

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian Indonesia terus membaik pasca Covid-19, mendorong pertumbuhan signifikan pasar rental mobil. Diproyeksikan, nilai pasar ini mencapai USD 0.67 miliar pada 2024 dan meningkat menjadi USD 1.42 miliar pada 2029 [1]. Sistem informasi digunakan untuk mengikuti perkembangan pasar pada industri rental mobil. Menurut Harry Pramono, Direktur Utama Indorent dan IndoPanske, pelaku usaha cenderung lebih memilih menyewa daripada membeli kendaraan, baik mobil penumpang maupun kendaraan komersial. Peningkatan signifikan dalam permintaan rental mobil juga terjadi saat peringatan HUT RI ke-79 di IKN. Ketua DPD Asperda Kalimantan Timur, Danum Kiswanto, mengungkapkan bahwa permintaan rental mobil melonjak hingga 900% sejak H-7 perayaan [2].

FAST Rent Car merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyewaan kendaraan bermobil. Pada saat ini, perusahaan FAST Rent Car melayani proses pemesanan kendaraan melalui whatsapp dan juga secara langsung di kantor yang berlokasi di JL Eka rasmi, dan JL Karya Wisata Medan, Kec. Medan Johor. Dalam sistem pelayanannya, FAST Rent Car menyediakan layanan penyewaan kendaraan harian, mingguan, sampai bulanan yang dapat digunakan dalam kota maupun luar kota. FAST Rent Car juga memberikan sistem lepas kunci dan juga menyediakan driver jika diperlukan. Proses transaksi dilakukan dengan cara pelanggan mendatangi salah satu kantor FAST Rent Car atau menghubungi pihak perusahaan melalui Whatsapp untuk menanyakan ketersediaan mobil yang diinginkan. Kemudian melengkapi dokumen yang diperlukan dan mengirimkan bukti pembayaran deposit dan melakukan pelunasan saat pengambilan kendaraan. Setelah mobil selesai digunakan dan dikembalikan oleh penyewa, pihak rental mobil akan melakukan pengecekan ulang sesuai prosedur perusahaan untuk melihat kondisi kendaraan atau apakah ada barang penyewa yang tertinggal.

Pada aktivitas operasional perusahaan FAST Rent Car, terdapat beberapa permasalahan utama yang memengaruhi efektivitas layanan dan efisiensi bisnis. Pertama, proses pemesanan kendaraan masih dilakukan secara manual, baik melalui kunjungan langsung ke kantor maupun melalui aplikasi WhatsApp. Metode ini sering kali menimbulkan kendala seperti kesalahan dalam pencatatan pesanan, keterlambatan konfirmasi, dan ketidaksesuaian antara ketersediaan kendaraan dengan permintaan pelanggan. Tidak jarang terjadi situasi dimana pelanggan telah menghubungi pihak rental, namun kendaraan yang

diinginkan ternyata sudah disewa oleh pelanggan lain, hal tersebut terjadi karena pelanggan menyewa di kantor pusat, sedangkan kendaraan berada di kantor cabang dan di waktu yang sama, mobil tersebut dipesan di kantor cabang dan karyawan tidak mendapat konfirmasi dari kantor pusat bahwa mobil yang diinginkan sudah disewakan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan. Kedua, pengelolaan armada kendaraan masih belum terorganisir dengan baik, khususnya dalam hal pemeliharaan rutin. Kurangnya sistem monitoring yang terintegrasi menyebabkan kendaraan sering tidak mendapatkan perawatan tepat waktu, yang berpotensi menimbulkan kerusakan dan gangguan operasional. Hal ini tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan serta meningkatkan biaya operasional akibat perbaikan mendadak dan menurunnya umur pakai kendaraan. Ketiga, pencatatan laporan keuangan yang masih dilakukan secara manual menimbulkan tantangan dalam akurasi dan efisiensi kerja. Risiko kesalahan pencatatan data, dan perhitungan yang tidak tepat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi berbasis website untuk perusahaan rental mobil dengan metode Design thinking. Penelitian ini nantinya dapat membantu mengatasi masalah tersebut, penulis merencanakan pembuatan sebuah website yang terintegrasi dengan sistem pemesanan online, sehingga proses pemesanan dan konfirmasi dapat dilakukan secara otomatis dan lebih cepat. Website ini juga akan dilengkapi dengan fitur manajemen kendaraan yang memungkinkan pemantauan kondisi dan perawatan armada secara real-time, serta integrasi data yang memudahkan pemeliharaan kendaraan. Selain itu, dengan sistem pencatatan transaksi yang terotomatisasi, laporan pemasukan dan pengeluaran dapat dihasilkan secara akurat dan efisien, mengurangi risiko kesalahan manusia serta meningkatkan transparansi dan produktivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, penulis mengangkat topik penelitian dengan judul "**Perancangan Aplikasi Untuk Bisnis Rental Mobil 'FAST Rent' Menggunakan Design Thinking Berbasis Website.**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Tidak adanya sistem informasi terintegrasi yang mampu mempermudah proses pemesanan kendaraan, sehingga menyulitkan pemantauan ketersediaan armada secara real-time

