

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan yang terjadi dalam teknologi sekarang sangat cepat. Dapat dilihat dalam usaha masyarakat kini sudah menggunakan teknologi untuk mempermudah pekerjaan. Sehingga banyak bidang usaha yang menjalankan bisnisnya dengan teknologi informasi. Salah satu bisnis layanan yang perlu mendapat perhatian adalah bisnis *cleaning service* (layanan kebersihan). Pada umumnya urusan-urusan yang berhubungan dengan kebersihan saat ini lebih banyak dikerjakan oleh perempuan yang berprofesi sebagai *cleaning service*, dimana salah satu tugasnya adalah membersihkan rumah dari orang yang mempekerjakannya. Dan untuk sekarang pekerja *cleaning service* tidak hanya dipakai oleh perseorangan (membersihkan rumah dari orang yang mempekerjakannya) saja, tetapi perusahaan atau organisasi juga mempekerjakan pekerja *cleaning service* [1].

Permasalahan yang dapat kita lihat adalah permintaan untuk tenaga kerja pekerja *cleaning service* terus meningkat. Dari survei yang dilakukan, ada 78% dari total responden sebanyak 133 adalah orang yang kesulitan pada saat mencari jasa pekerja *cleaning service* dikarenakan susah untuk mencari pekerja *cleaning service* sendiri. Melihat pertumbuhan pesat penduduk Indonesia dalam penggunaan *smartphone*, lembaga riset *digital marketing Emarketer* memperkirakan jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia mencapai lebih dari 100 juta orang. Dengan kondisi seperti ini dilakukan survei sebanyak 61.5% responden membutuhkan aplikasi untuk mencari pekerja *cleaning service* [2]. Dari sisi lain, adapun sebuah penyalur jasa pekerja *cleaning service*. Dan juga untuk penyalur jasa pekerja *cleaning service* juga memberikan tenaga kerja pekerja *cleaning service*. Dari survei wawancara yang telah dilakukan, untuk mencari pekerja pekerja *cleaning service* dari jasa penyalur masih tergolong mahal untuk harganya [3].

Di sisi lain, dalam perusahaan atau organisasi itu sendiri memiliki kebijakan (baik dalam hal maupun peraturan yang berlaku) ataupun lingkungan dari perusahaan atau organisasi yang bisa membuat pekerja *cleaning service* melakukan *turnover* (keluar dari perusahaan atau organisasi). Secara umum, *turnover* karyawan

adalah aktivitas pergantian karyawan suatu perusahaan yang disebabkan oleh faktor penentu terjadinya perpindahan karyawan tersebut baik secara sukarela maupun tidak. Dalam survei yang dilakukan, secara umum pekerja *cleaning service* dalam perusahaan yang melakukan *turnover* ini bisa mencapai 3,5% perbulan. Disalah satu perusahaan dilakukan pendataan bahwa pekerja *cleaning service* yang melakukan *turnover* adalah sebanyak 42,9% sepanjang tahun 2017. Dimana dinyatakan *turnover* yang normal apabila berkisar 5-10% pertahun dan *turnover* yang tinggi apabila mencapai diatas 10%. Dalam masalah ini dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut mengalami *turnover* yang tinggi akibat kebijakan dari perusahaan yang tidak sesuai. Karena banyaknya pekerja *cleaning service* yang melakukan *turnover* yang dikarenakan tidak cocok dengan kebijakan perusahaan, sehingga pihak perusahaan akan menghabiskan waktu untuk mendapatkan pekerja *cleaning service* yang baru. Untuk perekrutan untuk mencari pekerja *cleaning service* baru, pastinya kita membutuhkan pekerja *cleaning service* baru dengan cepat untuk mengganti pekerja *cleaning service* yang telah keluar dari perusahaan atau organisasi. Jika tidak, maka tempat dari perusahaan atau organisasi tersebut akan kotor sehingga orang-orang yang beraktivitas diperusahaan atau organisasi tersebut akan terganggu [4,5].

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis akan merancang sebuah sistem informasi yang baru, dimana dengan sistem yang baru ini diharapkan mampu membantu *customer* mendapatkan layanan yang efektif, efisien dan terpercaya. Dan alasan penulis untuk melakukan perancangan ini adalah karena perancangan ini merupakan tahap awal yang penting sebelum masuk ke pengembangan dimana dengan adanya rancangan aplikasi baru, akan diterapkannya suatu kegiatan untuk menemukan metode, prosedur, dan kebutuhan data apa saja yang diperlukan, dan juga perancangan ini dilakukan dapat memperbaiki dan meningkatkan kerja sistem yang sudah ada maupun aplikasi sejenis lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa perlu untuk mengangkat topik Tugas Akhir dengan judul “**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Home Cleaning Berbasis Mobile***”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat dikemukakan permasalahan yaitu:

1. Tingginya permintaan yang membutuhkan jasa pekerja *cleaning service*.
2. Dari sisi jasa penyalur pekerja *cleaning service* masih tergolong mahal untuk harganya.
3. Tingginya *turnover* pekerja *cleaning service* yang menyebabkan perusahaan atau organisasi kekurangan pekerja *cleaning service*.

