash yaitu Bapak Agung Dwi Hermanto, bahwa beliau menyampaikan sistem pemesanan atau *booking* pencucian kendaraan masih menggunakan cara konvensional; pelanggan dalam melakukan pemesanan pencucian kendaraan harus datang langsung ke Melati III Carwash, hal ini dirasa oleh pemilik *Carwash* kurang efisien karena perkembangan teknologi yang cukup pesat sekarang ini mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dari sistem yang berjalan saat ini dengan memanfaatkan sistem informasi *booking*/pemesanan *online*. Masalah yang

timbul juga yaitu pencatatan transaksi pencucian kendaraan masih menggunakan pencatatan manual, setiap transaksi pencucian kendaraan atau *steam* dicatat pada buku besar, jadi selama ini belum terdapat proses yang terkomputerisasi pada Melati III Carwash sehingga apabila pemilik meminta laporan pemasukan atau pemakaian/penggunaan *steam* setiap bulannya maka harus menunggu sampai staff Melati III Carwash selesai merekap transaksi *steam* harian pada buku besar yang nantinya akan dijadikan laporan keuangan. Permasalahan lain yang timbul juga mengenai antrian yang terlalu panjang, sehingga jika pelanggan tidak sabar maka pelanggan akan pulang bahkan sampai pindah ke steam lainnya, sehingga diperlukan metode antrian untuk mengatasi permasalahan ini.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi beberapa permasalahan diatas bisa diatasi dengan membangun sistem informasi yang bisa menangani pengelolaan pemesanan secara *online*, dan transaksi masuk dan keluarnya dana *steam*, yang awalnya berupa pencatatan manual dan pemesanan konvensional berubah menjadi terkomputerisasi yang terintegrasi kedalam *database* yang akan diolah secara otomatis dan menghasilkan laporan yang cepat dan akurat. Selain itu adanya pengelolaan *booking* untuk pelanggan yang akan mencuci kendaraan agar para pelanggan tidak usah repot-repot untuk mengantri dan datang ke Melati III Carwash karena pelanggan dapat melakukan dan menentukan *booking* cuci kendaraan berdasarkan tempat dan waktu pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas serta gambaran umum teknologi yang berkembang saat ini maka penulis dapat mengambil dua literasi untuk penarikan pemecahan masalah, yang pertama meninjau literasi dari (Yanto, Aswin, & Asri, 2021) yang berjudul “Aplikasi *Car Wash* The Autobridal Plus 75 Padang”,

didalam literasi ini memiliki permasalahan yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan yakni pencatatan transaksi pencucian kendaraan yang masih manual menyebabkan keterlambatan dalam pembautan laporan, maka untuk mengatasi permasalahan ini peneliti terdahulu mengembangkan sistem informasi pengolahan transaksi pemesanan pencucian berbasis *web* yang dapat mengatasi masalah-masalah diatas.

Literasi kedua akan ditinjau dari penelitian (Christian, Rizal, Alam, & Amir, 2019), yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Jasa Cuci Mobil Dan Motor”, didalam literasi ini memiliki permasalahan yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan yakni pengolahan transaksi jasa *Could Wash* masih manual sehingga akan membutuhkan waktu lama dalam pembuatan laporannya, serta pemesanan atau booking jasa cuci kendaraan harus datang ke *Could Wash* sehingga pelayanan seperti ini dirasa kurang maksimal, maka peneliti pada literasi ini mengembangkan sistem informasi jasa pencucian lebih mempermudah proses penginputan transaksi pada Jasa Cuci dan mempermudah pemilik Jasa Cuci kendaraan dalam membuat laporan serta mempermudah *customer* dalam memesan jasa cuci kendaraannya karena sistem dapat diakses secara *online*.

Berdasarkan pemaparan umum pesatnya teknologi yang berkembang, dan masalah yang telah disampaikan oleh pemilik Melati III Carwash, serta tinjauan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan peneliti ingin mengembangkan “Sistem Informasi *Booking* Pencucian *Steam* Kendaraan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Melati III Carwash”, agar sistem menjadi lebih baik dari sistem sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem informasi *booking* pencucian *steam* kendaraan pada Melati III Carwash?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari Penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk membuat sistem informasi *booking* pencucian *steam* kendaraan berbasis *web* yang dapat menangani permasalahan dalam pelayanan pemesanan dan administrasi pemesanan *steam* kendaraan di Melati III Carwash selama ini.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pada masalah-masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, maka penulis memberikan batasan-batasan yaitu:

1. Pengelolaan data pemesanan *steam* kendaraan.
2. Pengolahan data pribadi pelanggan.
3. Pengolahan administrasi transaksi *steam* kendaraan .

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini:

- a) Turut berpartisipasi dalam mengembangkan dan memajukan teknologi informasi pada Melati III Carwash.
- b) Memperlancar dan mempermudah pelayanan kepada pelanggan di bidang administrasi pemesanan *steam* kendaraan pada Melati III Carwash.
- c) Meningkatkan kemampuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi bagi pelanggan dan Melati III Carwash.

Bagi kampus sebagai referensi mahasiswa dan dapat di kembangkan agar lebih baik lagi.