2. Belum tersedianya sistem monitoring yang mendukung pengelolaan dan pemeliharaan kendaraan secara terstruktur dan tepat waktu
3. Lamanya proses pencatatan laporan yang disebabkan oleh sistem manual yang dapat meningkatkan risiko kesalahan manusia, seperti kesalahan penulisan data atau perhitungan yang menyebabkan ketidakakuratan dalam laporan keuangan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi rental mobil berbasis website. Yang mana, desain prototype aplikasi akan menjadi dasar untuk mewujudkan pengembangan aplikasi di masa mendatang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan desain *prototype* sistem reservasi online untuk meningkatkan efisiensi operasional.
2. Menjadi kajian tambahan dalam pengembangan sistem berbasis website untuk industri transportasi.

1.5 Ruang Lingkup

Untuk mencegah adanya perluasan masalah dan pembahasan dalam tugas akhir ini lebih terarah serta pembahasan yang terlalu kompleks, maka diperlukan batasan masalah terhadap tugas akhir ini, yaitu :

1. Perancangan aplikasi menggunakan *Tools Figma*
2. Perancangan aplikasi menggunakan metode *Design Thinking*.
3. Perancangan *database* menggunakan PostgreSQL
4. Riset kebutuhan rancangan desain menggunakan metode Contextual Interviews atau Wawancara
5. *Test* aplikasi menggunakan *Tools Maze*
6. Perancangan *admin* :
 - a. Login sebagai *admin*
 - b. Melihat *Dashboard*
 - c. Mengelola data *bookings*
 - d. Mengelola data *unit return* atau pengembalian kendaraan
 - e. Mengelola unit kendaraan (harga, kategori, ketersediaan, dll)

- f. Mengelola kalender usaha (pemesanan mendatang)
- g. Mengelola data *client*
- h. Mengelola data *drivers*
- i. Mengelola transaksi penjualan
- j. Mengelola transaksi beban pengeluaran
- k. Mengakses *tracking unit*
- l. Mengelola pesan pelanggan
- m. Mengatur pengaturan akun (misalnya: informasi kontak, *password*, dll.)

7. Perancangan Pelanggan :

- a. Pendaftaran akun dan *login*
- b. Melakukan pemesanan
- c. Memilih tanggal pemesanan
- d. Memilih *unit* yang tersedia
- e. Melihat detail mobil yang disewakan (spesifikasi, harga, ketersediaan)
- f. Memilih tipe *driver*
- g. Mengatur durasi rental
- h. Mengatur waktu jemput & antar
- i. Menambahkan jumlah penumpang
- j. Melakukan pembayaran
- k. Melihat riwayat pemesanan
- l. Mengelola profil akun (mengubah informasi pribadi, *password*, dll)
- m. Melakukan *chat* kepada *admin*
- n. Melakukan *extend*, *Reschedule*, *Refund* dan *Manage Booking* pada pemesanan