

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa pencucian kendaraan merupakan salah satu peluang bisnis yang sangat menjanjikan. Bisnis ini sangat marak bukan hanya di perdesaan namun tempat pencucian kendaraan juga sudah berkembang pesat dan semakin canggih seperti yang ada di kota-kota besar salah satunya kota Bandung seiring dengan jumlah kendaraan roda dua maupun empat yang semakin bertambah.

Namun, di industri ini memiliki beberapa kendala seperti kesulitan mengatur *customer*, pemilik dan juga keluhan. *Customer* dan pemilik usaha perlu dikontrol untuk menghindari adanya perilaku tidak baik dari pihak pemilik usaha maupun *customer*. Contohnya *customer* sering mengganti jadwal mencuci yang sudah disepakati, tidak beretika dalam memberikan komentar, belum cukup umur, dan sebagainya. Selain itu, dari sisi usaha juga berpotensi melakukan kecurangan maupun kinerja yang tidak maksimal sehingga merugikan *customer* seperti, pegawai yang mencuri barang *customer* saat kendaraan sedang di cuci, mencuci yang kurang bersih bahkan sampai merusak kendaraan *customer*. Hal-hal tersebut dapat ditegur oleh admin sebagai pihak ketiga antara customer dan pemilik usaha. Admin juga dapat mengontrol keluhan yang dikirim oleh *customer* maupun pemilik usaha untuk menghindari adanya komentar dengan kata-kata yang tidak baik.

Oleh karena itu dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat mengelola data keluhan *customer* ataupun pemilik jasa pencucian. Aplikasi tersebut juga dapat memfasilitasi transaksi antara *customer* dan pemilik tempat pencucian kendaraan agar lebih terstruktur, juga dapat memberikan *feedback* untuk penilaian terhadap jasa cuci kendaraan. Serta aplikasi tersebut dapat menghindari adanya kecurangan yang dilakukan oleh penyedia jasa ataupun *customer* sehingga kedua belah pihak merasa aman melakukan transaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana memfasilitasi *customer* dan pemilik tempat pencucian kendaraan dalam melakukan transaksi?
2. Bagaimana menghindari kecurangan yang dilakukan oleh pemilik tempat pencucian kendaraan ataupun *customer*?
3. Bagaimana cara menerima keluhan dan penilaian dari *customer*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Memfasilitasi *customer* dan pemilik tempat pencucian kendaraan dalam melakukan transaksi.
2. Menghindari kecurangan yang dilakukan pemilik tempat pencucian kendaraan ataupun *customer*.
3. Memfasilitasi *customer* dan pemilik tempat pencucian kendaraan untuk memberikan keluhan dan penilaian terhadap transaksi yang berlangsung maupun terhadap aplikasi.

1.4 Batasan Masalah

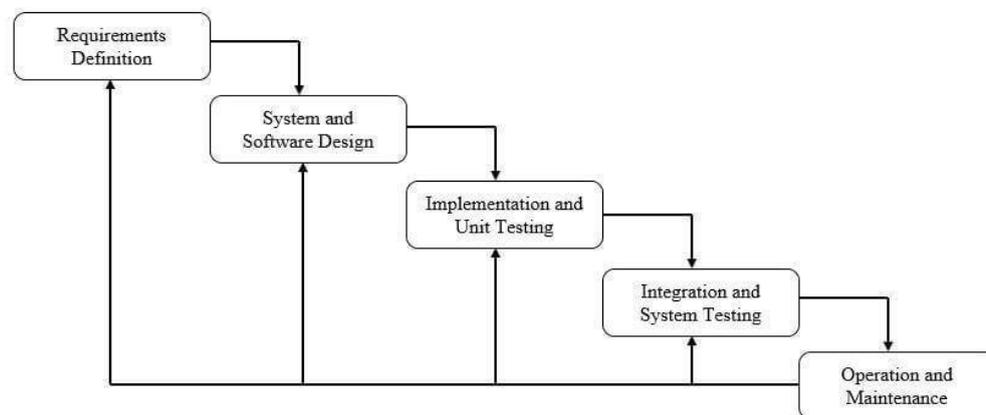
Untuk menghindari perluasan pokok masalah sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai sesuai dengan target yang diinginkan maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini tidak menyediakan *live chat*.
2. Aplikasi ini tidak menyediakan fitur e-money.
3. Aplikasi ini tidak menyediakan fitur klaim voucher.
4. Aplikasi ini tidak menyediakan *refund* dari pengguna aplikasi.

1.5 Metode Pengerjaan

Metode yang digunakan untuk melakukan pembangunan aplikasi ini adalah *Software Development Life Cycle (SDLC) model Waterfall*. Panah yang menuju ke atas menunjukkan jika adanya perubahan atau perbaikan di suatu tahapan, maka proses pengerjaan aplikasi kembali ketahapan yang ingin diperbaiki atau yang ingin diubah.

Model *Waterfall* sendiri memiliki 5 tahapan.



Gambar 1 Metode Waterfall

1. Requirement Analysis

Layanan sistem, kendala, dan tujuan ditetapkan oleh hasil konsultasi atau wawancara dengan pengguna yang kemudian didefinisikan secara rinci dan berfungsi sebagai spesifikasi sistem.

2. System and Software Design

Tahapan perancangan sistem mengalokasikan kebutuhan-kebutuhan sistem baik perangkat keras maupun perangkat lunak dengan membentuk

arsitektur sistem secara keseluruhan. Perancangan perangkat lunak melibatkan identifikasi dan penggambaran abstraksi sistem dasar perangkat lunak dan hubungannya.

3. *Implementation and Unit Testing*

Pada tahap ini, perancangan perangkat lunak direalisasikan sebagai serangkaian program atau unit program. Pengujian melibatkan verifikasi bahwa setiap unit memenuhi spesifikasinya.

4. *Integration and System Testing*

Program digabung dan diuji sebagai sebuah sistem lengkap untuk memastikan apakah sesuai dengan kebutuhan perangkat lunak dapat dikirimkan ke *customer*.

5. *Operation and Maintenance*

Tahapan ini merupakan tahapan yang paling panjang. Karena di tahap ini aplikasi siap digunakan dan disebar ke publik, maka tahap ini dilakukan selamanya sampai aplikasi tersebut sudah tidak digunakan sama sekali dan juga sistem ini dipasang dan digunakan secara nyata. Juga, pemantauan dan perbaikan tetap diperlukan agar semua fungsi tetap berjalan dengan baik. *Maintenance* melibatkan pembetulan kesalahan yang tidak ditemukan pada tahapan-tahapan sebelumnya, meningkatkan implementasi dari unit sistem, dan meningkatkan layanan sistem sebagai kebutuhan baru.

1.6 Jadwal Pengerjaan

Berikut merupakan Jadwal Pengerjaan Proyek Akhir pada aplikasi pelayanan cuci kendaraan di Bandung berbasis web yang akan dibuat Akhir.

Tabel 1 Jadwal Pengerjaan Proyek Akhir

Kegiatan	Oktober 2021				November 2021				Desember 2021				Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022				April 2022							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Analisis Kebutuhan Sistem	■	■	■	■	■	■	■	■																								
Desain Sistem	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
Implementasi Uji dan Unit																	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Integrasi dan uji sistem																									■	■	■	■	■	■	■	■
Operasi dan Pemeliharaan																	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■