1.3 Ruang Lingkup

Dengan tujuan agar penulisan ini difokus, maka dibuat ruang lingkup. Berikut ruang lingkup dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Pada perancangan aplikasi *Home Cleaning Berbasis Mobile* dengan perancangan design *platform mobile*. Untuk tampilan *customer* menggunakan aplikasi *Balsamiq Mockups* dan tampilan *admin* menggunakan aplikasi *Figma*.
2. Fitur yang disediakan dalam aplikasi adalah fitur registrasi, fitur lokasi, fitur untuk melakukan *booking*, fitur *chat*, fitur pembayaran *online*, fitur riwayat untuk *detail* pemesanan, fitur *profile* yang melakukan pemesanan *service*, fitur *rating*.
3. Fitur layanan kebersihan yang disediakan oleh aplikasi ini adalah:
 - a. Fitur pembersihan umum: layanan ini untuk membersihkan rumah seperti menyapu lantai, mengepel lantai, membersihkan debu.
 - b. Fitur untuk membersihkan hama: didalam fitur ini juga terdapat pilihan hama apa yang harus dibasmi seperti tikus, serangga, dan rayap yang mengganggu rumah.
 - c. Fitur untuk membersihkan tempat tidur / sofa: fitur ini akan membersihkan tempat dengan peralatan khusus seperti vakum *cleaner* yang akan mengangkat debu maupun bakteri.
 - d. Fitur disinfektan: fitur ini akan membersihkan ruangan dengan menggunakan alat khusus berupa uap agar ruangan tersebut tidak ada lagi kuman, bakteri maupun virus.
4. Tersedianya fitur untuk menampilkan notifikasi.

5. Menyediakan Fitur *login*/masuk untuk *customer* yang menggunakan Nama Pengguna dan *password*.
6. Dalam proses pengerjaannya akan melakukan 1 pelayanan secara penuh, dengan begini akan membuat *customer* lebih puas dalam pelayanan dari *home cleaning* berbasis *mobile* ini.
7. Sudah disediakan peralatan dan perlengkapan yang lengkap dari *Home Cleaning*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Home Cleaning* Berbasis *Mobile* ini adalah

1. Menganalisis dan merancang sebuah sistem yang akan menjadi solusi untuk masyarakat yang membutuhkan pekerja *cleaning service* yang mempunyai kemampuan yang memadai dan bertanggung jawab.
2. Menganalisis dan merancang sebuah sistem untuk dapat membantu perusahaan yang bergerak dibidang jasa kebersihan untuk mengembangkan bisnis dan meningkatkan daya saing antar pebisnis dibidang jasa kebersihan.

Manfaat dari penelitian Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Home Cleaning* Berbasis *Mobile* ini adalah:

1. Rancangan sistem akan menjadi solusi untuk masyarakat yang membutuhkan pekerja *cleaning service*.
2. Masyarakat tidak perlu kesulitan lagi untuk mencari pekerja *cleaning service* yang mempunyai kemampuan yang memadai, karena dengan rancangan sistem ini pekerja *cleaning service* sudah dibekali kemampuan yang memadai dan bertanggung jawab.
3. Rancangan sistem dapat membantu perusahaan yang bergerak dibidang jasa kebersihan untuk mengembangkan bisnis dan meningkatkan daya saing antar pebisnis dibidang jasa kebersihan sehingga mampu menarik banyak pelanggan.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang akan digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah dengan menggunakan metode *prototype*. *Prototype* merupakan gambaran awal dari sebuah

rancangan sistem. Dengan demikian, penulis dapat merancang sistem yang sesuai dengan kebutuhan *customer*. Adapun tahap-tahap yang diterapkan oleh penulis adalah sebagai berikut [6]:

1. *Planning*

Dalam tahap ini penulis akan melakukan identifikasi terhadap masalah dan peluang dengan menggunakan narasi, yang dimana mengidentifikasi masalah bertujuan untuk membantu mengetahui masalah apa saja yang ada pada sistem serta mengukur peluang untuk mencapai sisi kompetitif yang bisa menjadi solusi dari aplikasi *Home Cleaning* berbasis *mobile* sehingga dapat menjawab semua masalah yang terjadi. Dan juga akan dilakukan pengumpulan data dengan cara observasi untuk mengetahui kebutuhan *customer* aplikasi ini. Penulis akan menganalisis terhadap aplikasi sejenis yang memiliki kesamaan fungsi, dengan begitu akan membantu untuk memodifikasi, merancang dan menambahkan fitur-fitur yang akan dikembangkan pada aplikasi *Home Cleaning* Berbasis *Mobile*.

2. *Analysis*

Pada tahap ini penulis akan melakukan sebuah analisis untuk kebutuhan fungsional dengan menggunakan *use case* diagram dan kebutuhan non-fungsional dengan menggunakan *PIECES* diagram.

3. *Design*

Pada tahap ini penulis akan melakukan perancangan desain akhir dimana terdapatnya masukan, proses, dan keluaran yang dimana Untuk tampilan *customer* menggunakan *Balsamiq Mockups* dan tampilan *admin* menggunakan *Figma*. Disini penulis juga akan merancang *database* yang terdiri dari struktur tabel dan hubungan antar tabel dengan *tools* DBMS menggunakan *SQL Server Management Studio* tahun 2014.